

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Кам'янець-Подільський національний університет
імені Івана Огієнка
Економічний факультет
Кафедра управління та економіки праці

КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ У НАВЧАННІ

(навчально-методичний посібник
для студентів економічного факультету)

Кам'янець-Подільський
2017

УДК 37.064
ББК 74.00я73
О–54

Укладач: **Олійник Н. Ю.**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри управління персоналом і туризму.

Рецензенти: **Жидецький Ю. Ц.**, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальних дисциплін Львівського державного університету внутрішніх справ.

Печенюк А. В., проректор з навчально-наукової роботи, кандидат економічних наук, доцент кафедри інформаційних технологій Подільського державного аграрно-технічного університету.

Гордійчук М. С., заступник декана з виховної та профорієнтаційної роботи, кандидат педагогічних наук, доцент кафедри теорії і методик дошкільної і початкової освіти.

Рекомендовано до друку вченою радою
Кам'янець-Подільського національного університету
імені Івана Огієнка
(протокол № 4, від 04 квітня 2017 року)

Комунікативні процеси у навчанні (навчально-методичний посібник для студентів економічного факультету галузі знань 0305 «Економіка і підприємництво» / Олійник Н. Ю. – Кам'янець-Подільський: ФОП Сисин І.Я., 2017. -92 с.

Навчально-методичний посібник охоплює програму вивчення нормативної навчальної дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра. Представлено розробки практичних занять, питання самостійної роботи студентів, орієнтовна програма державного іспиту з комунікативних процесів у навчанні, а також тези лекцій для оволодіння студентами умінням аналізувати комунікативні процеси в навчанні – керівництво і комунікація, характеризувати основні чинники ефективного управління навчанням, обґрунтовувати підходи до розв'язання педагогічних ситуацій.

Призначений для викладачів та студентів економічного факультету освітньо-професійної підготовки бакалавра (напрями підготовки 6.030504 Економіка підприємства, 6.030505 Управління персоналом).

ВСТУП

Програма вивчення нормативної навчальної дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки бакалавра, напрями підготовки: 6.030504 Економіка підприємства, 6.030505 Управління персоналом.

Тип дисципліни. Навчальна дисципліна належить до циклу професійної та практичної підготовки (за вибором навчального закладу).

Предметом навчальної дисципліни є педагогічно адаптована система понять про закономірності та механізми комунікативних процесів у навчанні, психіки людини, пізнання та спілкування особистості, принципи моделювання діяльності особистості у сучасному суспільстві..

Міждисциплінарні зв'язки: педагогіка і психологія, методика викладання економіки, психологія діяльності та навчальний менеджмент, педагогічна практика, культурологія.

Програма навчальної дисципліни складається з одного змістового модулю.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» є: підготовка фахівців до виконання майбутніх професійних обов'язків, набуття та вдосконалення комунікативних умінь у діловому спілкуванні; оволодіння студентами основними методами та прийомами комунікативної взаємодії відповідно вікових, індивідуальних і психологічних особливостей школярів і студентів.

Основним **завданням** вивчення дисципліни «Комунікативні процеси у навчанні» є:

- сформування в студентів розуміння бази знань з комунікативних процесів та вміння їх використовувати в житті та діяльності;
- розвиток навичок і умінь застосовувати засвоєну базу знань з дисципліни на творчому рівні;
- сприяння процесу самопізнання та на підставі цього самовихованню особистості студентів, розвиток власних можливостей в ефективному спілкуванні.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **знати:** сутність і структуру процесу спілкування; основи загальної психології й закономірності спілкування; методи, види діяльності та спілкування; зміст пізнавальних процесів, емоційно-вольової сфери та індивідуально-психологічні особливості людини, що впливають на спілкування; особливості процесу передання інформації під час спілкування; механізм формування перешкод у спілкуванні та ознайомлення з можливостями уникнення цих перешкод; власний тип та особистісних комунікативних умінь, особистісні обмеження у спілкуванні.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні **вміти**: володіти комунікативними вміннями (активне слухання, вибір і використання стилів спілкування та стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях); здійснювати комунікативне прогнозування і саморегуляцію емоційного стану у процесі спілкування, самоаналіз комунікативної діяльності та її корекцію; використовувати невербальні засоби спілкування під час реалізації творчих проєктів; формувати особисту навчальну комунікацію, спираючись на науково-психологічні дослідження; застосовувати знання для організації професійної діяльності і спілкування особистості; розвивати в людині комунікативні якості, необхідні для інженерної праці; розробляти технології стимулювання діяльності виробничого колективу, засобів прийому психологічного впливу на особистість.

Методи контролю: поточне усне опитування; обговорення та аналіз підготовлених завдань для практичних занять; написання самостійних робіт; письмове тестування; написання методичних диктантів, підготовка та написання контрольних конспектів уроків та їх аналіз, рефератів, написання модульної контрольних робіт.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 3	Галузь знань 0305 Економіка і підприємництво	За вибором	
Модулів – 1	Напрямок підготовки 6.030504 Економіка підприємства 6.030505 Управління персоналом	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 1		3-й	3-й
Загальна кількість годин – 90		Семестр	
	6-й	6-й	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 8	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	16 год.	4 год.
		Практичні, семінарські	
		14 год.	6 год.
		Самостійна робота	
		60 год.	80 год.
		Модульні контрольні роботи	
		1	1
Вид контролю: залік			

ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Процес спілкування та його складові.

Комунікативні процеси. Сутність поняття спілкування. Зміст, види, рівні процесу спілкування. Три сторони процесу спілкування. Специфіка обміну інформацією у комунікативному процесі. Бар'єри взаєморозуміння. Труднощі на шляху ефективного спілкування. Особливості масової комунікації. Специфічні аспекти спілкування у навчанні. Функції та структура педагогічного спілкування.

Предметна галузь міжособистісного спілкування: психічні процеси і стани, комунікативні практики, норми та правила спільної діяльності. Характеристика комунікації. Теорія міжособистісного спілкування.

Тема 2. Вербальні засоби спілкування.

Загальна характеристика засобів спілкування. Мова як основний засіб спілкування, використання мовлення у комунікативних цілях. Структура мовленнєвої комунікації, її основні характеристики. Процес взаєморозуміння у мовленнєвому спілкуванні. Ораторська майстерність.

Мовленнєва поведінка в соціальній взаємодії. Мовлення в міжособистісному спілкуванні. Персональність і безпосередність спілкування, функції спілкування. «Зворотній зв'язок», види і способи його здійснення. Рівні слухання та їх характеристика. Бар'єри, що перешкоджають ефективному слуханню.

Тема 3. Невербальні засоби спілкування.

Характеристика структурних компонентів невербалики: експресивно-виразні рухи (пози, жести, міміка, хода) та візуальний контакт (напрямок, тривалість, пауза, частота контактів). Вплив просторового розміщення та часу у спілкуванні. Форми та комунікативні ознаки педагогічної мови. Проблеми вербальних та невербальних засобів спілкування у навчальному процесі.

Поліфункціональна невербальна комунікація. Просторово-часові параметри спілкування. Інтерпретація невербального спілкування.

Тема 4. Стратегії і тактики впливу та маніпулювання.

Основні стратегії впливу на людину. Засоби і механізми маніпулятивного впливу. Маніпуляції у спілкуванні, розпізнання маніпуляції та захист від неї. Трансактний аналіз спілкування, типи трансакцій. Система маніпулятивної поведінки.

Психологічні способи впливу у процесі спілкування відносять зараження, навіювання, переконання і наслідування. В залежності від індивідуальних характеристик тих, що спілкуються, і ситуації взаємодії, розрізняють активну, пасивну, змагальну та байдужу системи маніпулятивної поведінки, а також різні маніпулятивні ролі. Асертивна поведінка. Способи впливу у процесі спілкування: зараження, навіювання, переконання, наслідування.

Тема 5. Сприйняття та розуміння у спілкуванні.

Перцептивна сторона спілкування, соціальна перцепція. Сприйняття й розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації та діяльності. Структура цього процесу. Людина як джерело інформації. Еталони сприйняття. Формування першого враження та особливості сприйняття під час постійного спілкування. Помилки у сприйнятті. Поведінка як джерело інформації. Механізми сприйняття за постійного спілкування.

Самоподача, самопрезентація, імідж та самооцінка. Сприйняття у педагогічному процесі. Імідж викладача.

Тема 6. Педагогічне спілкування.

Проблема спілкування як центральною проблемою педагогіки. Педагогічна діяльність і педагогічне спілкування поліфункціональні. Провідні здібності особистості до педагогічної діяльності є: комунікативність, перцептивні здібності, динамізм особистості, емоційна стійкість і креативність. Функції педагогічного спілкування: пізнання особистості, обмін інформацією, організація діяльності, обмін ролями, співпереживання, самоствердження.

Індивідуально-групове педагогічне спілкування та його етапи: підготовка педагога до спілкування; вступ у педагогічний контакт і початковий момент взаємодії з групою; організація й управління спілкуванням. Структура процесу професійно-педагогічної взаємодії. Активне слухання. Комунікативна поведінка, значення у педагогічному спілкуванні невербальних засобів спілкування.

Тема 7. Взаємодія та сприйняття у педагогічному спілкуванні.

Сприйняття й розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації і діяльності. Соціальна перцепція. Структура цього процесу. Людина як джерело інформації. Еталони сприйняття. Педагогічний такт і культура мовлення. Стилi поведінки керівників і вчителів. Маніпуляторство у викладацькій діяльності, маніпулятивна поведінка.

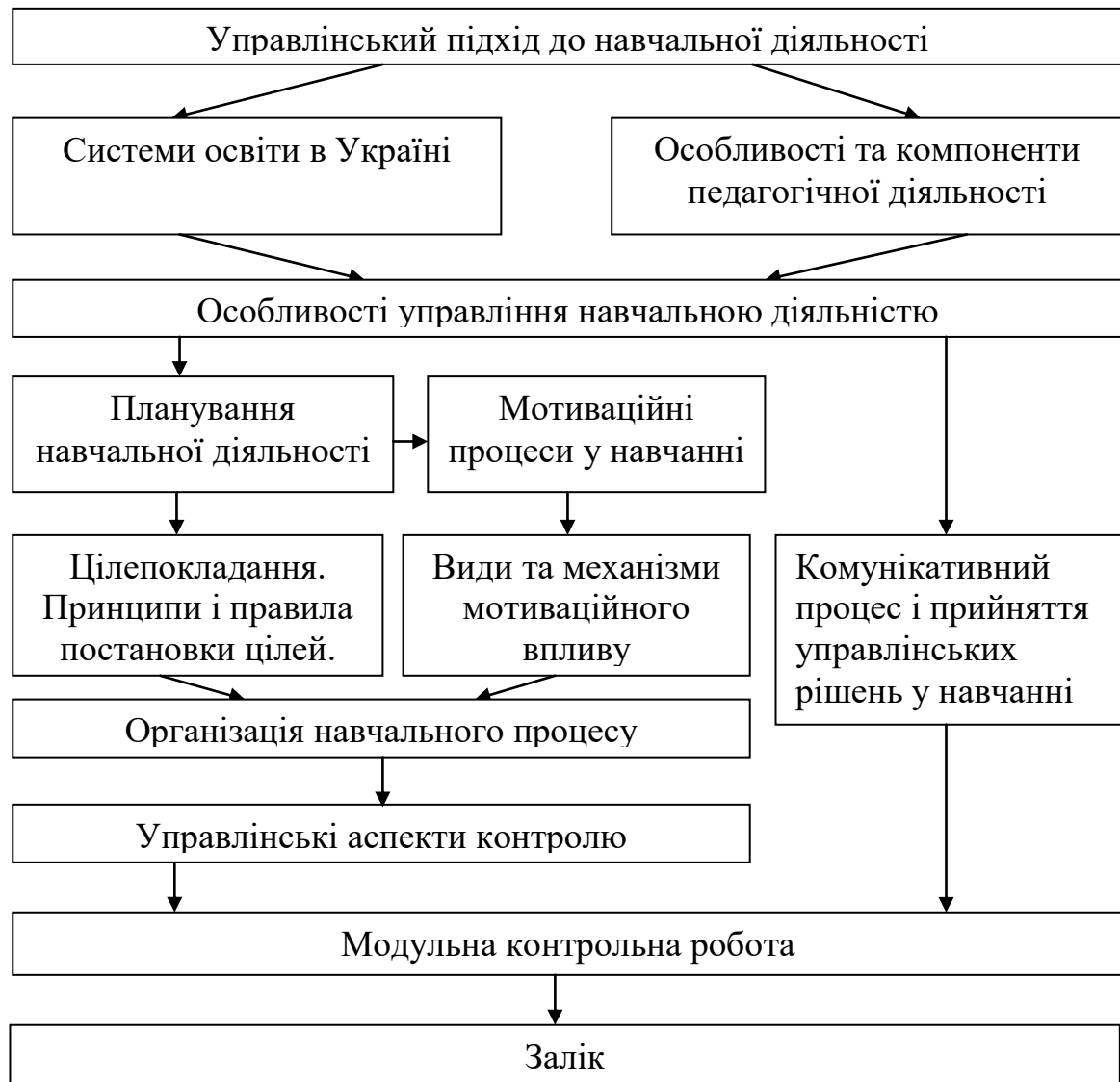
Формування першого враження та особливості сприйняття під час постійного спілкування. Помилки у сприйнятті. Поведінка як джерело інформації. Імідж та самооцінка. Сприйняття у педагогічному процесі. Імідж викладача. Помилки у педагогічному спілкуванні та їх запобігання. Способи впливу та міра адекватності розуміння вчителями школярів.

Тема 8. Конфлікти у спілкуванні.

Поняття конфлікту. Сутність конфлікту, Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення. Конфлікт та конфліктна ситуація. Критерії виявлення конфлікту. Структура конфлікту. Конфліктуючі сторони. Зона розбіжностей. Конфліктна взаємодія. Функції конфлікту. Етапи розвитку конфлікту (предконфліктна ситуація, інцидент, ескалація, завершення, постконфліктна ситуація).

Типи конфліктів у комунікативних процесах. Типи поведінки у конфлікті. Стратегії поведінки у конфлікті. Засоби запобігання, подолання та вирішення конфліктів. Конфлікти у навчальному процесі. Конфлікт під час ділового спілкування.

СТРУКТУРНО-ЛОГІЧНА СХЕМА ДИСЦИПЛІНИ



СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	с.р.	л		п	лаб	інд	с.р.	
Тема 1. Процес спілкування та його складові.	10	2	2	-	-	6	5	1	-	-	-	4
Тема 2. Вербальні засоби спілкування.	11	2	2	-	-	7	4	-	-	-	-	4
Тема 3. Невербальні засоби спілкування.	11	2	2	-	-	7	5	1	-	-	-	4
Тема 4. Стратегії і тактики впливу та маніпулювання.	10	2	2	-	-	6	8	1	2	-	-	5
Тема 5. Сприйняття та розуміння у спілкуванні.	10	2	2	-	-	6	7	-	2	-	-	5
Тема 6. Педагогічне спілкування.	11	2	1	-	-	8	5	-	1	-	-	4
Тема 7. Взаємодія та сприйняття у педагогічному спілкуванні.	11	2	1	-	-	8	6	1	-	-	-	5
Тема 8. Конфлікти у спілкуванні.	11	2	2	-	-	7	5	-	-	-	-	5
<i>Підготовка до модульної контрольної роботи</i>	5	-	-	-	-	5	4	-	-	-	-	4
Усього годин	90	16	14	-	-	60	54	4	6	-	-	44

ЗМІСТ ТЕОРЕТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

№ з/п	Теми лекцій та основні питання	К-сть годин	Література	Наочні посібники, ТЗН
1.	<p>Процес спілкування та його складові:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сутність поняття спілкування; Зміст, види, рівні процесу спілкування; – бар'єри взаєморозуміння. Труднощі на шляху ефективного спілкування; – функції та структура педагогічного спілкування; – предметна галузь міжособистісного спілкування. 	2	<p>О: 1, 2, 3, 4, 5. Д: 1, 3, 8, 12, 14, 15, 28, 33, 35, 41.</p>	Рис. Рівні спілкування.

2.	<p>Вербальні засоби спілкування:</p> <ul style="list-style-type: none"> – загальна характеристика засобів спілкування; – мова та мовлення у комунікативних цілях; – структура мовленнєвої комунікації, її основні характеристики; – процес взаєморозуміння у мовленнєвому спілкуванні; – «зворотній зв'язок», види і способи його здійснення. 	2	<p>О:1, 2, 3, 5. Д: 1, 2, 4, 16, 18, 22, 31, 37, 38, 40, 42.</p>	<p>Рис 1. Процес перекручування інформації під час її передавання. Рис 2. Шкала енергетичних витрат у процесі слухання.</p>
3.	<p>Невербальні засоби спілкування:</p> <ul style="list-style-type: none"> – структурні компонентів невербалики: експресивно-виразні рухи та візуальний контакт; – форми та комунікативні ознаки педагогічної мови; – проблеми вербальних та невербальних засобів спілкування у навчальному процесі; – поліфункціональна невербальна комунікація; – просторово-часові параметри спілкування. 	2	<p>О:1, 2, 3, 5. Д:1, 2, 4, 5, 8, 11, 16, 19, 29, 34, 35, 39.</p>	<p>Таблиця. Класифікація невербальних засобів спілкування.</p>
4.	<p>Стратегії і тактики впливу та маніпулювання:</p> <ul style="list-style-type: none"> – стратегії впливу на людину; – засоби і механізми маніпулятивного впливу; – трансактний аналіз спілкування, типи трансакцій; – асертивна поведінка; – способи впливу у процесі спілкування: зараження, навіювання, переконання, наслідування. 	2	<p>О:1, 2, 3, 4, 5. Д: 1, 2, 3, 6, 10, 13, 19, 21, 22, 24, 27, 30, 36, 42.</p>	<p>Таблиця. Розходження маніпулятивного та особистісного впливу. Рис 1. Схема розподілу позицій і типів спілкування. Рис 2. Захист від маніпулювання.</p>
5.	<p>Сприйняття та розуміння у спілкуванні:</p> <ul style="list-style-type: none"> – перцептивна сторона спілкування, соціальна перцепція; – структура процесу сприйняття й розуміння; 	2	<p>О:1, 2, 3, 5. Д: 1, 3, 8, 15, 18, 26, 32, 38.</p>	<p>Схема. Складові іміджу.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> – формування першого враження та особливості сприйняття під час постійного спілкування; – самоподача, самопрезентація, самооцінка; – сприйняття у педагогічному процесі, імідж викладача. 			
6.	<p>Педагогічне спілкування:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проблема педагогічного спілкування; – функції та структура педагогічного спілкування; – структура процесу професійно-педагогічної взаємодії; – етапи індивідуально-групового педагогічного спілкування; – комунікативна поведінка педагога. 	2	О: 1, 2, 3, 4, 5. Д: 1, 2, 9, 11, 14, 27, 28, 30, 31, 42.	
7.	<p>Взаємодія та сприйняття у педагогічному спілкуванні:</p> <ul style="list-style-type: none"> – взаємодія в педагогічному спілкуванні як основа ефективної комунікації; – педагогічний такт і культура мовлення; – педагогічний вплив у процесі навчання; – сприйняття у педагогічному процесі. Імідж викладача. – помилки у педагогічному спілкуванні та їх запобігання. 	2	О: 1, 2, 3, 4, 5. Д: 1, 2, 9, 11, 14, 27, 28, 30, 31, 42.	Таблиця. Особливості педагогічних дій у різних стилях діяльності викладачів.
8.	<p>Конфлікти у спілкуванні:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сутність конфлікту, його об'єктивні та суб'єктивні причини; – етапи розвитку конфлікту; – типи конфліктів у комунікативних процесах; – стратегії та управління конфліктами; – конфлікти під час ділового спілкування. 	2	О: 1, 2, 3, 5. Д: 1, 2, 3, 7, 17, 19, 24, 33, 34, 35, 36.	Схема. Динаміка розвитку конфлікту.

ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 1

Тема. Загальна характеристика спілкування.

Мета: формувати у студентів уміння аналізувати види та рівні процесу спілкування, навчати обґартовувати специфіка обміну інформацією у комунікативному процесі; розвивати навички долання бар'єрів взаєморозуміння та труднощів на шляху ефективного слухання; виховувати та розвивати у студентів толерантність міжособистісного спілкування.

План заняття

I. Обговорення теоретичних положень з теми.

1. Схарактеризувати процес спілкування та реалізацію функцій спілкування.

2. Пояснити особливості структури спілкування. Сформулювати цілі міжособистісної взаємодії.

3. Проаналізувати труднощі та бар'єри механізму взаєморозуміння.

II. Педагогічні ситуації.

Ситуація 1. Оберіть один із запропонованих варіантів відповіді або вкажіть свій. Відповідь обґрунтуйте.

Молода вчителька організувала у школі гурток економіки. Учні з різних класів потягнулись до неї. Одного разу на занятті гуртка одна учениця несподівано сказала: "Приходьте у наш клас вести уроки економіки, будь ласка! А то вчителька у нас – просто жах".

Що відповісти:

а) сухо сказати: "Марійко, я була про тебе кращої думки";

б) сказати: "Ось вивчите мене краще, і будете так само критикувати перед іншими вчителями";

в) скромно пояснити: "Не можу, кожен з нас робить свою справу; у мене й так велике навантаження";

г) розтлумачити дітям: "Заняття в гуртку для вас - за бажанням, тому цікаві, а обов'язкові уроки, хто б їх не проводив, такими бути не можуть";

д) весело відгукнутися: "Чудова ідея, треба буде поговорити із завучем";

е) вдати, що ви не почули або не зрозуміли, а згодом обов'язково розповісти колезі, що говорять про неї учні;

є) ваш варіант відповіді? Що таке професійна етика?

Чи можна з учнями обговорювати іншого вчителя, його діяльність? Чи можна возвеличувати себе за рахунок приниження іншого? Чому?

Ситуація 2. Оберіть один із запропонованих варіантів відповіді або вкажіть свій. Відповідь обґрунтуйте.

На уроці учениця нагадує вчительці: "Ірино Петрівно, на попередньому уроці Ви обіцяли, що розкажете нам...". Учителька зовсім забула про свою обіцянку і виконати її не готова.

Як бути:

а) упевнено сказати: "Звичайно, звичайно, тільки сьогодні у нас на це не вистачить часу. Давайте я вам розповім на наступному уроці";

б) рішуче заявити: "Поговоримо про це після контрольної – тоді у нас і часу буде більше";

в) сказати здивовано: "Розповісти? Ні, сьогодні ви не настільки добре працюєте на уроці, щоб я робила вам такі подарунки!";

г) здивуватися: "Щось не пам'ятаю, щоб я вам таке обіцяла, але, якщо вам цікаво, то на наступному уроці поговоримо про це";

г) чесно зізнатися, що забула про свою обіцянку, попросити вибачення і сказати, що наступного разу обов'язково її виконаєте;

д) ваш варіант відповіді?

Чи допустимо педагогові визнавати свої помилки перед учнями? А може, варто вдатися до хитрощів? Відповідь обґрунтуйте. Як педагогу відновити втрачене довір'я учнів?

III. Завдання на виявлення особистісних якостей.

Проаналізувати особистісні якості (вміння), що сприяють ефективному спілкуванню, а також якості, що викликають його труднощі.

IV. Тест "Який я у спілкуванні"

Інструкція. Уважно прочитайте питання і дайте відповідь «так», «так і ні», «ні». Відповідайте відверто, так як це потрібно вам.

Чи багато у тебе друзів?

Чи завжди ти можеш підтримати розмову в компанії друзів?

Чи можеш ти подолати замкненість, сором'язливість у спілкуванні з людьми?

Чи буває тобі нудно наодинці з самим собою?

Чи завжди ти можеш знайти тему для розмови, коли зустрічаєш знайомого?

Чи можеш ти утаїти своє роздратування при зустрічі з неприємною тобі людиною?

Чи завжди вмієш утаїти поганий настрій, не переносячи його на близьких?

Чи можеш помиритися першим після сварки з другом?

Чи можеш утриматися від різких зауважень при спілкуванні з близькими людьми?

Чи здатен ти у спілкуванні піти на компроміс?

Чи вмієш ти у спілкуванні ненав'язливо відстоювати свою точку зору?

Чи утримуєшся ти в розмові від осудження знайомих під час їх відсутності?

Чи виникає в тебе бажання, коли ти дізнався щось цікаве, розповісти це друзям?

Обробка результатів

За кожен позитивну відповідь, тобто «так», поставте собі три бали. За кожен відповідь «так і ні» – 2 бали. За кожен негативну відповідь «ні» – 1 бал.

Інтерпретація результатів

Від 30 до 39 балів.

Ти людина товариська, маєш задоволення від спілкування з близькими знайомими і незнайомими людьми. Ти цікавий у спілкуванні, друзі і знайомі цінують тебе за вміння вислухати, зрозуміти, дати пораду. Але не переоцінюй своїх можливостей, іноді ти буваєш балакучий. Будь уважним до співрозмовників, сліdkуй за їх реакцією, старайся не стати нав'язливим.

Від 20 до 29 балів.

Ти в міру товариська людина, але у спілкуванні зазнаєш деяких труднощів. Друзів у тебе мало, не завжди можеш знайти спільну мову із знайомими людьми. Іноді у розмові буваєш нестриманим, неврівноваженим. Треба бути щирим, уважним, доброзичливим у ставленні до своїх співрозмовників. Крім того, не завадило б подолати деяку невпевненість у собі.

До 20 балів.

Ти людина сором'язлива, замкнута, у компанії майже завжди мовчиш, віддаєш перевагу самотності, а не спілкуванню з людьми. Хоча це зовсім не значить, що в тебе немає друзів і знайомих. Очевидно, вони цінують тебе за вміння вислухати, зрозуміти, пробачити. Але, якщо тобі хочеться вільно висловлювати свою точку зору, дискутувати на рівних, стати цікавим співрозмовником, треба подолати свою сором'язливість і бути щирим у суперечці, активно підтримувати розмову. А щоб вислови не видавалися недоречними, тобі треба розвивати й удосконалювати навички спілкування. Крім того, можливо, ти дуже критично ставишся до себе, до своїх знань, умінь, здібностей.

V. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.

2. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 208 с.: іл.. – Бібліогр. у кінці розділів.

3. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика Навч. посібн. – К Кондор, 2010. – 166 с.

4. Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., допов. і переробл. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 2

Тема. Засоби вербальної комунікації.

Мета: схарактеризувати засоби спілкування; обґрунтувати структуру мовленнєвої комунікації, процес взаєморозуміння у мовленнєвому спілкуванні; проаналізувати мовленнєву поведінку в соціальній взаємодії та мовлення в міжособистісному спілкуванні; формувати в студентів уміння долати бар'єри, що перешкоджають ефективному слуханню.

План заняття

I. Актуалізація опорних знань.

1. Проаналізувати засоби передачі інформації та структуру комунікативної взаємодії.
2. Вказати бар'єри, що перешкоджають ефективній комунікації.
3. Схарактеризувати особливості ефективного слухання.
4. Що таке «зворотній зв'язок»? Вказати його прийоми встановлення.

II. Дискусія «круглий стіл».

Чи можна говорити про мовлення як про форму поведінки?






Чим відрізняється рефлексивне слухання від нерефлексивного?

Що дає людям уміння слухати?

Як за допомогою мовленнєвих засобів можна демонструвати соціальний статус і регулювати соціальні відносини між тими, хто спілкується?

III. Методичний диктант.

Візуалізація та співставлення за власним баченням. Характеристика психогеометричних типів.

Психогеометричний тип	Його характеристики
 - квадрат	невтомний трудівник; послідовний; консервативний; неемоційний; ділова спрямованість; енциклопедичні знання; послідовно додержується традицій та встановлених правил
 - трикутник	лідер; цілеспрямований; ділова спрямованість; статусна поведінка; величезна працездатність; концентрація на проблемі
 прямокутник	перехідний тип особистості; невпевненість та мінливість; забутливий; довірливий
 - коло	спрямованість на взаємодію, на людей; неформальна поведінка; гарні природні психологи
 - зигзаг	новатор, бунтар; сильна особистість; генератори ідей; дуже недисципліновані; погано почуваються у формалізованих структурах

IV. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 1998. – 222 с.
2. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.
3. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М.: Наука, 1993. – 172 с.
4. Куницина В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
1. Савенкова Л. О. Комунікативні процеси у навчанні: Навч. посібник. – К.: КДЕУ, 1996. – 120 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 3

Тема. Особливості використання невербальних засобів комунікації.

Мета: вказати компоненти невербалики: експресивно-виразні рухи (поза, жести, міміка, хода) та візуальний контакт (напрямок, тривалість, пауза, частота контактів); розвивати вміння аналізувати проблеми вербальних та невербальних засобів спілкування у навчальному процесі; формувати навички інтерпретація невербального спілкування; виховувати в студентів вміння взаємодії у просторово-часових параметрах спілкування.

План заняття

I. Актуалізація і корекція опорних знань.

1. Схарактеризувати особливості невербальної комунікації та визначте функції.
2. Проаналізувати відмінне між вербальною та невербальною комунікацією. Вказати види невербальної комунікації на основі полісенсорності.
3. Назвати та схарактеризувати невербальні засоби спілкування.
4. Виявити особливості використання міміки, жестів, пози у невербальному спілкуванні.
5. Яка роль просторово-часового фактору у спілкуванні?

II. Творче завдання.

Робота в парах.

1. Наведіть приклади використання різних невербальних засобів спілкування для передачі інформації про: а) стан тих, що спілкуються; б) ставлення партнерів по спілкуванню один до одного; в) бажання / небажання партнера спілкуватися далі.
2. Наведіть приклади ситуацій відповідності (та невідповідності) вербальних і невербальних засобів передачі інформації в процесі спілкування.

III. Тренінгові вправи на розвиток невербальних вмінь, спостереження.

Вправа 1. Роздаємо чисті листки паперу, які треба поділити на 4 частини та намалювати: 1 – розмову з деканом, 2 – з викладачем, 3 – зі студентом I курсу, 4 – зі студентом своєї групи. Аналізуємо стереотипи в різних рольових ситуаціях.

Вправа 2. Розподіляємося на пари та починаємо обличчям один до одного робити різні рухи руками, головою, очима та ін. Наш партнер повинен все повторити. Міняємося місцями.

Вправа 3. Розподіляю групу на дві. Одна група зображує якість почуття або емоцію, інша повинна вгадати. Поміняємося місцями. Обговорюємо кожну ситуацію.

Вправа 4. Виявляємо фактори, які заважають правильно отримати та передати інформацію. “Нехай кожен зробить подарунок” сусіду зліва, зобразивши його жестами, тобто інформацію треба передати невербальними засобами, але так, щоб він зрозумів, що ви йому подарували. Закінчуємо вправу таким чином: останній, кому передали подарунок, повинен назвати його. Перший, хто подарував, відкриває таємницю. З’ясовуємо непорозуміння, які виникали.

IV. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.

2. Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 160 с.

3. Пиз Алан. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Эксмо, 2007. – 411 с.

4. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение: Сокр. пер. с нем. – М.: АО «Интерэксперт», 1996. – 280 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 4

Тема. Стратегії впливу та маніпулювання.

Мета: обґрунтувати важливість стратегій впливу на людину, засоби і механізми маніпулятивного впливу; проаналізувати систему маніпулятивної поведінки, розпізнання маніпуляції та захист від неї, а також трансактний аналіз спілкування; формувати в студентів уміння розрізняють активну, пасивну, змагальну та байдужу системи маніпулятивної поведінки, різні маніпулятивні ролі; виховувати толерантне ставлення до суб’єктів спілкування, враховуючи індивідуальні особливості.

План заняття

I. Обговорення теоретичних положень з теми.

1. Схарактеризувати суть маніпулятивної поведінки та стратегії впливу на людину.

2. Вказати засоби та механізми маніпулятивного впливу.
 3. Виявити маніпуляції у спілкуванні та описати маніпулятивну поведінку індивіда.

4. Особливості розпізнання маніпуляції та захист від неї.

II. Методичний диктант.

III. Робота в групах. Завдання. Продемонструвати три ситуації в яких відображаються позиції батька (вимагає, учить, критикує, оцінює), дорослого (розважливий, працює з інформацією) та дитини (прояви почуттів, безпорадність, підпорядкування).

ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОЗИЦІЙ БАТЬКА, ДОРΟΣЛОГО І ДИТИНИ

	Батько	Дорослий	Дитина
<i>Характерні слова і вислови</i>	<i>Усі знають, що...; Ти не повинен ніколи...; Ти завжди повинен...; Я не розумію, як це можна...</i>	<i>Як? Що? Коли? Де? Чому? Можливо... Ймовірно...</i>	<i>Я сердитий на тебе! От здорово! Відмінно! Огидно!</i>
<i>Інтонації</i>	<i>Що обвинувачують, поблажливі, критичні, що припиняють</i>	<i>Пов'язані з реальністю</i>	<i>Дуже емоційні</i>
<i>Стани</i>	<i>Гордовитий, зверх правильний, дуже пристойний</i>	<i>Уважність, пошук інформації</i>	<i>Незграбний, грайливий, пригнічений, пригноблений</i>
<i>Вираз обличчя</i>	<i>Нахмурений, незадоволений, стурбований</i>	<i>Розплющені очі, максимум уваги</i>	<i>Пригніченість, подив</i>
<i>Пози</i>	<i>Руки в боки, перст, що вказує; руки, складені на грудях</i>	<i>Нахил уперед до співрозмовника, голова повертається слідом за ним</i>	<i>Спонтанна рухливість (стискають кулаки, ходять, смикають гудзик)</i>

IV. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.
2. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: Феномены, механизмы и защита. М.: ТОО «Черо», 1996. – 750 с.
3. Карнеги Д. Как завоёвывать друзей и оказывать влияние на людей. – Л.: Лениздат, 1992. – 708 с.
4. Морозов А. В. Психология влияния – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
5. Савенкова Л. О. Комунікативні процеси у навчанні: Навч. посібник. – К.: КДЕУ, 1996. – 120 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 5

Тема. Особливості сприйняття та самоподача при спілкуванні.

Мета: розглянути прийоми та засоби перцептивної сторони спілкування, соціальна перцепція; проаналізувати процес сприйняття й розуміння людини людиною як основа ефективної комунікації та діяльності; розвивати уміння застосовувати методи формування першого враження та особливості сприйняття під час постійного спілкування; формувати в студентів творчі здібності щодо самопрезентації, іміджу та самооцінки.

План заняття

I. Актуалізація і корекція опорних знань.

1. Схарактеризувати міжособистісне сприйняття, вказати його основні риси.
2. Особливості формування першого враження та сприйняття при спілкуванні.
3. Пояснити основні механізми сприйняття у спілкуванні.
4. Сформулювати мету самоподачі при спілкуванні, пояснити шляхи самопрезентації.

II. Інтерактивний метод (робота в групах).

Завдання 1. Навести приклади помилок сприйняття у спілкуванні. Проаналізуйте їх використовуючи теоретичні знання («Ефект ореолу» означає вплив загального враження про іншу людину на сприйняття й оцінку часткових властивостей його особистості. Якщо загальне враження про людину сприятливе, її позитивні якості переоцінюються, а негативні або применшуються, або так чи інакше виправдуються. І навпаки: якщо загальне враження про людину негативне, то навіть шляхетні її вчинки не помічаються чи витлумачуються як своєкорисливі. «Ефект послідовності» полягає в тому, що на судження про людину найбільше впливає (за суперечливої інформації) та інформація, що пред'явлена у першу чергу. «Проекція» позначають неусвідомлювану тенденцію сприймати власні небажані, що суперечать уявленню про себе, стани і якості, як якості іншої людини, переносити, «проекувати» їх на іншого (сам не зробив, тому що погано пояснили). «Ефект поблажливості» – щедра, зайва доброзичливість у сприйнятті й оцінюванні іншої людини – найчастіше спостерігається в тих, хто має рясну емоційну підтримку з боку інших людей і не піддається тривогам).

III. Творче завдання. Презентуйте власний імідж відповідно майбутньої професійної діяльності використовуючи запропоновані стратегії Е. Джонса та Т. Пітмана.

- 1) *інграціяція* – прикрашання, самовихваляння, прагнення зробити себе привабливим, особливо для тих, хто має високий статус;
- 2) *самопідтримка* – прагнення справити враження, описуючи свої таланти і видатні знання;

3) «*гритися в променях чужої слави*» – вибудова свого образу через підкреслення тісного зв'язку з успішними, знаменитими, видатними людьми;

4) *врівноважування успіхів і помилок* – створення перешкод і обґрунтування виправдань для поганих результатів і невдач.

IV. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.

2. Криксунова И. Создай свой имидж. – СПб.: Лань, 1997. – 176 с.

3. Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., допов. і переробл. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.

4. Савенкова Л. О. Комунікативні процеси у навчанні: Навч. посібник. – К.: КДЕУ, 1996. – 120 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 6

Тема. Педагогічне спілкування та специфіка взаємодії.

Мета: навчати студентів ведення різних форм педагогічного спілкування (лекція, бесіда, пояснення, дискусія) при цьому формувати вміння встановлення контакту з аудиторією, вибору засобів та прийомів викладання); розвивати в студентів здібності особистості до педагогічної діяльності: комунікативність, перцептивні здібності, динамізм особистості, емоційна стійкість і креативність; розвивати в студентів активне слухання, виховувати комунікативну поведінку майбутнього педагога.

План заняття

I. Дискусія: «Сучасні підходи до ділової педагогічної комунікації».

1. Педагогічне спілкування як взаємодія суб'єктів навчального процесу.

2. Схарактеризувати взаємодію при педагогічному спілкуванні, вказати ознаки діалогічного педагогічного спілкування.

3. Проаналізувати рольові позиції в педагогічному спілкуванні.

4. Які стилі поведінки педагога ви знаєте? Вказати риси педагога, що створює сприяє розвивальному навчальному клімату.

5. Пояснити особливості сприйняття та розуміння в педагогічному спілкуванні.

II. Інтерактивна технологія «Коло ідей».

Завдання 1. Використовуючи змодельуйте ситуації конструктивної поведінки викладача у проблемних ситуаціях у навчальній взаємодії.

Прийоми протидії	Характеристика методу	Ваші приклади
Відповісти так, щоб «загнати» людину, яка ставить питання, в глухий кут	Краще застосовувати, якщо зауваження злісне. Можна переадресувати питання запитувачеві. Чи сказати: <i>«Велике спасибі за питання, обговоримо його наприкінці заняття чи на консультації»</i>	
Повторіть питання чи негативне зауваження, ніби подаючи його слухачам для оцінювання	Цей прийом вдалий, якщо є впевненість у прихильному ставленні інших слухачів до вас. Можна запропонувати запитувачеві обґрунтувати своє зауваження.	
Нейтралізуйте провокаційні зауваження	Цей прийом застосовується, коли Ви бачите, що Вас хочуть відвести убік від теми і перетворити Ваш виступ на дискусію. Для нейтралізації можна використовувати такі фрази: <i>«Я передбачав це питання. Однак упевнений, що буде краще і цікавіше для всіх присутніх, якщо я продовжу свій виступ».</i>	
Зверніться до шляхетності присутніх	Цей прийом використовується, коли зауваження неетичне. Він впливає не стільки на запитувача, скільки на інших присутніх. Варто запитати, а як би людина сама поводитися в такій ситуації.	
Попросіть запитувача почекати	Цей прийом використовується для того, щоб дати собі час підготувати відповідь. Ви можете сказати, що це питання буде розглядатися Вами в наступній темі і Ви зможете докладно висвітлити його. Але обов'язково запишіть собі питання і не забудьте його висвітлити, інакше Ви можете підірвати свій авторитет.	
Уникайте негативних висловлювань на зразок <i>«не заважайте»</i> , <i>«я вас попереджаю»</i>	Цей прийом необхідно використовувати завжди, особливо, коли Ви роздратовані чи не можете контролювати свій емоційний стан. Використовуйте такі фрази: <i>«Дякую Вам за питання»</i> , <i>«Мене радує, що розглянута тема Вас торкнулася»</i> , <i>«Мені приємно бачити, що ви сьогодні в робочому настрої»</i> і т.п.	

III. Творча самостійна робота студентів.

Завдання. Підібрати конкретні приклади виникнення бар'єрів взаєморозуміння у педагогічному спілкуванні та проаналізуйте їх.

1. Фізичний бар'єр, тобто простір, дистанція та час, за допомогою яких учитель віддаляє себе від учнів. Для того, щоб уникнути цього, треба демонструвати довіру, працювати у відкритій позиції.

2. Соціальний бар'єр створюється постійним підкресленням власної позиції зверхності, своєї переваги.

3. Гностичний — коли педагог не адаптує власну мову до рівня розуміння школярів («зарозумно говорить»), висловлюється великими реченнями та надто швидко.

4. Бар'єр незбігу настанов: викладач приходиться на заняття з цікавим задумом, захоплений ним, а учні байдужі, незібрані, неухважні, внаслідок чого недосвідчений вчитель відчуває роздратування, нервує.

5. Бар'єр боязні класу характерний для вчителів-початківців.

6. Бар'єр відсутності контакту: вчитель входить до класу і замість того, щоб швидко організувати взаємодію з учнями, починає діяти «автономно».

7. Бар'єр звуження функцій спілкування: педагог враховує тільки інформаційні завдання спілкування, залишаючи поза увагою соціально-перцептивні.

8. Бар'єр наслідування: молодий вчитель наслідує манеру спілкування іншого педагога, не враховуючи власну педагогічну індивідуальність.

9. Естетичний бар'єр (не сприйняття співрозмовником естетики зовнішнього вигляду, особливостей міміки, жестів).

10. Емоційний бар'єр (невідповідність настрою, негативні емоції тощо).

IV. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.

2. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 208 с.: іл.. – Бібліогр. у кінці розділів.

3. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов. – 3-е изд. – М.: Ось-89, 2005. – 319 с.

4. Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., допов. і переробл. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ № 7

Тема. Теоретичні засади конфліктів у спілкуванні та їх розв'язання.

Мета: схарактеризувати поняття «конфлікту», його сутність, об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення; навчати студентів аналізувати конфліктні ситуації; виявити етапи розвитку конфлікту: предконфліктна ситуація,

інцидент, ескалація, завершення, постконфліктна ситуація; розвивати в студентів уміння розрізняти типи конфліктів у комунікативних процесах.

План заняття

I. Актуалізація і корекція опорних знань.

1. Схарактеризувати суть конфліктів, пояснити основні його типи.
2. Проаналізувати причини конфліктів при спілкуванні.
3. Особливості управління конфліктами, динаміка його розвитку.
4. Вказати функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів у педагогічному спілкуванні.
5. Схарактеризувати організаційні методи та стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях.

II. Практичне завдання.

Завдання 1. Проаналізувати основні стилі (стратегії) розв'язання конфліктів (навести приклади). Стилі розв'язання конфліктів (стратегії поведінки): ухилення, пристосування, примус, компроміс, співробітництво.

Завдання 2. Вказати можливі функціональні чи дисфункціональні наслідки конфліктів відповідно до стилів їх розв'язання.

III. Творче завдання. Чи можливо використовувати конфлікт для покращення стосунків. Відповідь обґрунтуйте.

Навести приклади ситуацій у навчанні відповідно існуючих сигналів, що попереджають конфлікт, Серед них:

1) криза (в ході кризи звичайні норми поведінки втрачають силу, і людина стає здатною на крайнощі - в своїй уяві, іноді насправді);

2) непорозуміння (викликається тим, що якась ситуація пов'язана з емоційною напруженістю одного з учасників, що призводить до спотворення сприйняття);

3) інциденти (якась дрібниця може викликати тимчасове хвилювання або роздратування, але це дуже швидко проходить);

4) напруга (стан, що спотворює сприйняття іншої людини і вчинків його дій, почуття змінюються на гірше, взаємини стають джерелом безперервного занепокоєння, дуже часто будь-яке непорозуміння може перерости в конфлікт);

5) дискомфорт (інтуїтивне відчуття хвилювання, страх, які важко висловити словами).

V. Підсумок заняття та завдання на наступне заняття.

Рекомендована література

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.

2. Коваленко С. М. Сучасна риторика Навч.-практ. посібн. – Тернопіль Мандрівець, 2007. – 184 с.

3. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика Навч. посібн. – К Кондор, 2010. – 166 с.

4. Савенкова Л. О. Комунікативні процеси у навчанні: Навч. посібник. — К.: КДЕУ, 1996. – 120 с.

5. Скотт Дж.-Гр. Конфликты, пути их преодоления. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 190 с.

САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота студентів з курсу «Комунікативні процеси у навчанні» є важливою складовою як у теоретичній підготовці студентів з курсу, так і в підготовці студентів до роботи на практичних заняттях.

Завдання для самостійної роботи мають на меті:

а) сформуванню у студентів розуміння бази знань з комунікативних процесів та вміння щодо їх використання у житті та діяльності;

б) сформуванню навички та вміння застосовувати засвоєну базу знань з «Комунікативних процесів у навчанні» на творчому рівні;

в) сприяти процесу самопізнання та на підставі цього самовихованню особистості студентів, розвитку власних можливостей у ефективному спілкуванні;

г) підготувати студента до практичних занять.

Самостійна робота студентів у загальному плані – це система їхньої діяльності, думок, що спрямовані на формування загальних та спеціальних знань, умінь, навичок, та переконань, які необхідні їм для успішного виконання в майбутньому професійних та громадських функцій. Вона відбувається на основі інформації, яку студенти отримують ззовні, у тому числі під час аудиторних занять, але не адекватна простому запам'ятовуванню цієї інформації.

Під час самостійної роботи студенти, спираючись на раніше накопичені знання та вміння, власний життєвий досвід, ціннісні орієнтації, перетворюють отриману інформацію в якісно нові знання.

Велика частина самостійної роботи студентів ґрунтується на роботі з теоретичним матеріалом. Тому вміння робота з ним є засадою як успішного формування майбутнього фахівця, так і успішності навчання нинішнього студента.

Основні форми самостійної роботи з теоретичним матеріалом:

- вивчення першоджерел;
- знайомство з додатковою літературою;
- складання конспектів, блок-схем та опорних конспектів;
- складання власних прикладів за тематичними ситуаціями з розглянутої теми;
- складання бібліографічних карток за різними темами;

- підготовка цікавих повідомлень з теми;
- реферування та анотування літератури з курсу «Комунікативні процеси у навчанні»;
- розроблення тестових завдань з теми тощо.

Ці форми роботи виконуються студентами систематично з кожної теми.

Одним із видів самостійної роботи є написання рефератів. Реферат має продемонструвати ступінь засвоєння студентом основних понять з дисципліни «Комунікативні процеси в навчанні». Особливе значення надається самостійності міркувань, новим прикладам, опрацюванню книжок і публікацій, які не входять у запропонований список літератури.

Кожен реферат повинен мати чітку структуру. На початку тексту подається зміст із розбиттям на розділи, що відповідають заголовкам та підзаголовкам у тексті.

Реферат відкривається вступом (постановкою завдання, визначенням теми тощо). Основна частина поетапно розкриває тему реферату. У висновку підбивається підсумок розгляду теми, висловлюються міркування про її можливий розвиток. В обов'язковому порядку наводиться список використаної літератури (цитування у тексті ведеться за загальноприйнятими правилами на поданий список).

Високо оцінюються інші форми написання реферату, які відображають індивідуальний підхід студента до освоєння і розуміння теми. Обсяг реферату повинен становити 12 – 14 сторінок.

Тематика рефератів.

1. Спілкування: наука чи мистецтво.
2. Вплив бар'єрів спілкування на ефективність взаємодії.
3. Як досягти компетентності у спілкуванні.
4. Особливості спілкування народів світу.
5. Майстерність спілкування викладача.
6. Промова, що мені запам'яталася.
7. Оратор, що справив на мене сильне враження.
8. Викладач-оратор: цілі, прийоми, проблеми.
9. Роль невербальних засобів спілкування в діяльності викладача.
10. Мистецтво взаємодії викладача з учнем.
11. Ефективна взаємодія – успішна кар'єра.
12. Мистецтво керувати конкретними ситуаціями.
13. Маніпуляція: «за» і «проти».
14. Асертивність у навчанні. Можливості використання.
15. Роль ритуального спілкування у професійній діяльності.
16. Імідж викладача. У чому особливості.
17. Іміджологія – таємниці особистої чарівності.
18. Як сформувати позитивний імідж.

19. Подолання стереотипів сприйняття – шлях до ефективної взаємодії.
20. Візуальна психодіагностика – пізнання людей за їхніми зовнішністю та поведінкою.
21. Конфлікти в педагогічній діяльності: причини виникнення та шляхи подолання.
22. Ефективна поведінка керівника у конфліктній ситуації.
23. Конфліктна людина – яка вона і як з нею спілкуватися.
24. «Поганий мир кращий, ніж хороша війна».
25. Культура ділового спілкування
26. Мовленнєва культура викладача.
27. Як перемогти у спорі: про культуру полеміки.
28. Шлях до згоди, чи переговори без поразки.
29. Етика та етикет у діловому спілкуванні.
30. Етичні та психологічні вимоги до виступу в аудиторії.

МЕТОДИ НАВЧАННЯ

I. Традиційні:

1. Лекції.
2. Практичні та лабораторні заняття.
3. Контроль роботи з теоретичним матеріалом.
4. Проведення поточного та підсумкового контролю знань з теоретичного матеріалу.
5. Перевірка володіння конкретними навичками в процесі вирішення практичних проблем.

II. Складові підготовки, що активізують пізнавальну діяльність студентів:

1. Складання блок-схем або опорного конспекту з тем, що вивчаються.
2. Розроблення тестових завдань за темами.
3. Складання бібліографічних карт з тем курсу.
4. Підготовка рефератів.
5. Підготовка додаткової інформації з питань тем курсу.
6. Моделювання та аналіз конкретних ситуацій взаємодій.
7. Рольові ігрові вправи.
8. Групова взаємодія тощо.

ПРОГРАМА СЕМЕСТРОВОГО ЗАЛІКУ

1. Опис власної актуальної ролі та зміни її складових протягом дня.
2. Складання історії, в основі якої були б послідовно представлені відповідні сюжетні функції: угода (заборона, закон, норма, умова), порушення угоди та інше.
3. Підготовка до інтерв'ю, виходячи з певної ролі, та проведення його.
4. Аналіз підходів до рівнів спілкування за А. Б. Добровичем.
5. Сутність процесу спілкування.
6. Аналіз рольових розбіжностей у комунікативному процесі.
7. Перепони на шляху взаєморозуміння, їх розв'язання (приклади).
8. Побудова фрагмента діалогічної розповіді перед аудиторією згідно з відповідними критеріями (поліфонія, персоніфікація тексту повідомлення).
9. Аналіз умінь викладачів університету використовувати невербальні засоби комунікації (міміку, жести, рухи в аудиторії).
10. Виконання запропонованих викладачем вправ, що описані в роботах з ораторського мистецтва та театральної педагогіки.
11. Підготовка розповіді для аудиторії на підставі образної системи «бачень».
12. Аналіз причин нерозуміння у спілкуванні.
13. Використання вербальних та невербальних засобів спілкування в процесі навчання.
14. Шляхи поліпшення мовлення та слухання.
15. Аналіз проблем, що виникають під час спілкування викладача з учнями з погляду процесу взаємодії.
16. Наведення та аналіз ситуацій з різними стилями спілкування.
17. Розроблення та аналіз прикладів із застосуванням різних типів маніпуляцій та активного і пасивного захисту від них.
18. Наведення прикладів використання асертивних технік поведінки. Аналіз їх доцільності.
19. Розроблення та структурування рольової взаємодії.
20. Складання текстів діалогів асертивної взаємодії.
21. Моделювання ситуацій маніпулятивної поведінки в навчальному процесі та аналіз їх доцільності.
22. Зіставлення різних стилів спілкування у викладацькій діяльності, доцільність їх використання.
23. Моделювання прикладів виникнення помилок у формуванні першого враження.
24. Аналіз та складання іміджу будь-якого суб'єкта: реальної особи, фірми або установи, видання, музичного колективу тощо.

25. Аналіз іміджу викладача та підготовка самопрезентації у ролі викладача.
26. Розроблення та аналіз різних видів самоподання.
27. Наведення прикладів дії чинників сприйняття.
28. Моделювання ситуацій сприйняття поведінки та її впливу на взаємодію в навчальній діяльності.
29. Аналіз класичних прикладів розв'язання конфліктів. Аналіз прикладів доречного і недоречного втручання у перебіг конфлікту.
30. Моделювання конкретних прикладів виникнення конфліктів у педагогічному спілкуванні та аналіз можливої поведінки учасників. Розроблення рекомендацій щодо уникнення конфліктів.
31. Розроблення прикладів використання різних методик уникнення конфліктів.
32. Аналіз особливостей поведінки людей у взаємодії.
33. Типологія конфліктів у комунікативному процесі.
34. Типи особистостей та ймовірність їх конфліктності у процесі спілкування.
35. Стили поведінки у конфлікті та аналіз їх доцільності.
36. Вивчення та опрацювання різних методик подолання конфліктів (Дж. Гр. Скотт, Т. Фейр і Х. Корнеліус, Д. Дена та інші).
37. Підготовка до самопрезентації у діловому спілкуванні та її проведення.
38. Аналіз та обґрунтування найдоцільніших для вас шляхів самовдосконалення в галузі професійного спілкування.
39. Наведення прикладів можливої ділової взаємодії з «важкими» людьми.
40. Моделювання ситуацій професійної діяльності.
41. Комунікативність суб'єкта спілкування.
42. Мовленнєві вміння фахівця.
43. Комунікативна атака як метод професійного контакту у спілкуванні (приклади).
44. Емоції та їх контроль.
45. Аналіз впливу особистісних характеристик на процес професійного спілкування.
46. Комунікативна етика та культура спілкування викладача.

ПРОГРАМА ДЕРЖАВНОГО ІСПИТУ

1. Схарактеризувати процес спілкування та реалізацію функцій спілкування.
2. Пояснити структури спілкування. Сформулювати цілі міжособистісної взаємодії.
3. Проаналізувати труднощі та бар'єри механізму взаєморозуміння.
4. Проаналізувати мовну комунікацію та структуру комунікативної взаємодії.
5. Вказати бар'єри, що перешкоджають ефективній вербальній комунікації.
6. Пояснити особливості ефективного слухання та виділити основні його труднощі.
7. Схарактеризувати стилі слухання у міжособистісному спілкуванні.
8. Пояснити поняття «зворотній зв'язок», вказати прийоми його встановлення.
9. Схарактеризувати особливості невербальної комунікації та визначте функції.
10. Проаналізувати відмінне між вербальною та невербальною комунікацією. Вказати сенсорні системи невербальної комунікації.
11. Назвати та схарактеризувати невербальні засоби спілкування.
12. Пояснити особливості використання міміки, жестів, пози у невербальному спілкуванні.
13. Пояснити складові просторово-часового фактору спілкування.
14. Схарактеризувати суть маніпулятивної поведінки та стратегії впливу на людину.
15. Вказати засоби та механізми маніпулятивного впливу.
16. Виявити маніпуляції у спілкуванні та описати маніпулятивну поведінку індивіда.
17. Пояснити міжособистісну взаємодію та рівні спілкування.
18. Проаналізувати зміст міжособистісного сприйняття та його ефективність.
19. Пояснити формування першого враження та сприйняття за постійного спілкування.
20. Вказати основні елементи самоподачі та формування іміджу.
21. Схарактеризувати модель ділового спілкування та його функції.
22. Пояснити суть нейролінгвістичного програмування (НЛП) та вказати категорії репрезентативної системи.
23. Сформулювати складові культури спілкування керівника.
24. Вказати основні професійно-педагогічні компоненти, вміння та здібності педагога.
25. Проаналізувати елементи процесу професійно-педагогічної взаємодії з огляду поведінкових актів.

26. Систематизувати головні та додаткові функції мовлення педагогічної діяльності.

27. Систематизувати стилі педагогічного спілкування, навести ситуаційні приклади.

28. Систематизувати типи конфліктів у педагогічному спілкуванні, навести приклади.

29. Пояснити використання організаційних методів управління конфліктами. Узагальнити функціональні та дисфункціональні наслідки конфліктів.

30. Вказати типи конфліктних особистостей, навести приклади. Сформулювати правила взаємодії з конфліктними особистостями.

Критерії та норми оцінювання знань, умінь і навичок студентів з навчальної дисципліни. Розподіл балів, які отримують студенти

Курс «Психологія діяльності та навчальний менеджмент» складається з одного навчального модуля. Для оцінювання знань, умінь та навичок студентів в кожному змістовому модулі передбачається проведення поточного контролю на практичних заняттях і підсумковий модульний контроль, який проводиться у вигляді письмової модульної контрольної роботи. Кількість модульних контрольних робіт визначена навчальним планом підготовки фахівців даного освітньо-кваліфікаційного рівня. Всі вони двогодинні і є обов'язковими для написання кожним студентом.

Максимально можливі бали оцінювання кожного контрольного заходу наведені у таблиці. Вони встановлені з урахуванням важливості, складності та обсягу відповідної навчальної діяльності студента.

Поточний і модульний контроль			Сума
Змістовий модуль (I)			100 балів
Поточний контроль	МКР	Самостійна робота	
50 балів	45 балів	5	

Критерії оцінювання знань, умінь, навичок студентів на навчальних заняттях

1	Студент мало усвідомлює мету завдання; може відшукати відповідь у підручнику лише на окремі питання.
2	Студент слабо володіє понятійним апаратом; відповідає лише за допомогою викладача на рівні "так" чи "ні"; може самостійно знайти в підручнику відповідь.

3	Студент володіє навчальним матеріалом на рівні засвоєння окремих термінів, фактів без зв'язку між ними; робить спроби виконання вправ, дій репродуктивного характеру за допомогою викладача.
4	Студент володіє початковими знаннями, здатний відтворити їх, провести за ними розрахунки з допомогою викладача; самостійне опрацювання навчального матеріалу викликає значні труднощі.
5	Студент знає більше половини навчального матеріалу, розуміє сутність навчальної дисципліни, може дати визначення понять (однак з помилками); вміє працює з підручником; робить прості розрахунки за алгоритмом, але висновки не логічні, не послідовні.
6	Студент розуміє основні положення навчального матеріалу, може поверхнево аналізувати суть завдання, робить певні висновки; відповідь може бути правильною, проте недостатньо осмисленою; самостійно відтворює більшу частину матеріалу; вміє застосовувати знання під час розв'язування завдань за алгоритмом.
7	Студент правильно і логічно відтворює навчальний матеріал, оперує базовими поняттями і фактами, встановлює причинно-наслідкові зв'язки між ними; правильно використовує термінологію; вміє наводити приклади на підтвердження своїх думок; здатний за допомогою викладача застосовувати знання в стандартних ситуаціях.
8	Знання студента досить повні; відповіді чіткі, логічні та обґрунтовані, однак з окремими неточностями; вміє самостійно проаналізувати хід виконання вправ і на їх прикладах виконувати аналогічну.
9	Студент вільно володіє вивченим матеріалом; вміє аналізувати і систематизувати інформацію, робити висновки; використовує загальновідомі докази у власній аргументації; вміє самостійно працювати; без сторонньої допомоги виконує прості завдання, здатний розв'язувати складні задачі, використовуючи приклади аналогічних завдань, розв'язаних до нього.
10	Студент володіє узагальненими знаннями з дисципліни, аргументовано використовує їх у стандартних ситуаціях; чітко тлумачить поняття, формулює закони; може самостійно опрацювати матеріал; має сформовані типові навички; здатний самостійно виконати стандартну вправу; робить спроби застосовувати знання у дещо змінених ситуаціях.
11	Студент володіє глибокими і міцними знаннями; дає правильні і вичерпні відповіді, робить аргументовані висновки; здатний самостійно вивчити матеріал; самостійно визначає шлях розв'язання стандартних завдань;

	здатний розв'язувати складні нестандартні завдання, використовуючи попередні навідні підказки.
12	Студент має системні теоретичні знання, аргументовано застосовує їх при розв'язанні практичних завдань; знає суміжні дисципліни; ґрунтовно й логічно викладає матеріал в усній та письмовій формі; самостійно вибирає шлях розв'язання дидактичної задачі (в тому числі складної, нестандартної) та доводить його до кінця, використовує широкий арсенал засобів для обґрунтування та доведення своєї думки; схильний до системно-наукового аналізу та прогнозування результатів, моделює ситуації в нестандартних умовах.

Під час навчальних занять слід дотримуватись принципу рівномірності опитування всіх студентів академічної групи. Кількість поточних оцінок аудиторної роботи кожного студента має бути максимально достатньою для об'єктивного виявлення повноти та глибини засвоєння студентом відповідного навчального матеріалу змістового модуля.

Пропущені студентом заняття обов'язково відпрацьовуються. Поточну заборгованість, пов'язану з невиконанням домашніх завдань та не підготовкою до практичних занять студент також повинен ліквідувати. При цьому максимальним балом за відпрацьоване заняття вважається 12.

Кожна задача модульної контрольної роботи оцінюється певною кількістю балів, а загальна оцінка за роботу формується як сума цих балів. Максимально можливі бали за виконання того чи іншого завдання контрольної роботи встановлені з урахуванням його складності та обсягу. Результат студента, що не з'явився на модульну контрольну роботу, оцінюється в 0 балів. Такі студенти повинні ліквідувати дану заборгованість до початку семестрового контролю. Крім того, студенти, які за результатами модульної контрольної роботи отримали оцінку, що складає менше 60% від загальної кількості балів, виділених на неї, обов'язково повинні здійснити покращення свого результату шляхом повторного написання роботи.

Самостійна робота (5 балів)

Контроль за самостійною роботою здійснює лектор на консультаціях. Студенти для виконання завдань самостійної роботи, зазвичай, заводять окремий зошит.

Семестровий залік

Якщо студент не відпрацював пропущені навчальні заняття, не виправив оцінки 0,1,2,3, отримані на навчальних заняттях; не виконав або виконав МКР, завдання самостійної роботи менше ніж на 60 % від максимальної кількості балів, виділених на ці види робіт, він вважається таким, що має академічну

заборгованість за результатами поточного контролю.

Студенти, які не мають академічної заборгованості за результатами поточного контролю, отримують оцінки за результатами підсумкового контролю у формі заліку з кредитного модуля (навчальної дисципліни).

Студенти, які мають академічну заборгованість за результатами поточного контролю, отримують за результатами підсумкового контролю у формі заліку оцінку F за шкалою ECTS та „не зараховано”/„незадовільно” за нац. шкалою.

Студенти, які мають академічну заборгованість за результатами підсумкового контролю у формі заліку, зобов'язані ліквідувати її в терміни, визначені графіком ліквідації академічної заборгованості.

До індивідуального навчального плану студента результати підсумкового контролю у формі заліку заносяться за умови, якщо студент не має академічної заборгованості за результатами поточного контролю та його рейтингова оцінка є більшою або рівною 60 балів.

Рейтингова оцінка з кредитного модуля

Рейтингова оцінка з кредитного модуля – сумарна підсумкова оцінка за багатобальною шкалою рівня засвоєння студентом певного кредитного модуля (навчальної дисципліни) упродовж його вивчення.

Рейтингова оцінка з кредитного модуля	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100 і більше	A (відмінно)	відмінно
82-89	B (дуже добре)	добре
75-81	C (добре)	
67-74	D (задовільно)	задовільно
60-66	E (достатньо)	
35-59	FX (незадовільно з можливістю повторного складання)	незадовільно
34 і менше	F (незадовільно з обов'язковим проведенням додаткової роботи щодо вивчення навчального матеріалу кредитного модуля)	

Рейтингова оцінка у балах знань, умінь і навичок студента на навчальних заняттях з навчального (змістового) модуля обчислюється після проведення цих занять та ліквідації студентом поточної заборгованості, пов'язаної з пропусками занять, невідповідністю або недостатньою підготовленістю до них.

ТЕЗИ ЛЕКЦІЙ

З КОМУНІКАТИВНИХ ПРОЦЕСІВ У НАВЧАННІ

Тема. Процес спілкування та його складові.

Спілкування є центральною категорією і проблемою соціальної психології як науки і розглядається нею всебічно: як потреба й умова життя людини; як взаємодія і взаємовплив, як своєрідний обмін відносинами; як співпереживання; як взаємне пізнання і діяльність.

Спілкування – це багатогранний процес, що реалізується в різноманітних формах і вивчається різними науками (філософією, психологією, соціологією, педагогікою і т. д.). Цей процес містить:

- ✓ розвиток суспільства і суспільних відносин;
- ✓ формування і розвиток особистості;
- ✓ соціалізацію особистості;
- ✓ створення і розвиток суспільних способів взаємодії людей;
- ✓ соціально-психологічну адаптацію людей;
- ✓ обмін емоціями;
- ✓ навчання, передачу вмінь і навичок;
- ✓ обмін інформацією;
- ✓ обмін діяльністю;
- ✓ формування ставлення до себе, до інших людей і до суспільства в цілому.

Спілкування можна охарактеризувати як специфічну міжособистісну взаємодію людей як членів суспільства, представників певних соціальних груп, що здійснюється на основі відображення соціальної дійсності.

Спілкування опосередковується системою суспільних відносин і є їх персоніфікованою особистісною формою прояву. Спілкування – важлива складова соціального буття людини як суспільної істоти, джерело її життєдіяльності, умова формування як суспільства, так і особистості. Людина не може існувати поза спілкуванням з іншими людьми. Потреба в спілкуванні – одна з базових потреб суспільного індивіда.

Об'єктивна необхідність спілкування, як умови існування людини, зумовлена тим, що вона не може задовольняти свої життєво важливі потреби, жити і розвиватися наодинці. Виробництво необхідних засобів існування передбачає спілкування індивідів між собою.

Таким чином, спілкування – це умова спільної діяльності. Завдяки спілкуванню досягається розподіл функцій між індивідами, включеними в спільну діяльність, узгодження індивідуальних зусиль, їхня координація, обмін досвідом, знаннями, спільне планування і спільна діяльність, контроль за її результатами.

Спілкування є важливим чинником соціальної детермінації поведінки індивіда. У процесі спілкування людина завжди прагне певним чином впливати на свого партнера, і сама піддається впливу з боку останнього. У цьому полягає специфіка спілкування як міжособистісної взаємодії.

Спілкування може бути включеним у діяльність (праця, навчання, гра) або визначатися самою потребою у спілкуванні як такому; може бути безпосереднім, тобто здійснюватися «віч-на-віч» або опосередкованим різними системами комунікації; вербальним або невербальним; соціально орієнтованим або особистісно орієнтованим.

Найважливіший універсальний засіб спілкування – мова. Для передачі інформації використовуються також різні невербальні засоби спілкування: жести, міміка, пантоміма, паралінгвістичні засоби і т. ін.

Функції спілкування можна теоретично розділити на дві категорії:

власне соціальні, орієнтовані на задоволення потреб суспільства в цілому чи окремих його груп у процесі їхнього функціонування і взаємодії, соціально-психологічні, пов'язані з потребами окремих особистостей.

Функції спілкування:

✓ контактна функція – встановлення контакту як стану обопільної готовності до прийому й передачі повідомлень і підтримки взаємозв'язку у вигляді постійної взаємоорієнтованості;

✓ інформаційна функція – обмін повідомленнями, думками, задумами, рішеннями;

✓ спонукальна функція – стимуляція активності партнера, щоб направити його на виконання певних дій;

✓ координаційна функція – взаємне орієнтування й узгодження дій при організації спільної діяльності;

✓ функція розуміння – адекватне сприйняття й розуміння змісту повідомлення і взаємне розуміння – намірів, настанов, переживань, станів;

✓ емотивна функція – формування у партнера потрібних емоційних переживань, а також зміна з його допомогою своїх переживань і станів;

✓ функція встановлення відносин – усвідомлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків співтовариства, у якому діє індивід;

✓ функція здійснення впливу – зміна стану, поведінки, індивідуально-значеннєвих станів партнера.

Можемо диференціювати формальне і неформальне спілкування.

На відміну від формального неформальне спілкування характеризується тим, що в ньому набагато важливішими є моменти, пов'язані з особистісними змістами, а не з передачею тих чи інших значень, закріплених у мовній формі.

Характер цілі і психологічна дистанція, що виникає між партнерами, дозволяє охарактеризувати різні рівні спілкування:

1) ритуальний, чи соціально-рольовий, рівень. Метою спілкування на цьому рівні є виконання очікуваної від людини ролі, демонстрація знань соціальних норм і правил поведінки. Спілкування при цьому носить анонімний характер.

2) діловий, чи маніпулятивний, рівень. Метою такого спілкування є організація спільної діяльності, пошук засобів підвищення ефективності взаємодії. Партнери при цьому оцінюються не як унікальні, неповторні особистості, а з погляду того, як вони виконують необхідні дії, тобто оцінюються їхні функціональні якості.

3) інтимно-особистісний рівень. Його метою є задоволення потреби у розумінні, співчутті, співпереживанні. Для спілкування на цьому рівні характерними є психологічна близькість, емпатія, довіра – домінує Я – Ти контакт.

У залежності від того, чим спілкування опосередковане, що є його засобом чи знаряддям здійснення, виділяють різні види спілкування.

Розвиток суспільства супроводжувався поступовим розвитком і ускладненням процесу спілкування, що здобувало свої власні засоби (насамперед – мову), за допомогою яких здійснюється вже мовне спілкування. Таким чином, духовне спілкування, як новий вид спілкування, спеціалізовано у вигляді знаково-символічної діяльності, яка здійснюється за допомогою слова, жесту, міміки, семантики поведінки. Сфера його прояву – духовне життя суспільства і, насамперед, суспільна свідомість у всіх її формах, рівнях, станах.

Розрізняють міжособистісний і масовий рівні спілкування, що відповідають ієрархії соціальних суб'єктів. Міжособистісне спілкування зорієнтоване переважно на індивідуалізованих комунікатора і реципієнта; воно служить механізмом групоутворення, утворення внутрішньо- і міжгрупових відносин.

Масове спілкування служить механізмом взаємодії на рівні суспільства, нації, класу, прошарку; механізмом розвитку соціальних відносин (консолідації, боротьби, співробітництва).

Система міжособистісного спілкування вирізняється більшою мобільністю, динамізмом, перевагою стихійності. Система масового спілкування має стабільнішу структуру, а в її організації переважає свідомий чинник.

Взаємодія між людьми може бути охарактеризована як міжособистісна, якщо вона відповідає наступним критеріям:

- ✓ у ній бере участь невелика кількість людей (найчастіше 2—3 особи);
- ✓ це безпосередня взаємодія: її учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатися один одного, легко здійснюють зворотний зв'язок;
- ✓ це так зване особистісно орієнтоване спілкування, яке припускає, що кожний з його учасників визнає незамінність, унікальність свого партнера, бере до уваги особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик.

Визначити предметну область міжособистісного спілкування допомагає семантика слова «спілкування». Як свідчать дослідження, у повсякденній свідомості з цим словом пов'язуються три групи значень: об'єднання, створення спільноти, цілості (гарна компанія, друзі); передача повідомлень, обмін інформацією (розмовляти, проводити бесіду); зустрічний рух, взаємопроникнення, що часто носить таємний чи інтимний характер (глибоко розуміти один одного).

Характеризуючи міжособистісні критерії та значення «спілкування», важливо виокремити наступні поняття.

«Міжособистісний контакт» означає те, що люди знаходяться в межах досягнення для сприйняття один одного, при цьому спрямовані один на одного. Тим самим вони не тільки визнають сам факт існування один одного, але і вступають у взаємодію, створюючи умови для передачі інформації, використовуючи канали зв'язку. Відповідно до виду контакту складаються відносини між людьми.

Поняття *«міжособистісна комунікація»* спрямоване на аналіз способів обміну повідомленнями між партнерами, їхнього прийняття і переробки.

Поняття *«міжособистісна взаємодія»* підкреслює активність тих, що спілкуються, дозволяючи більш ґлибоко досліджувати форми і види індивідуальних дій, що приводять до взаємної зміни поведінки, діяльності, відносин і настанов.

Поняття *«міжособистісні відносини»* емоційно-почуттєвий аспекти взаємодії між людьми і вводить фактор часу в аналіз спілкування, через обмін особистісно значимою інформацією, виникають інтимна залежність людей, що вступили в контакт, один від одного і взаємна відповідальність за збереження сформованих відносин.

Процес спілкування реалізується через: спочатку виникає комунікативна задача, потім приходять її практичне рішення. Таким чином, спілкування в психологічному плані завжди є процесом вирішення комунікативної задачі.

Для того, щоб повноцінно й ефективно спілкуватися, людина повинна володіти цілим спектром комунікативних умінь: уміти швидко і правильно

орієнтуватися в умовах спілкування; уміти правильно планувати власне мовлення; правильно вибрати зміст акту спілкування; уміти знайти адекватні засоби для передачі цього змісту і т. д.

Якщо будь-яку з ланок акту спілкування буде порушено, то той, хто говорить, не зможе домогтися очікуваних результатів спілкування; воно буде неефективне.

З огляду на складність спілкування має сенс позначити його структуру. До аналізу структури спілкування можна підійти по-різному, як і до визначення його функцій. Найпоширенішою є аналітична модель, відповідно до якої структура будь-якого акту спілкування включає три взаємозалежні сторони: комунікативну, інтерактивну і перцептивну (адекватне сприйняття).

Комунікативна сторона спілкування, чи комунікація у вузькому розумінні слова, складається з обміну інформацією між індивідами, що спілкуються.

Інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями й уміннями, але і діями. Це взаємодія людей, що припускає певну форму організації спільної діяльності (згода, пристосування, конкуренція чи конфлікт).

Перцептивна сторона спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

З численних термінів, що позначають труднощі у спілкуванні і розповсюдженні у повсякденному та науковому мовленні, можна виділити наступні: комунікативні та психологічні бар'єри, порушення, дефекти, збої, розлади, перешкоди і власне труднощі. В. М. Куніцина виділяє три основних поняття – порушення, труднощі і бар'єри. Розмежування цих понять є в якійсь мірі штучним і служить для внесення термінологічної ясності, поділу мовлення на практичне та наукове.

Порушення, труднощі і бар'єри поєднує те, що усі вони виникають ненавмисно, протікають зовні безконфліктно і супроводжуються внутрішнім напруженням, незадоволеністю у спілкуванні, негативними емоціями.

За ступенем виразності цих критеріїв проблеми спілкування можна розташувати у наступному порядку: *порушення* (як найбільш глибоко пережиті), *труднощі*, *бар'єри*.

Порушення міжособистісного спілкування – двостороннє ускладнення спілкування і відносин, психологічна сторона якого зумовлена такими особистісними властивостями тих, що спілкуються, як егоїзм, підозрілість, авторитарність, нещирість та ін.

Їх важко подолати, вони вимагають втручання психотерапевта чи психолога, коректуються через усвідомлення і зміну системи відносин. Найчастіше вони є наслідком міжособистісних відносин, що руйнуються у даній парі, і не поширюються на інші контакти.

У труднощах спілкування варто виділити психологічний та комунікативний аспекти. Психологічний аспект різноманітних труднощів і перешкод у спілкуванні пов'язаний з особистісним фактором, мотиваційно-змістовною стороною спілкування.

Комунікативність людини можна розуміти як знання процесуальної сторони контакту (свідоме використання експресії, голосу, вміння «тримати» паузу). *Комунікабельність* варто розуміти як знання соціальної сторони контакту (дотримання у спілкуванні соціальних норм, опанування складних комунікативних умінь, наприклад, вміння висловити співчуття, «прибудуватися» до співрозмовника).

Комунікативний бар'єр – це абсолютна чи відносна перешкода ефективному спілкуванню, суб'єктивно пережита чи реально наявна у ситуаціях спілкування, причинами якої є мотиваційно-операційні, індивідуально-психологічні, соціально-психологічні особливості тих, що спілкуються.

Б. Д. Паригін пропонує розрізняти два види соціально-психологічних бар'єрів:

1) внутрішні бар'єри особистості, пов'язані з такими утвореннями, як норми, настанови, цінності, а також з такими особистісними особливостями, як ригідність, конформність, слабовілля і т. ін.;

2) бар'єри, причина яких – поза особистістю: нерозуміння з боку іншої людини, дефіцит інформації і т. ін.

Найбільш різноманітними є психологічні бар'єри діяльності. Їх можна диференціювати за видами: а) комунікативної чи пізнавальної; б) трудової чи управлінської; в) рекреативної чи творчої; г) економічної політичної; д) правової чи духовно-моральної діяльності людей.

Труднощі міжособистісного неформального спілкування, на відміну від комунікативних бар'єрів, супроводжуються нервово-психічною напруженістю. Вони розрізняються за ступенем психічної напруженості, за типами ситуацій, у яких мають тенденцію виникати, і за ступенем впливу на успішність спілкування.

Можна виділити дві групи труднощів (характеристика далі): «суб'єктивно пережиті», що не завжди виявляються у конкретній соціальній взаємодії і не очевидні для партнера; «об'єктивні», тобто виявляють себе в умовах безпосередніх контактів та спілкування, що знижують їхню успішність і задоволеність ними.

До суб'єктивно пережитих труднощів відносяться: *Соціальна непевність* часто виникає в умовах рольового спілкування (начальник – підлеглий, учитель – учень); вона пов'язана із соціальним інтелектом. *Боязкість* – поведінкова і характерологічна риса, що зумовлює труднощі, які виникають при необхідності прийняти рішення, зробити вибір. «*Сором'язливість*» не є науковим терміном, однак широко використовується у повсякденному мовленні для позначення

поведінкових і особистісних особливостей людини. Соромливою називають людину, що постійно відчуває зніяковілість, незручність у спілкуванні з малознайомими людьми чи в таких ситуаціях, де вона хоча б ненадовго стає центром загальної уваги.

Крім сором'язливості можна виділити й інші властивості особистості, що призводять до труднощів у спілкуванні; їх можна коротко охарактеризувати так:

✓ людина хоче і може, але не вміє спілкуватися (невихованість, безсоромність, егоцентричність);

✓ не хоче, не вміє і не може спілкуватися (аутичність, глибока самотність);

✓ уміє, але вже не може і не хоче спілкуватися (відчуженість, виключеність із соціальних зв'язків, самотність у юрбі);

✓ уміє, може, але не прагне спілкування (глибока інтроверсія, самодостатність, відсутність мотивації);

✓ і може, і хоче, але боїться спілкуватися (соціофобія).

Сором'язливість, інтровертність, аутичність, відчуженість, підвищена сенситивність належать до глибоко особистісних властивостей, які можуть загострюватися за несприятливих обставин і тоді з труднощів. У труднощів спілкування соромливих, аутичних, самотніх, глибоко невротизованих і неадаптованих людей існують деякі спільні риси. Такі люди мають велику потребу у психологічній і психотерапевтичній допомозі, функцію якої нерідко виконує довірливе дружнє спілкування.

Так звані об'єктивні труднощі, тобто викликані об'єктивними й, загалом, причинами, які можливо побороти, – це труднощі *комунікативного* характеру (пов'язані з психофізіологічними особливостями особистості, повнотою знання вербальних і невербальних засобів здійснення контакту) і *комунікабельного* характеру (знання норм, правил, сформованість психологічної культури спілкування).

Тема. Вербальні засоби спілкування.

Основним засобом комунікації, властивим тільки людині, є мова. Разом з тим люди передають одна одній інформацію, використовуючи не тільки слова, але й безліч інших засобів, серед яких – жести, міміка, пози, одяг, зачіска, навіть предмети, що оточують їх (дизайн кімнати, квартира, машина). Те, чим людина захоплюється, як вона говорить, як поводить себе – усе це є також певним видом повідомлень, що мають назву «невербальні повідомлення», чи невербальна комунікація.

Невербальні повідомлення можуть передаватися за допомогою:

✓ виразних рухів тіла, так званої експресивної поведінки особистості (міміка, жести, пози і т. ін.);

✓ звукового оформлення мови (висота, голосність, швидкість, ритмічність та інше);

✓ певним чином організованого простору, що оточує людину, і який ця людина може контролювати, змінювати;

✓ візуального контакту;

✓ використання матеріальних предметів, що мають символічне значення.

Вербальна комунікація як знакову систему використовує мову. Мова є найуніверсальнішим засобом комунікації, тому що при передачі інформації за допомогою мови найменше втрачається зміст повідомлення.

Фахівці зі спілкування підраховали, що сучасна ділова людина за день вимовляє приблизно 30 тисяч слів, тобто більше за тисячу слів на годину.

Розрізняють чотири види мовної діяльності. Два з них беруть участь у створенні тексту (передачі інформації) – це говоріння й написання, а інші два – у сприйнятті тексту, закладеної в ньому інформації – це слухання і читання.

У мовному спілкуванні беруть участь двоє і більше людей. Спілкування на самоті, з самим собою, називається *аутокомунікацією* і вважається неадекватним, тому що спілкування завжди припускає партнера, це процес взаємодії, взаєморозуміння, обміну інформацією.

Існують наступні типи висловів: повідомлення; думка, судження; рекомендація, порада; критичне зауваження; комплімент; пропозиція; висновок, резюме; питання, відповідь й ін.

Літературна мова – це мова зразкова, її норми вважаються обов'язковими для носіїв мови.

Територіальні діалекти (місцеві говірки) – діалекти окремих груп, які проживають у певній місцевості. Соціальні діалекти з'явилися внаслідок соціальної, професійно-виробничої, вікової неоднорідності суспільства. Жаргон включає сленг і мову арго.

Мова – це система фонетичних, лексичних, граматичних одиниць, що є засобом спілкування людей, висловлення ними своїх думок, почуттів, бажань і намірів. У діловій взаємодії використовується офіційно-діловий стиль мовлення.

До основних функцій мови у спілкуванні відносяться:

✓ конструктивна (формулювання думок);

✓ комунікативна (функція обміну інформацією);

✓ емотивна (висловлення ставлення того, хто говорить, до предмета мовлення, і безпосередня емоційна реакція на ситуацію);

✓ впливу на адресата (ділового партнера).

Мова реалізується у мовленні і тільки таким чином виконує своє комунікативне призначення. Мовлення – це зовнішній прояв мови, організована й

структурована за його законами і відповідно до потреб інформації, що висловлюється. Людське мовлення виникає у відповідь на необхідність вступити у спілкування з ким-небудь чи повідомити що-небудь. Більш точно мовлення можна визначити як використання мови в комунікативних цілях. На відміну від мови мовлення можна оцінювати як гарне чи погане, ясне чи незрозуміле, експресивне чи невиразне й ін.

Якщо основними структурними одиницями мови вважати слова і речення, то в мовному спілкуванні це – вислів як одиниця змісту. Особливістю вислову, що конститує, є його спрямованість, адресність.

У соціальних науках використовується кілька понять, що задають різні ракурси розгляду діяльнісного аспекта мови.

Мовленнєва діяльність – це спеціалізоване вживання мовлення у процесі взаємодії між людьми, окремий випадок діяльності спілкування.

Мовна комунікація – інформативна і комунікативна сторона мовленнєвої діяльності.

Мовне спілкування – процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого чи опосередкованого контакту між людьми за допомогою мови.

Мовний акт – елементарна одиниця мовленнєвого спілкування, проголошення тим, хто говорить, вислову в безпосередній ситуації спілкування з тим, хто слухає.

Мовна поведінка – використання мови людьми у передбачуваних обставинах, у різноманітні реальних життєвих ситуацій; сукупність мовленнєвих учинків.

Структура комунікативної взаємодії розвивається відповідно до проходження інформації по комунікативному ланцюгу: *адресант (відправник) — кодування (переклад його в набір знаків) повідомлення — рух по каналах — розшифровка (декодування) — адресат (одержувач)*.

Мовлення набуває певного сенсу і може бути зрозумілим тільки в структурі немовленнєвого контексту. *Контекст* (чи ситуація) – це обставини, у яких відбувається конкретна подія.

Для успішної розшифровки (декодування) повідомлення потрібно, як мінімум, знання одержувачем мови, подібної до мови відправника повідомлення.

У процесі вербальної комунікації велике значення має так званий підтекст повідомлення. *Підтекст* – це неявний зміст мовленнєвого повідомлення, усвідомлюваний лише в його контексті. Ознаки підтексту можуть ховатися у змісті мовлення; у характеристиках його звучання (тон, сила голосу, паузи, сміх та ін.); у невербальних характеристиках поведінки (пози, розміщення ділових партнерів у просторі, міміка, жести).

За характером передавання і прийому інформації можна виділити три види підтексту: дійсний підтекст – прихований зміст має місце і був сприйнятий; прихованого змісту в повідомленні не було, але він був приписаний, тобто підтекст удаваний; прихований зміст був, але залишився непоміченим – пропущений підтекст.

До психологічних структурних компонентів акту мовленнєвої комунікації варто віднести комунікативний намір, задум і ціль, тобто мотиваційну складову, яка визначає, що, навіщо і чому хоче сказати автор висловлення, а також розуміння повідомлення, тобто когнітивну складову.

Комунікативний намір (чи комунікативна інтенція) – це бажання вступити у спілкування з іншою особою.

Задум повідомлення – це інформація у вихідному вигляді, яку один партнер має намір передати іншому, глибинний рівень породження повідомлення, на якому існує лише неясний проєкт майбутнього висловлення.

У мовленнєвому спілкуванні звичайно розрізняють два види цілей, які може переслідувати той, хто говорить, – найближча ціль, тобто та, яку безпосередньо висловлює той, хто говорить, і більш віддалена, довгострокова.

Розуміння повідомлення складається з тлумачення адресатом отриманого повідомлення. *До соціально-рольових структурних компонентів* мовленнєвої комунікації варто віднести статусні й ситуативні ролі учасників спілкування, а також стильові прийоми, які вони використовують.

Особливого значення набувають застосовані співрозмовниками мовні стратегії і тактики. Під стратегією мовленнєвого спілкування розуміють процес побудови комунікації, спрямований на досягнення довгострокових результатів. Стратегія містить планування мовленнєвої взаємодії в залежності від конкретних умов спілкування й особистостей комунікаторів, а також реалізацію цього плану, тобто лінію бесіди. Метою стратегії може бути завоювання авторитету, вплив на світогляд, заклик до вчинку, співробітництва чи стримування від якої-небудь дії.

Під тактикою мовленнєвого спілкування розуміється сукупність прийомів ведення бесіди та лінії поведінки на певному етапі в рамках окремої розмови. Вона включає конкретні прийоми привертання уваги, встановлення й підтримки контакту з партнером і впливу на нього, переконання адресата, приведення його до певного емоційного стану і т. ін.

Тактика може змінюватися в залежності від умов спілкування, отриманої інформації, почуттів, емоцій. Та сама людина за різних обставин прагне реалізувати різні цілі й стратегічні лінії.

Бар'єри у вербальній комунікації. Використання мовлення як засобу передачі інформації може призводити до виникнення специфічних бар'єрів.

1. *Логічний бар'єр* виникає найчастіше в партнерів з неоднаковим видом мислення. На думку Гельвеція, одна з людських оман полягає в тому, що точність передавання інформації в усній формі найвища.

Кожна людина бачить світ, ситуацію, проблему під своїм кутом зору. Крім того, ті самі слова в тій чи іншій ситуації можуть мати зовсім інший зміст, який завжди є індивідуально-особистісним. Він народжується у свідомості того, хто говорить, але не завжди зрозумілий партнеру.

Перш ніж висловити думку вголос, людина ніби «упаковує» її у внутрішнє мовлення і тільки потім виражає її вголос. Процес перетворення думки у слово називається вербалізацією.

Для адекватного розуміння інформації важливою є зустрічна розумова діяльність, активність одержувача інформації, що запускає механізм випереджаючого розуміння, прогнозування в мовленнєвій діяльності.

Операційна розумова діяльність у людей різна; широта, гнучкість, швидкість, критичність, оригінальність розуму в усіх виявляється по-різному. Такі операції мислення, як порівняння, аналіз, синтез, узагальнення, абстрагування використовуються людьми з різним ступенем глибини, і поки один заглиблюється в розгорнутий аналіз проблеми, інший, зібравши поверхневу інформацію, вже має готову відповідь чи рішення, цінність яких часом залишає бажати кращого.

Таким чином, логічний бар'єр у комунікації виникає кожен раз, коли партнери розрізняються за особливостями розумової діяльності і не вважають за потрібне враховувати специфіку партнера по спілкуванню.

Основні причини, які ускладнюють передачу інформації від одного партнера до іншого: неточність висловлення; недоречне використання професійних термінів; надмірне використання іноземних слів; неповне інформування партнера; швидкий темп викладу інформації; неповна концентрація уваги; наявність логічного протиріччя в тезі; неадекватні інтонації, міміка і жести, що не збігаються зі словами.

2. *Стилістичний бар'єр* виникає тоді, коли форма комунікації та її зміст не відповідають одне одному; коли інформація передається функціонально-книжковою мовою, сприйняти яку на слух досить важко; коли стиль повідомлення не відповідає його змісту.

Існує два основних прийоми структурування інформації у діловій взаємодії: правило рамки й правило ланцюга.

Суть *правила рамки* полягає в тому, що початок і кінець будь-якої ділової розмови повинні бути чітко окреслені. Це сприяє не тільки кращому розумінню й сприйняттю інформації, але і запам'ятовуванню, бо існує психологічний феномен, який блискуче використовують знамениті оратори: люди запам'ятовують

найкраще початок і кінець, причому початок сприяє виникненню симпатії чи ворожості, а це, у свою чергу, впливає на слухання й довіру до партнера. Кінець, що завершує інформацію, залишається в пам'яті, отже, сформульовані наприкінці виступу висновки і є тим основним, що звичайно запам'ятовується аудиторією.

Правило мети, *ланцюга*, на відміну від правила рамки, спрямованого на «зовнішнє» структурування спілкування, визначає «внутрішнє» структурування, задаючи будівлю інформації ніби «зсередини». Мова йде про те, що необхідна інформація не повинна бути «купою» різноманітних повідомлень. Необхідні інформації повинні бути вибудовані відповідним чином, ніби з'єднані в ланцюг за певними ознаками.

У залежності від обраних ознак способи з'єднання інформаційних ланцюжків можуть бути різними (по-перше, по-друге, по-третє» і т. ін.; ранжування інформації: спочатку – потім – далі.

Повідомлення сприймається краще, коли воно побудовано наступним чином: від уваги до зацікавленості; від зацікавленості до основних положень; від основних положень до заперечень і питань; відповіді, висновки, резюмування.

3. *Семантичний і лінгвістичний бар'єри*, тобто значеннєві бар'єри, можуть бути викликані різноманітними причинами:

- ✓ розбіжністю тезаурусів, тобто лінгвістичного словника мови, з повною значеннєвою інформацією; обмеженим лексиконом одного з партнерів і багатим – іншого;

- ✓ соціальними, культурними, психологічними, національними, релігійними й іншими розходженнями.

4. *Фонетичний бар'єр*, тобто перешкода, створювана особливостями мовлення того, хто говорить. Щоб такого бар'єра не було, треба говорити виразно, досить голосно, уникаючи при цьому скоромовності.

Фонетичний бар'єр у слухача виникає кожного разу, коли у партнера нерозбірлива дикція, погана артикуляція (гаркавить, шепелявить, причмокує і т. ін.). Відволікають від розуміння змісту мовлення того, хто говорить, практично всі немовні прояви голосу, що нерідко супроводжують процес мовлення. Це хихикання, смішки, пхикання, шепіт, лемент, стогін, подих, позіхання й ін., а також так звані *назалізації* (звуки-роздільники) «хм-м-м-м», «е-е-е-е» та ін.

Студенти, наприклад, іноді перестають слухати зміст лекції й займаються тим, що підраховують, скільки разів лектор використав слово-«паразит». Дратує слухача й невисока культура мовлення, помилки, що припускаються при наголошенні слів, у їхніх закінченнях і т. ін.

Таким чином, щоб перебороти фонетичний бар'єр у слухача, необхідно працювати якнайбільше над собою, не лише освоюючи способи ефективної вербалізації, але й постійно удосконалюючи власне мовлення.

Як показує практика ділової взаємодії, вміння цілеспрямовано, активно слухати інших має велике значення для взаєморозуміння. Однак чути і слухати – не зовсім те саме. Більшість людей народжується здатними слухати, тобто здійснювати природний фізіологічний процес, що не вимагає свідомих зусиль. Чути означає прагнути зрозуміти і запам'ятати почуте. Цей процес вимагає наявності складного комплексу вмінь, які людина опановує протягом усього свого життя.

Як спостережливість – навичка, яку можна удосконалювати, так і слухання – навичка, якій можна навчитися і застосовувати на практиці.

Якщо наявність слуху як одного з базових органів почуттів – необхідна умова для успішної адаптації організму у зовнішньому середовищі, то розвинута здатність чути – умова успішної соціальної адаптації людини, можливість встановлювати й підтримувати міжособистісні відносини, а отже, найважливіша комунікативна якість особистості.

Уміння слухати має першорядне значення в людському спілкуванні. Уміння слухати – це необхідна умова правильного розуміння позиції партнера, підстава успішної ділової комунікації. Уміння слухати у людей розвинуто неоднаково: про одних говорять, що «вони вміють слухати», про інших, що «вони не вміють слухати». Перші є більш приємні у спілкуванні, з ними легше спілкуватися, вести переговори, домовлятися. Як відзначав французький мислитель Лабрюєр: «Талантом співрозмовника відрізняється не той, хто охоче говорить сам, а той, з ким охоче говорять інші».

Уміння слухати, як метод сприйняття інформації, використовується в спілкуванні набагато частіше, ніж уміння читати і писати разом узяті. Статистики підрахували: з часу, необхідного для спілкування з іншими на роботі і вдома й умовно прийнятого за 100 %, ми 9 % пишемо, 16 % – читаємо, 35 % – говоримо, 40 % – слухаємо (точніше, повинні були б слухати).

Багато людей вважають слухання пасивним процесом. Вони швидко починають нудьгувати й втрачають енергію, якщо говорять не вони. Їхня позиція і відношення до процесу слухання зовсім неправильні, тому що насправді уміння слухати припускає:

- ✓ сприйняття інформації від тих, що говорять, чи від самого себе, при якому людина утримується від прояву власних емоцій;
- ✓ заохочуючи відношення до того, хто говорить, що «підштовхує» його до того, щоб акт спілкування тривав;
- ✓ незначний вплив на того, хто говорить, що сприяє розвитку думки останнього «на один крок уперед».

Таке визначення розкриває роль слухача і підкреслює його відповідальність у процесі комунікації. Гарне слухання – активне, воно захоплює і того, хто слухає, і того, хто говорить.

Стиль слухання кожної конкретної людини залежить від багатьох факторів: від особистості, характеру й інтересів, від статі, віку і статусу учасників спілкування, від конкретної ситуації.

Так, *наприклад*, психологи встановили істотні розходження у поведінці чоловіків і жінок під час розмови. Вони вважають, що зазвичай чоловік перебиває жінку майже в два рази частіше. Приблизно одну третину часу бесіди жінка збирається з думками, намагаючись відновити їхній хід. Чоловіки частіше зосереджуються на змісті розмови, а жінки більше уваги приділяють почуттям та самому процесу спілкування. Чоловіки люблять слухати самих себе. Вони схильні занадто швидко давати готові поради, не вислуховуючи співрозмовника до кінця і не задаючи йому питань.

Чому ж більшість людей насправді не слухають? Якби вони це дійсно робили, вони були б «відкриті» для нової інформації, відкриті для сприйняття того, як інші бачать світ, – і відповідно до цього нового знання їм довелося б змінити свої власні уявлення і раніше придбані переконання, а більшості людей не подобається змінювати звичайний і звичний для них напрям думок.

Ефективне слухання має певні труднощі:

Відключення уваги. Відвернути увагу може усе, що дійсно є незвичайним чи дратує. Наприклад, ваш співрозмовник відвів погляд убік, безнадійно махнув рукою, і ви розумієте без слів, що він вам не вірить, вважає ситуацію безнадійною.

Висока швидкість розумової діяльності. Ми думаємо в 4 рази швидше, ніж говоримо. Тому коли хтось говорить, наш мозок велику частину часу вільний і відволікається від мовлення того, хто говорить.

Антипатія до чужих думок. Будь-яка людина завжди більше цінує свої власні думки, і для неї приємніше й легше відслідковувати саме їх, а не змушувати себе стежити за ходом міркувань партнера.

Вибірковість уваги. Ми звикли слухати одночасно багато чого, не приділяючи однакової уваги різним об'єктам сприйняття (слова, міміка, жести, пози, інтонації й ін.). Спроба уважно слухати *все* й одночасно фіксувати *щось* є для багатьох непосильним заняттям. Тому, в порядку самозахисту, ми привчаємося поперемінно вибирати те, що у певний відрізок часу становить для нас найбільший інтерес. Ця властива нам звичка переключати увагу з одного на інше утруднює концентрацію уваги на чомусь одному.

Потреба репліки. Чиясь промова може викликати в нас невідворотне бажання перебити та (чи) відповісти, і тоді ми перестаємо слухати. Наші думки

зайняті формулюванням «розгромних» коментарів, за допомогою яких ми хочемо спростувати аргументи партнера.

Можна також говорити про існування як внутрішніх, так і зовнішніх перешкод, що заважають слуханню.

До зовнішніх перешкод слухання відносяться:

Фізичний дискомфорт. Спека, холод, втома чи головний біль погіршують здатність слухати і приділяти увагу співрозмовнику.

Переривання і перешкоди. Телефонні дзвінки, стукіт друкарської машинки, гул вентилятора й інші зовнішні подразники можуть відволікати від ходу бесіди.

Зайнятість думками про інші речі. Думки про інші зустрічі, невідкладні справи і термінові повідомлення можуть відволікати.

Надмірна заклопотаність самим собою і власними проблемами руйнує процес спілкування.

Персоналізація. Припущення, що співрозмовник говорить про вас, хоча це не так, обмежує ваше сприйняття.

Ставлення до співрозмовника. Симпатія чи ворожість до співрозмовника можуть зіпсувати слухання.

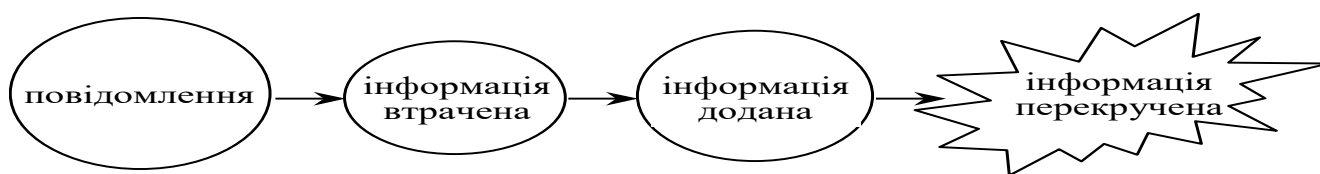
Тон, темп у розмові.

Відволікаюча зовнішність співрозмовника, його манери (манірність чи неадекватність міміки і т. ін.).

Обмеженість у часі, відчуття, що регламент вичерпано.

Надмірне завантаження роботою, необхідність робити кілька речей одночасно.

Те, що відбувається зі змістом повідомлення в процесі передавання його від однієї людини до іншої, можна умовно зобразити таким чином:



Відповідно до базової моделі комунікації проходження інформації в спілкуванні має чотири аспекти:

- 1) інформація, яку має намір передати відправник (його думки);
- 2) інформація, яку передали, тобто реально висловили (реальне кодування інформації тим, що говорить);
- 3) інтерпретована інформація (декодована слухачем);
- 4) та інформація, що остаточно зберігається в пам'яті слухача.

Зворотній зв'язок у міжособистісному спілкуванні.

Американський дослідник спілкування Келлі виділяє чотири види слухання.

Спрямоване критичне слухання. За такого виду слухання учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення (найчастіше роблячи це превентивно, тобто упереджено, будучи настроєним на критичне сприйняття інформації), а потім робить спробу його розуміння. Таке слухання буває корисним, коли використовується ситуативно; воно доречне, наприклад, на діловій нараді, дискусії, конференції, тобто там, де обговорюються рішення, проекти, новий досвід, погляди та інше.

Емпатичне слухання. За емпатичного слухання учасник ділової взаємодії приділяє велику увагу «зчитуванню» почуттів, а не слів, розумінню того, як людина ставиться до того, що говорить. Емпатичне слухання буває ефективним, якщо той, хто говорить, викликає в слухача позитивні (стенічні) емоції (радість, впевненість у собі, надію на краще, задоволення та ін.), та неефективним, якщо той, хто говорить, викликає своїми словами негативні (астенічні) емоції (страх, тривогу, сум, засмучення, розчарування і т. ін.).

Не рефлексивне слухання. Цей вид слухання припускає мінімальне втручання у мовлення співрозмовника за максимальної зосередженості на ньому. Вміння уважно мовчати, не втручатися в мовлення партнера власними зауваженнями, репліками, коментарями, демонструючи при цьому доброзичливість і підтримку, полегшує для того, хто говорить, процес самовираження і допомагає тому, хто слухає, краще зрозуміти зміст переданої інформації, уловити, що саме постає за словами того, хто говорить.

Активне рефлексивне слухання. За цього виду слухання здійснюється така організація комунікації, в якій партнери краще розуміють один одного: всі осмислено висловлюються, перевіряють і уточнюють власне розуміння, спільно з'ясовують ступінь його адекватності. За такого слухання з тим, хто говорить, встановлюється зворотний зв'язок, що дозволяє усунути перешкоди, перекручування інформації, продемонструвати співпереживання, співчуття, бажання допомогти.

Фахівці в галузі спілкування виділяють прийоми встановлення зворотного зв'язку: розпитування, перефразування, відображення почуттів і резюмування.

Розпитування, чи з'ясування – це пряме звертання до того, хто говорить, за допомогою різноманітних питань, спрямоване на те, щоб полегшити розуміння, звернути увагу того, хто говорить, на те, що він висловлюється не зовсім точно. Після додаткових роз'яснень комунікація, як правило, відновлюється. Цей прийом можна використовувати за допомогою таких питань: «Що ви маєте на увазі?», «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Чи у цьому полягає проблема, як ви її розумієте?» та ін.

Перефразування, чи вербалізація, означає висловлення тієї ж думки, але іншими словами. Слухач перефразує думку того, хто говорить, тобто повертає йому суть повідомлення, щоб він міг оцінити, чи правильно його зрозуміли. Перефразування можна почати словами: «Наскільки я міг Вас зрозуміти...», «Виходить, з Вашого погляду, як я зрозумів...» та ін.

Відображення почуттів. У даному разі основна увага приділяється не змісту повідомлення, а почуттям, що виражає той, хто говорить, емоційній складовій його висловів. Відображення почуттів допомагає і тому, хто говорить, більш чітко й точно усвідомити свій емоційний стан.

При цьому можна використовувати наступні фрази: «Імовірно, Вас це дуже роздратувало», «Я бачу, як Ви переживаєте...», «Я розумію Ваші почуття...» та ін.

Для розуміння почуттів співрозмовника варто стежити за виразом його обличчя, рухом рук, позою, інтонацією та іншими невербальними проявами.

Резюмування, чи узагальнення, допомагає зв'язати окремі частини почутої інформації в одне ціле. Тим самим, підбиваючи підсумки тому, що було сказано, партнер дає зрозуміти партнеру, що його основні думки зрозумілі й сприйняті. Такий спосіб встановлення зворотного зв'язку особливо доречний у дискусіях, на діловій нараді, на переговорах.

Резюме варто формулювати своїми словами, використовуючи, наприклад, такі вступні фрази: «Якщо підбити підсумок тому, що було сказано...», «Отже, ви вважаєте, що...», «Узагальнюючи те, що Ви сказали...» та ін.

Перший компонент активного слухання – це вислухати абсолютно усе, що говорить співрозмовник. Іноді говорять, що це слухання заради «звучання музики за словами». Недостатньо почути лише зміст того, що говорить співрозмовник. Необхідно почути почуття й емоції того, хто говорить, котрі надають додаткового забарвлення тому, що він говорить.

Другий компонент – відповідь на почуття, які ви чуєте. Недостатньо просто уловити почуття, що виражаються. Потрібно відповісти на них, аби той, хто говорить, знав, що його слухають. Іноді важливим є не так зміст повідомлення, як почуття, що намагається виразити людина.

Третім компонентом активного слухання є необхідність звертати увагу на все, що використовує співрозмовник для передачі свого повідомлення.

Тема. Невербальні засоби спілкування.

Невербальна комунікація являє собою обмін невербальними повідомленнями між людьми, а також їхню інтерпретацію. Невербальна комунікація – комплексний процес, що задіює людину в цілому, при цьому мають значення тон голосу, а також рухи тіла. *Прояви невербальних повідомлень:*

– виразних рухів тіла – так званої експресивної поведінки особистості (міміки, жестів, поз і т. ін.);

– звукового оформлення мовлення (висоти, голосності, швидкості, ритмічності і т. ін.);

– мікросередовище, що оточує людину (тобто того простору, який індивід може контролювати чи змінювати: від вигляду квартири до відстані, на якій він воліє говорити зі співрозмовником);

– використання матеріальних предметів, що мають символічне значення (наприклад, букет на свято).

Виділяють кілька функцій, які невербальні повідомлення виконують під час взаємодії з вербальними:

1. Доповнення (включаючи дублювання й посилення) вербальних повідомлень.

Невербальні повідомлення роблять мовлення більш виразним, уточнюють і прояснюють його зміст. Невербальні засоби можуть також використовуватися для посилення найбільш важливих моментів мовлення.

2. Спростування вербальних повідомлень.

Іноді невербальне повідомлення суперечить вербальному. Це пов'язано з тим, що невербальна поведінка в значній мірі є спонтанною і менше контролюється свідомістю. Навіть якщо свою першу реакцію людина контролює, справжній її стан виявиться пізніше, приблизно через 4–5 секунд. Посмішка чи вираз подиву, що тривають довше цього часу, можуть вказувати на нещирість.

3. Заміщення вербальних повідомлень.

Заміщення означає використання невербального повідомлення замість вербального. Наприклад, викладач може без слів, за допомогою погляду, запропонувати якомусь учню відповісти на поставлене запитання.

4. Регулювання розмови.

Це використання невербальних знаків для координації взаємодії між людьми. Поворот голови убік, дотик до руки співрозмовника, як символ його підтримки, схвальні чи несхвальні вигуки — ці і багато інших знаків регулюють процес комунікації.

Невербальна комунікація має багато відмінностей від вербальної.

Особливістю невербальних повідомлень є їх ситуативність: міміка і тон голосу вказують на нинішній стан того, хто говорить, і його ставлення до співрозмовника, але не можуть свідчити про його переживання через тиждень. Різноманітні експресивні рухи (жести, погляди, міміка, тон голосу і т. ін.).

Важливою особливістю невербальних повідомлень є їхня синтетичність. На відміну від мовлення, у якому виділяють окремі слова і речення, експресивну поведінку важко розкласти на окремі одиниці.

Мимовільність, спонтанність багатьох невербальних дій – ще одна їхня особливість. Навіть якщо люди намагаються приховати свої наміри чи емоції, замаскувати свої справжні переживання, у більшості людей вони неодмінно заявлять про себе через експресивні прояви, що «вислизують» з-під контролю.

І нарешті, якщо говорити дітей навчають спеціально, то більшість невербальних знаків люди більш-менш успішно засвоюють самі (самостійне засвоєння) – через спостереження, копіювання, наслідування.

Найважливішою особливістю невербальної комунікації є те, що вона здійснюється за допомогою різних сенсорних систем: зору, слуху, шкірно-тактильного почуття, смаку, нюху.

На основі полісенсорності невербальної комунікації виділяють різні її види.

Кінесика – різновид невербальної комунікації, яка використовує оптико-кінетичну систему знаків, що містить жести, міміку, пантоміміку, тобто ця система представлена властивостями загальної моторики різних частин тіла (рук – жестикуляція, обличчя – міміка, поз тіла – пантоміміка).

Тактильно-кінестетична система невербальної комунікації (такесика) містить інформаційне навантаження, яке мають (рукостискання, поглажування, поплескування, поцілунки).

Ольфакторна система невербалики використовує як джерела і канали передачі інформації запахи: запах тіла, запах косметики.

Паралінгвістична система – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність.

Екстралінгвістична система – це включення в мовлення пауз, інших вкраплень, наприклад, покахування, плачу, сміху, а також сам темп мовлення.

Усі ці доповнення виконують функцію фасцинації, тобто збільшують семантично значиму інформацію, але не за допомогою додаткових мовних включень, а завдяки «білямовленнєвим» прийомам.

До засобів невербальної комунікації належать жести, міміка, інтонації, паузи, поза і т. ін., що утворюють знакову систему, яка доповнює і підсилює, а іноді й заміщує засоби вербальної комунікації – слова.

Засоби невербальної комунікації можна об'єднати в наступні групи:

1. Тілесний контакт, що виражається у різноманітних формах – поштовхи, поплескування, поглажування і т. ін.

2. Дистанція між тими, що спілкуються. Відстань між учасниками спілкування свідчить про його формальність чи неформальність, про ставлення партнерів один до одного, про ступінь зацікавленості у розмові.

3. Орієнтація, тобто розташування тих, що сидять (чи стоять), відповідно один до одного. Орієнтація може змінюватися в залежності від ситуації і свідчить про ступінь суперництва чи співробітництва.

4. Зовнішній вигляд. Основна мета – повідомлення про себе. Через свій імідж партнери інформують оточуючих про свій соціальний стан, вид діяльності, самооцінку і т. ін.

5. Поза тіла. Поза звичайно вказує на ті чи інші міжособистісні відносини, на соціальний стан партнера. Вона може змінюватися в залежності від настрою й емоційного стану людини. Однак за інтерпретації необхідно враховувати культурний потенціал людини і загальноприйняті етикетні умовності, яких варто дотримуватися в тих чи інших конкретних ситуаціях.

6. Кивок головою – використовується для схвалення чи підтвердження чого-небудь, а також як сигнал, що дає партнеру підставу вступити в діалог.

7. Вираз обличчя (міміка) – дає можливість для широкої інтерпретації емоцій, які приховуються чи демонструються, допомагає зрозуміти інформацію, що передається за допомогою мовлення, сигналізує про ставлення до когось-небудь чи чого-небудь.

8. Жести – можуть бути не дуже виразні, наприклад, рухи голови чи тіла, але використовуються паралельно з мовленням, щоб щось у ньому виділити, підкреслити, а іноді й замінити його.

9. Погляд – дозволяє зчитувати найрізноманітніші сигнали: від прояву інтересу до когось чи чогось до демонстрації абсолютної зневаги. Вираз очей знаходиться в тісному зв'язку з мовною комунікацією.

10. Паравербальні і екстравербальні сигнали. Зміст висловлення може змінюватися в залежності від того, яка інтонація, ритм, тембр голосу були використані для його передачі. Мовленнєві відтінки впливають на зміст висловлення, сигналізують про емоції, стан людини, її впевненість чи сором'язливість.

Невербальна комунікація підкорюється певним правилам, яким ми підкорюємось несвідомо, але чуйно реагуємо на їхнє порушення. До цих правил можуть бути віднесені наступні:

1) використання невербальних знаків повинно бути визначеним і таким, що пізнається;

2) ми повинні бути здатними переводити наші почуття і наміри у невербальні засоби («кодувати»);

3) спостерігач повинен бути здатним до інтерпретації невербальних знаків («декодувати»).

Встановлено, що стійкими й однозначними є лише експресивні коди основних емоційних станів людини: радості, страху, гніву, уваги, подиву, презирства і деяких інших. Інші способи невербального кодування піддаються впливу безлічі факторів, серед яких: загальна ситуація спілкування; індивідуальні особливості прояву станів кожним з учасників спілкування; стать; вік; ступінь значимості партнерів один для одного; культурні й етичні норми прояву індивідуальних особливостей особистості.

Міміка – рух м'язів обличчя, що відбиває внутрішньо-емоційний стан – здатна дати щирішу інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вирази несуть більше 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж вимовлені слова.

До міміки відносяться всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини, включаючи і психосоматичні процеси, наприклад, почервоніння чи збліднення. Сюди ж можна віднести і загальний рух тіла, наприклад, кивок головою.

Чоло, брови, очі, ніс, підборіддя — ці частини обличчя виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, подив, страх, відразу, щастя, цікавість, сум і т. ін.

Для підсилення емоції ми робимо нашу міміку більш виразною, більш точною за малюнком, відповідно до очікувань людей, що спостерігають за нами. Однак для збереження гарних відносин може знадобитися й уміння стримувати експресію обличчя.

Емоції нерідко треба маскувати, тобто демонструвати протилежні. Одні люди краще контролюють свою міміку, інші гірше. Однак, зважаючи на обставини, усім людям досить часто треба управляти виразом свого обличчя.

Жестикуляція містить всі жести рук («мова рук»), а також багато інших сигналів у вигляді дій (співрозмовник відчиняє двері чи квартиру, виймає сигарети, протирає окуляри і т. ін.).

Жест – це зовнішній прояв внутрішнього емоційно-психологічного стану людини.

Кожен жест людини – це як слово в мові. Читаючи жести, ми здійснюємо зворотний зв'язок, що відіграє головну роль у цілісному процесі взаємодії, а групи жестів – це важливі складові зворотного зв'язку.

Багатий «алфавіт» жестів можна розбити на групи:

1. Жести-ілюстратори – це жести-повідомлення: *покажчики* («перст, що вказує»); *диктографи*, тобто образні картини зображення («от такого розміру і конфігурації»); *кінетографи* – рухи тілом.

2. Жести-регулятори – це жести, що виражають ставлення того, хто говорить, до чого-небудь. До них відносять усмішку, кивок, напрям погляду, цілеспрямовані рухи руками.

3. Жести-емблеми – це своєрідні замітники слів чи фраз у спілкуванні. Наприклад: стиснуті руки на манер рукостискання на рівні руки означають у багатьох випадках – «здрасуйте», а підняті над головою – «до побачення».

4. Жести-адаптери – це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути: почісування, посмикування окремих частин тіла; торкання партнера; погладжування, перебирання окремих предметів, що знаходяться під рукою (олівець, гудзик та ін.).

5. Жести-ефектори – жести, що виражають через рухи тіла і м'язів обличчя певні емоції.

6. Мікрожести: рухи очей, почервоніння щік, збільшена кількість миготінь у хвилину, посмикування губів і ін.

Практика показує, що коли люди хочуть показати свої почуття, вони звертаються до жестикуляції. От чому для уважної, спостережливої людини важливо надбати уміння розуміти оманливі, удавані жести.

Під позою потрібно розуміти не тільки положення, що приймає людина, але й рухи, що змінюють це положення чи впливають на нього, як, наприклад, переміщення центра тяжіння при погойдуванні взад-вперед, з носка на п'яту й ін.

В загальному дві позиції: відкриту (дружню) і замасковану (негативну), про транскультурні та міжвидові ознаки.

Приклад. Виражаючи дружнє відношення, ми повертаємося обличчям до іншої людини, злегка розводимо руки в сторони, долоні звертаємо до партнера. При цьому ноги звичайно на ширині плечей, голова нахилена у бік.

Приклад. Якщо руки в людини складені на грудях, а голова опущена і повернена у бік, протилежний від співрозмовника, виходить, цю людину щось мучить чи їй просто не хочеться з вами розмовляти.

Приклад. Якщо ж хтось стає навпроти вас, уперши руки в боки, до того ж виставляє вперед ногу, – у цьому випадку найкраще ухилитися від розмови (якщо вам не до душі словесна перепалка).

Нерухомість чи напруженість тіла вказують на реакцію самозахисту, уникнення контактів, закритість, часто чутливість, а також на невдале старання бути коректним.

Кожна людина претендує на певний «життєвий простір», свою «зону тіла» і пред'являє відповідні територіальні права. Люди часто виражають це жестами, наприклад, кладуть ногу на ручку крісла, ставлять її на висунуту шухляду

письмового столу чи кладуть на бажаний простір різні предмети (книги, одяг і т. ін.).

Деяку територію – область чи простір – людина вважає ніби продовженням свого тіла.

Кожна людина має власну особисту територію, що містить територію її володінь (наприклад, квартиру, будинок, машину, особистий кабінет, стілець...) Суспільне чи службове становище людини також може впливати на ту відстань, на якій вона тримається від інших людей.

Іноді люди дуже ревниво ставляться до проникнення у своє внутрішнє коло. Проникнення в «життєвий простір» іншої людини розцінюється як недоречне і викликає роздратування. При цьому різна гама міжособистісних відносин диференціює і різні припустимі дистанції спілкування.

Простір у спілкуванні структурований певним чином, тобто існують оптимальні «зони» для різних видів спілкування, різні для різних типів культур.

Радіус простору, що оточує середню людину (європейці, американці) приблизно однаковий, і його можна розбити на чотири зони:

— інтимна зона – 15–45 см		ближня зона	
— особиста зона – 45 см, 1—2 м			дальня зона
— соціальна зона – 1–2 м, 3–4 м			
— суспільна зона – понад 3–6 м			

Інтимна зона (15–45 см) – у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди; для неї характерна довіра, тихий голос у спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Дослідження показують, що порушення інтимної зони викликає певні фізіологічні зміни в організмі: частішання биття серця, підвищене виділення адреналіну, приплив крові до голови й ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканність.

Особиста, чи персональна зона (45–120 см) – для повсякденної бесіди з друзями і колегами, припускає тільки візуально-зоровий контакт між співрозмовниками.

Соціальна зона (120–400 см) звичайно витримується під час офіційних зустрічей у кабінетах, як правило, з тими, кого не дуже знають.

Публічна зона (понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей – у лекційній аудиторії, на мітингу й ін.

Зворотний зв'язок, у результаті якого в спілкуванні встановлюється відповідна дистанція, визначається різними факторами. Для інтимної й особистої зон певну роль відіграють кінестетичні фактори, а також відчуття тепла і запаху. Однак головним каналом зворотного зв'язку тут є зір.

Інтимна дистанція – це бачення дрібних деталей обличчя.

Особиста – ясне бачення верхньої чи нижньої половини обличчя, розрізнення окремих рис обличчя людини (як очі, ніс, брови), але не настільки дрібних, як пори шкіри, судини клери.

Соціальна дистанція – близька – це бачення обличчя співрозмовника як цілого, далека – бачення всього тіла людини і розрізнення руху губів.

Публічна дистанція – це відстань, на якій ми легко «схоплюємо» поглядом декілька людей.

Тема. Стратегії і тактики впливу та маніпулювання.

Під «психологічним впливом» розуміється зміна психологічних характеристик особистості, групових норм, суспільної думки чи настрою за рахунок використання психологічних, соціально-психологічних закономірностей.

Вітчизняні психологи пропонують кілька типологій стратегій впливу на людину, основним критерієм у яких є ставлення до партнера по спілкуванню як до суб'єкта чи об'єкта. Уявляється цікавим зупинитися на типології основних стратегій психологічного впливу, яку запропонував Г. А. Ковальов. На його думку, у реальній людській життєдіяльності мають місце три основні стратегії — «імперативна», «маніпулятивна» і «розвиваюча».

Відповідно імперативної стратегії психіка й людина в цілому розглядаються як пасивний об'єкт впливу зовнішніх умов і продукт цих умов. Використання імперативних методів впливу приводить найчастіше лише до зовнішнього короткочасного підпорядкування з боку об'єкта впливу і не торкається глибинних структур його психічної організації. Імперативна стратегія найбільш доречна й ефективна в екстремальних ситуаціях, де потрібним є оперативне прийняття й виконання важливих для збереження системи рішень в умовах дефіциту часу.

Маніпулятивна стратегія ґрунтується на твердженні про активність та індивідуальну винахідливість психічного відображення зовнішніх впливів, де суб'єкт сам впливає на психологічну інформацію, що надходить ззовні.

Розвиваюча стратегія ґрунтується на «діалозі», де психіка виступає як відкрита система, що знаходиться у постійній взаємодії, яка має внутрішній і зовнішній контури регулювання. Психіка в цьому випадку розглядається як багатомірне і «інтерсуб'єктне» за своєю природою утворення. Розвиваюча стратегія забезпечує, на відміну від двох інших стратегій, актуалізацію потенціалів власного розвитку кожної зі взаємодіючих між собою систем. Психологічними умовами реалізації такої стратегії впливу є діалог і обопільна відкритість.

Психологічні умови реалізації діалогу, за К. Роджерсом: 1) природність і спонтанність у вираженні суб'єктивних почуттів і відчуттів, що виникають між

партнерами у кожному окремому моменті їхньої взаємодії; 2) безумовно позитивне ставлення до інших людей і до самого себе, турбота про іншого і прийняття його як рівноправного партнера по спілкуванню; 3) емпатичне розуміння, уміння тонко й адекватно співчувати почуттям, настрою, думкам іншої людини в ході міжособистісних контактів з нею.

Від типології Г. А. Ковальова відштовхується й Є. Л. Доценко, вибудовуючи свою шкалу рівнів настанов на взаємодію від об'єктного полюса до суб'єктного. Об'єктний полюс характеризується ставленням до партнера по спілкуванню як до засобу, об'єкта, знаряддя досягнення власних цілей. Суб'єктний полюс конституює ставлення до партнера по взаємодії як до цінності, і характеризується настановою на діалог і співробітництво. Є. Л. Доценко пропонує п'ять рівнів настанов на взаємодію в міжособистісних відносинах.

1. Домінування. Ставлення до іншого як до речі чи засобу досягнення своїх цілей, ігнорування його інтересів і намірів. Прагнення володіти, розпоряджатися, здобути необмежену однобічну перевагу. Відкритий, без маскуванню, імперативний вплив – від насильства, придушення до навіювання, наказу.

2. Маніпуляція. Ставлення до партнера по взаємодії, через тенденції до ігнорування його інтересів і намірів. Способи впливу – *провокація, обман, інтрига, натяк*.

3. Суперництво. Партнер по взаємодії сприймається як небезпечний і непередбачений, на силу якого треба зважати. Інтереси іншого враховуються в тій мірі, у який це диктується цілями боротьби з ним. Засобами ведення боротьби можуть бути окремі види *«тонкої» маніпуляції, чергування відкритих і закритих прийомів впливу, тимчасові тактичні угоди*.

4. Партнерство. Ставлення до іншого як до рівного, що має право бути таким, який він є, з яким треба рахуватись. Прагнення не допустити втрат для себе, розкриваючи цілі своєї діяльності. Рівноправні, але обережні відносини, узгодження своїх інтересів і намірів, спільна рефлексія. Основні способи впливу будуються *на договорі, що служить як засобом об'єднання, так і засобом створення тиску*.

5. Співдружність. Ставлення до іншого як до самоцінності. Прагнення до об'єднання, спільної діяльності для досягнення близьких чи збіжних цілей. Основний інструмент взаємодії – *згода (консенсус)*.

Критерій симетричності використовує й Є. В. Сидоренко, розділяючи види впливу на конструктивні і неконструктивні. При неконструктивних видах впливу одна людина прагне уподібнити почуття чи дії іншого своїм планам, задумам, бажанням, почуттям або діям. Особливість конструктивного впливу – у тому, що уподібнення партнерів один одному відбувається з їхньої взаємної згоди. Серед

психологічних засобів впливу Є. В. Сидоренко виділяє переконання, контраргументацію і конфронтацію.

Засоби маніпулятивного впливу.

Спроби управляти людиною, групою людей і іншими людськими спільнотами нерідко зустрічають опір останніх. У цьому випадку перед ініціатором управлінського впливу відкриваються два шляхи:

- 1) спробувати змусити виконати нав'язану їм дію, тобто зломити опір (відкрите управління);
- 2) замаскувати управлінський вплив так, аби він не викликав заперечення (приховане управління).

Застосувати другий спосіб після провалу першого неможливо — намір розгаданий, і адресат насторожі. До другого способу звертаються тоді, коли передбачають опір, і тому відразу роблять ставку на прихованість впливу.

Фактично в кожній групі людей є особа, що впливає на інших, причому часто непомітно, й усі несвідомо підкоряються їй.

Приховане управління здійснюється проти волі адресата і допускає можливу незгоду останнього з тим, що пропонується (інакше ініціатору немає причин приховувати свої наміри).

Маніпуляції можуть здійснюватися як на шкоду тому, ким маніпулюють, так і на користь йому. Чи морально таємно управляти іншою людиною проти її волі? Це залежить від моралі маніпулятора і від ступеня моральності його цілей. Якщо його ціль – одержати особисту вигоду за рахунок жертви, то, безумовно, аморально. Якщо ж ціль – ненав'язливо, непомітно спрямувати дії того, ким маніпулюють, в потрібне русло, то така маніпуляція не травмує іншу людину й може бути цілком виправдана.

Таким чином, маніпулювання – це вид прихованого управління, зумовлений егоїстичними, непорядними цілями маніпулятора, що завдає збитки (матеріальні чи психологічні) своїй жертві.

Приховане управління може, однак, мати і цілком шляхетні цілі. Наприклад, коли керівник замість наказів непомітно і безболісно керує підлеглим, ненав'язливо спрямовуючи його до дій у потрібному напрямі. У цьому випадку об'єкт управління зберігає свою гідність і свідомість власної волі.

Під маніпуляцією звичайно розуміється один з видів психологічного впливу, який використовується для досягнення однобічної переваги.

Метафори ж особистісного впливу будуть іншими – це здатність «притягати, як магніт», «заворожувати», «надихати на подвиг», «давати імпульс до прозріння», «сприяти переродженню». Як бачимо, у всіх випадках використання метафор присутні категорії: «гарне» – «погане», «позитивне» – «негативне». Етичний

компонент допомагає нам відрізнити маніпулятивне спілкування від неманіпулятивного. Багато гуманістів називають моральність основним критерієм спілкування людини третього тисячоріччя.

В. Н. Куніцина принципове розходження між маніпулятивним і особистісним впливом пов'язує з наступними трьома критеріями:

РОЗХОДЖЕННЯ МАНІПУЛЯТИВНОГО ТА ОСОБИСТІСНОГО ВПЛИВУ

<i>Маніпулятивний вплив</i>	<i>Особистісний вплив</i>
<ul style="list-style-type: none"> — скритність і таємний характер намірів (використання іншого як засобу досягнення власної мети); — прагнення підкорити своїй волі (одержати однобічний вииграш); — ефект впливу, що руйнує особистість (у першу чергу негативний ефект позначається на особистості адресата, але опосередковано — на особистості маніпулятора). 	<ul style="list-style-type: none"> — щирість і відкритість почуттів, емоцій, намірів і мотивів людини, яка впливає; — ефект впливу, що збагачує, розвиває (у першу чергу особистість тієї людини, на яку здійснюється вплив).

Групи засобів маніпулятивного впливу відповідно до основних ознак маніпуляції.

1. Таємний характер маніпулятивного впливу забезпечується багатовекторністю впливу вирішенням відразу декількох підзадач. *Наприклад*, відволікання уваги партнера по спілкуванню, зосередженість уваги на необхідному змісті, підвищення власного рангу в його очах, ізоляція партнера по спілкуванню від інших людей і т. ін.

2. Для психологічного тиску використовується адекватна цілям зброя впливу: перехоплення ініціативи, введення нової теми, скорочення часу для ухвалення рішення, рекламування, апеляція до присутнього і т. ін.

3. Проникнення в психологічну сферу відбувається через психологічний автоматизм – структурно-динамічне утворення, актуалізація якого приводить до результату, будь-то мотиваційна напруженість (прагнення до грошей, слави, успіху, сексуального задоволення) чи якась дія.

«Струнами душі» може стати будь-який значимий мотив: переживання з приводу повноти, невисокого зросту, хвороби, гордість об'єкта впливу за власне походження, нетерпимість до якогось типу людей, цікавість, хобі і т. ін.

4. Експлуатація особистісних якостей партнера по спілкуванню являє собою імітацію процесу ухвалення рішення ним самим. *Перший крок* – створення (чи

актуалізація) стану конкуренції мотивів. Актуалізувати можна лише те, що вже існує у внутрішньому світі людини. *Другий крок* – зміна спонукальної сили конкуруючих мотивів (зміна цінності одного з них, зміна ціни досягнення, управління оцінкою ймовірності досягнення і т. ін.).

Щодо механізмів маніпулятивного впливу, то слід зазначити, що вони однакові за будь-якого психологічного впливу – це, у першу чергу, психічні автоматизми і мотиваційне забезпечення.

У відношенні позитивного, розвиваючого впливу можна спостерігати те саме. Можна дати людині імпульс до зміни, але не можна за неї зробити цю зміну (її творцем є тільки сама людина).

Кінцева спрямованість маніпулятивного впливу диктується прагненням маніпулятора перекласти відповідальність за вчинене по його напучуванню на свою жертву. Саме ця обставина і визначає негативне ставлення до маніпуляції внаслідок наявності в ній руйнівної складової. Звідси випливає необхідність уміти розпізнавати маніпуляцію і захищатися від неї.

Маніпуляція у спілкуванні, захист від неї.

У діловому, та й у повсякденному спілкуванні маніпуляції – звичайна річ.

Прикладів маніпуляцій існує безліч. Виробляються вони за певними схемами, що однаково діють як у побутовому, так і в діловому спілкуванні. Існує наукова теорія, що дозволяє пояснити механізм маніпуляції і, отже, навчитися користатися цим прийомом та гідно захиститися від нього.

В основі маніпуляції завжди лежить використання слабкостей співрозмовника. Ніхто не бажає показатися боягузом, нерішучим, жадібним, нерозумним. Навпаки, кожний бажає виглядати гідно, бути великодушним, захисником, відчувати свою перевагу, значимість, дістати похвалу і т. ін.

За критерієм «відносини до людей» особистість може бути або актуалізатором, або маніпулятором.

Актуалізатор (той, що рухається до оптимальності) відрізняється більшою незалежністю від нав'язаних схем, щирістю в почуттях, волею вираження, вірою в себе й інших і розумінням себе й інших.

Маніпулятор (комунікатор) відрізняється нещирістю, байдужістю чи недружелюбністю до партнера, прагне до експлуатації й контролювання інших.

Маніпулятор прагне використовувати людей, актуалізатор – взаємодіяти з ними.

Виділяють наступні причини маніпулятивної поведінки, корені яких – у нещирості: недовіра; непередбачуваність життя; уникнення скрутних станів; прагнення догодити усім.

Характерні риси маніпулятора: неправда (фальш, шахрайство); апатія, нудьга; закритість, навмисність, цинізм. Можливість маніпулювати людьми криється в них самих, у їхньому нерозумінні самих себе.

Можна назвати чотири джерела маніпулювання:

1. Людьми керують їхні потреби.
 2. Кожна людина має якісь слабкості.
 3. Кожний характеризується деякими пристрастями.
 4. Усі люди звикли діяти за певними правилами, дотримуватись ритуалів.
- Усе це може бути використано і використовується маніпуляторами.

впливати на людину.

Аналізуючи причини виникнення маніпуляцій, І. Вагін характеризує певні психоконплекси, притаманні практично всім людям.

Психоконплекси – це особливості людської душі, які відгукуються на різні впливи маніпуляторів. Тому вплив на психоконплекси і є найефективнішим засобом маніпулювання людьми.

Типовими психоконплексами є страх; цікавість; жадібність; перевага; доброта; жалість; провина; справедливість; помста; заздрість; ревності; патріотизм; естетика; досконалість та інші.

Всі афери – від дрібних до найбільших – будуються, як правило, на використанні жадібності людей, прагнення швидко розбагатіти. Численні афери інвестиційних фондів і фінансових компаній, що обіцяли неправдоподібно високі дивіденди, сотні тисяч обдурених вкладників.

Ще одна людська слабкість – цікавість, зокрема – бажання довідатися про своє майбутнє, долю. Інша людська слабкість – спрага гострих відчуттів. Реалізується в азартних іграх. Бажання створити враження, покрасуватися також використовується маніпуляторами.

Системи маніпулятивної поведінки.

Активна: маніпулятор прагне очолювати і панувати за будь-яку ціну, за допомогою активних методів, користаючись більш високим положенням у відносинах. Спирається на безсилля інших і домагається контролю над ними.

Пасивна: маніпулятор ніколи не виявляє роздратування; млявий і пасивний. Прикидається безпомічним і дурним. Дозволяє іншим думати і працювати за себе. Виграє, терплячи поразку.

Змагальна: маніпулятор прагне виграти за будь-яку ціну. Життя – постійний турнір, а люди Таким чином, мова йде фактично про людські слабкості.

Байдужна: відкидання турботи; маніпулятор грає в байдужність, індиферентність. Намагається піти, відсторонитися від контактів. Йому ніби-то на все «наплювати».

У рамках тієї чи іншої маніпулятивної системи кожен з тих, що маніпулюють, прагне вибрати ту роль, яка йому більше знайома, була ним використана раніше і принесла бажаний результат; найбільшою мірою відповідає ситуації та цілям; відповідає його внутрішнім уявленням й особистісним якостям.

Як захиститись від маніпулятивного впливу? Значення маніпулятивної поведінки полягає у тому, щоб розпізнавати її в собі й інших, переборювати і не зловживати нею.

Чи завжди треба захищатися? Іноді, відчуваючи, що нами маніпулюють, можна і піддатися маніпулятору. Це доцільно, коли втрати від маніпуляції менші, ніж від погіршення відносин з маніпулятором; чи коли бачиш, як іншими діями можна компенсувати свій програш від маніпуляції. Так нерідко буває, наприклад, у взаєминах підлеглих з керівниками і взагалі в ситуаціях залежності від маніпулятора.

Ще великий Будда висловив чудову думку: «Тільки та перемога є справжньою, коли ніхто не відчуває себе переможеним».



Схема захисту від маніпуляцій.

Таким чином визначається шість стереотипних дій, об'єднаних у пари, що доповнюються: *утекти – вигнати, сховатися – опанувати, затаїтися – ігнорувати*. Кожна пара задає свій параметр процесу захисту: дистанціювання з агресором, управління потоком впливу, управління інформаційним каналом.

Зазначеним діям автор пропонує надати статус базових захисних настанов. Незначна модифікація стосовно рівня міжособистісних відносин дозволяє наповнити їх наступним змістом.

Одним з можливих способів розуміння ситуації спілкування, що дає можливість побачити зміст дій у спілкуванні як своїх, так і партнера, є сприйняття

стану партнерів, а також їхніх позицій відносно один одного. Дійсно, кожний зауважував, що в будь-якій розмові, бесіді, публічному спілкуванні величезне значення має відносний статус партнерів (не постійний соціальний статус, а статус «тут і зараз» у спілкуванні). Дуже важливо, хто в даний момент «нагорі», а хто «унизу», хто веде у даному спілкуванні, а кого ведуть, і т. ін.

Словосполучення «*транзактний аналіз*» дослівно означає «аналіз взаємодії». У ньому закладено дві глибокі ідеї: 1) мультиплікативна природа спілкування; 2) поділ процесу спілкування на елементарні складові й аналіз цих елементів взаємодії.

Зазначемо, що особливими критеріями позицій транзактного аналізу є характеристики:

– батько – вимагає, оцінює (засуджує чи схвалює), учить, керує, складає протекцію.

– дорослий – розважливність, робота з інформацією.

– дитина – прояви почуттів, безпорадність, підпорядкування.

Виділяють наступні позиції спілкування:

I. домінування, чи спілкування «зверху вниз»;

спілкування «на рівних»;

підпорядкування, чи позиція «знизу вверху».

II. доброзичлива позиція до партнера;

нейтральна позиція;

ворожа позиція неприйняття партнера.

Транзакція – одиниця взаємодії партнерів по спілкуванню, що супроводжує визначення позицій кожного (зображується стрілкою, що йде від обраної позиції одного співрозмовника до передбачуваної позиції іншого учасника спілкування). Традиційно в транзактному аналізі виділяються три типи транзакцій: додаткові, перехресні і приховані.

Додатковою називається така взаємодія, у якій партнери адекватно сприймають позиції один одного, розуміють ситуацію однаково і спрямовують свої дії саме в тому напрямі, що очікується й приймається партнером, і якого він також дотримується.

Два підтипи додаткової: А) *рівних* взаєминах партнери перебувають на однакових позиціях, вони однаково сприймають інформацію, відповідають саме з тієї позиції, якої очікує партнер, тому можна було б назвати цей підтип – спілкування з повним взаєморозумінням. Б) У *нерівному* задіяні позиції Батька і Дитини

Власне кажучи, взаємодія, що перехресується, — це «неправильна» взаємодія. «Неправильність» її полягає в тому, що партнери не розуміють чи не

бажають зважати на те, до якої позиції звертається партнер, відповідають йому з іншої позиції, тим самим виявляючи, з одного боку, неадекватність розуміння позиції та дій партнера, а з іншого – яскраво виявляючи свої власні наміри і дії.

Нарешті, третім типом взаємодії є приховані трансакції. Це такі взаємодії, що містять одночасно два рівні: явний, виражений словесно, соціальний і прихований, який мається на увазі, психологічний.

Трансактний аналіз дозволяє описати не тільки те, що говорять партнери, але і підтекст, що виражається інтонацією чи просто мається на увазі («читання між рядків»). Розглядаючи всілякі маніпуляції, ми бачили, що саме підтекст, спеціально пристосований прихований вплив дозволяють маніпулятору управляти співрозмовником проти його волі.

Тема. Сприйняття та розуміння у спілкуванні.

Внутрішній механізм контакту між людьми – інтелектуальне й емоційне переживання. *Перше переживання* виникає під час активної спільної діяльності і є можливим в тому випадку, коли партнери поважають один одного, щиро обмінюються враженнями, досвідом, спільно вирішують складне завдання. *Друге переживання* викликає сама особистість учасника спілкування; зацікавленість людиною, її активністю, предметом спілкування по невидимих каналах передається партнеру, викликаючи бажання, щоб контакт тривав, розширити сферу спілкування.

У процесі спілкування повинно бути присутнім взаєморозуміння між учасниками цього процесу. Саме взаєморозуміння може бути витлумачене по-різному: як розуміння цілей, мотивів, настанов партнера по взаємодії, а також прийняття, поділ цих цілей, мотивів, настанов, що дозволяє не просто погоджувати, але й співвідносити їх.

Взаємодія неможлива без взаєморозуміння. При цьому дуже важливо, як сприймається партнер по спілкуванню, тобто мова йде про особливості міжособистісної перцепції – про пізнання людини людиною. На основі зовнішньої сторони поведінки люди, за словами відомого психолога С. Л. Рубінштейна, ніби «читають» іншу людину, розшифровують значення її зовнішніх даних. У ході пізнання одночасно здійснюється і емоційна оцінка, і спроба зрозуміти вчинки співрозмовника, і засновані на цьому стратегії зміни його поведінки, і побудова своєї власної.

Під час взаємодії людей велике значення має той факт, як сприймається партнер по спілкуванню, іншими словами, процес сприйняття однією людиною іншої виступає як обов'язкова складова спілкування й умовно може бути названий перцептивною стороною спілкування.

Соціальна перцепція – це взагалі процес сприйняття так званих соціальних об'єктів, під якими маються на увазі люди, соціальні групи, великі соціальні спільноти. Тому сприйняття людини людиною відноситься до галузі соціальної перцепції, але не вичерпує її. Якщо уявити собі процес соціальної перцепції в повному обсязі, то постає дуже складна і розгалужена схема. Вона містить різні варіанти не тільки об'єкта, але і суб'єкта сприйняття (тобто індивіда, групи).

Крім того, сприйняття в соціально-психологічному плані має деякі специфічні риси. Зокрема, ряд феноменів, що мають місце у формуванні уявлень один про одного у партнерів по спілкуванню, не вкладаються в рамки традиційного опису перцептивного процесу, тому що 1) відбувається не тільки формування образу – сприйняття, але і розуміння, пізнання іншої людини. (уявлення про її думки, наміри, здібності, переживання, настанови, а також про ті відносини, що пов'язують їх як партнерів).

Специфічний підхід до проблеми міжособистісної перцепції пов'язаний зі школою 2) «трансактивної психології» (Кентріл, Кіркпатрік). Тут мова йде про те, що будь-яка перцепція є активною взаємодією (трансакцією) між тим, хто сприймає, і тим, кого сприймають (очікувань, бажань, намірів як специфічних детермінант перцептуальної ситуації).

Соціальна перцепція – процес з активним зворотним зв'язком, що неодмінно включає в себе розуміння. Образ людини, що формується в процесі сприйняття, несе інформаційне навантаження і відіграє регулюючу роль у процесах взаємодії, допомагає формувати лінію поведінки стосовно людини, яку сприймають.

Даючи узагальнене визначення феномену 3) міжособистісного сприйняття, можна сказати, що сприйняття іншої людини є процес, у якому відбувається відображення її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними властивостями індивіда, якого сприймають, і здійснення на цій основі розуміння його внутрішнього світу і поведінки.

У ході пізнання іншої людини одночасно здійснюється кілька процесів: емоційна оцінка, спроба зрозуміти сенс її вчинків, побудова стратегії своєї власної поведінки.

Таким чином, людина усвідомлює себе через іншу людину за допомогою певних механізмів міжособистісної перцепції, до яких належать:

- 1) пізнання і розуміння людьми один одного (ідентифікація, емпатія, атракція);
- 2) пізнання себе в процесі спілкування (рефлексія);
- 3) прогнозування поведінки партнера по спілкуванню (каузальна атрибуція).

Ідентифікація – це спосіб пізнання іншої людини, за якого припущення про її внутрішній стан будується на основі спроб поставити себе на місце партнера по спілкуванню. Це неусвідомлений процес ототожнення себе з іншою людиною, групою, зразком.

Особистісна ідентифікація – природний процес формування особистості. Вона надзвичайно важлива для нормального інтелектуального і фізичного розвитку людини, активна адаптація до навколишнього середовища.

Емпатія – це емоційне співпереживання іншому. Це розуміння іншої людини без допомоги слів, не спираючись на мислення, а (за допомогою відчуттів, почуттів, емоцій і наступного усвідомлення їх, прояв емоційної чуйності.) Емпатія є афективним «розумінням».

Атракція (залучення) – являє собою форму пізнання іншої людини, засновану на формуванні стійкого позитивного почуття до неї. У даному випадку розуміння партнера по спілкуванню виникає завдяки формуванню прихильності до нього.

Рефлексія – це механізм самопізнання у процесі спілкування, в основі якого лежить здатність людини уявляти, як її сприймає партнер по спілкуванню.

Це вже не просто знання чи розуміння іншого, а знання того, як інший розуміє мене, своєрідний подвоєний процес дзеркальних відображень один одного.

Каузальна атрибуція – механізм інтерпретації вчинків і почуттів іншої людини (прагнення до з'ясування причин поведінки суб'єкта).

Усі дослідження в галузі міжособистісної перцепції поділяється на два великих класи: 1) вивчення змісту міжособистісної перцепції (характеристики суб'єкта й об'єкта сприйняття, їхніх властивостей і ін.); 2) вивчення самого процесу міжособистісної перцепції (аналіз її механізмів, ефектів, що супроводжують її). У першому випадку взаємодію можна констатувати, бо кожен з учасників, оцінюючи іншого, прагне побудувати певну систему інтерпретації його поведінки. Другий клас: індивідуальні психологічні особливості різних людей є різними, зокрема й у плані більшого чи меншого «розкриття» себе для сприйняття іншими людьми. Необхідно взяти до уваги виявлення різних «ефектів», що виникають під час сприйняття людьми один одного.

У працях, присвячених проблемі формування першого враження, основна увага приділяється точності цього враження. А. А. Бодалєв розглядав *перше враження як складний психологічний феномен*, у якому поєднуються почуттєвий, логічний і емоційний компоненти, наявне емоційне ставлення, а також частково усвідомлювані оцінні судження.

Побудова образу партнера за окремими схемами іноді приводить до так званих ефектів першого враження, чи систематичних помилок соціального сприйняття. Знання цих схем дуже багато може дати для розуміння того, як формується перше враження про людину.

Найчастіше застосовується схема сприйняття, що спрацьовує у випадку нерівності партнерів у тій чи іншій сфері – соціальній (різний соціальний статус), інтелектуальній, нерівності позицій у групі (груповий статус) і т. ін. Люди схильні систематично переоцінювати різні психологічні якості тих людей, що перевершують їх за якимось параметром.

Не менш важливими і пізнаваними є помилки, пов'язані з «загальною естетичною виразністю людини» (подобається нам зовні наш партнер по спілкуванню чи ні), фактора «привабливості» – чим більше зовні приваблива для нас людина, тим краща вона у всьому; якщо ж вона неприваблива, то й інші її якості недооцінюються.

Наступна схема всім добре відома: *(ті люди, що нас люблять (добре до нас ставляться), здаються нам значно кращими тих, хто нас ненавидить (погано до нас ставиться))* позитивне ставлення до нас дійсно породжує сильну тенденцію до приписування позитивних властивостей і відкидання (чи неухважності до них) негативних, і навпаки, — явне негативне ставлення викликає стійку тенденцію не зауважувати позитивних сторін партнера і випинати негативні.

Загальні помилки суб'єктів: «переваги», «привабливості» чи «ставлення до нас». Традиційно в дослідженнях формування першого враження всі три види помилок, описаних вище, охоплюються «ефектом ореола».

Отже, «ефект ореола» виявляється в тому, що у формуванні першого враження загальне позитивне враження про людину призводить до переоцінки, а негативне враження – до недооцінки невідомої людини.

Дослідження показують, що доросла людина, цілком здатна точно (у певних межах, звичайно) визначити майже всі характеристики партнера – його психологічні риси і соціально-демографічну приналежність (вік, соціальну верству, приблизну професію).

Чим менш нейтральні відносини, чим більше люди зацікавлені з тої чи іншої причини одна в одній, тим більше ймовірність помилок. Це відбувається тому, що перед людиною ніколи не постає задача «просто сприйняти» іншого.

Перше враження – це не самоціль (виняток – професійні задачі). Образ партнера (перше враження), що створюється під час знайомства, – це регулятор наступної поведінки, що необхідний для того, щоб правильно, ефективно в даній ситуації побудувати спілкування.

Вибір «техніки» спілкування в кожному конкретному випадку визначається характеристиками партнера. У кожній ситуації у фокусі сприйняття виявляються ті ознаки іншої людини, що дозволяють визначити її приналежність до тієї чи іншої групи відповідно до особливостей ситуації і вимоги до побудови подальшої поведінки. А решта рис і особливостей, що не потрапили «у фокус», просто добудовуються за певними схемами, і саме тут з'являється ймовірність помилки.

Справа в тому, що «добудовування» образу іншого за схемою «переваги» відбувається за соціальним стереотипом, тобто шляхом, виробленим якоюсь соціальною групою (професійною, статевою, національною) для спілкування її представників із представниками інших соціальних груп.

Кожному важливо вчасно визначити, хто в даний момент перед ним – «маленький» чи «великий». (До речі, конкретна людина може виявитися тим і іншим у залежності від того, з ким вона зустрілася, тому в неї можуть бути обидва стереотипи.)

Якщо спілкування обмежене (з тих чи інших причин) міжгруповим рівнем, тоді в цілому необхідно спілкуватися тільки як представники груп (стереотипно всій групі), і ця схема сприйняття завжди приводить до успіху. Найбільш яскравий приклад – сприйняття один одного солдатами двох воюючих армій. Тут нестереотипне сприйняття навіть шкідливе.

Таким чином, у міжгруповій взаємодії схематичне, стереотипне сприйняття найчастіше буває виправданим і приводить до потрібних результатів, оскільки воно в даному випадку правильне.

Отже, ситуації першого знайомства відносяться саме до міжгрупового рівня спілкування, оскільки для людей, як соціальних осіб, головне визначити групову приналежність партнера. Тому можна сказати, що перше враження завжди правильне.

Механізм сприйняття у спілкуванні та самоподача.

Усім відомі ситуації, коли сприйняття і розуміння у спілкуванні були ясними, легкими, наповненими. Це відносини з друзями, близькими. У таких ситуаціях нам дуже хочеться зрозуміти іншого, не скривдити його, не зробити щось не так і т. ін. Це помітно навіть зовні. До такого спілкування кожна людина підходить у всеозброєнні засобів і способів сприйняття й розуміння іншої людини. Механізмом цього типу сприйняття і розуміння інших є емпатія.

Емпатія заснована на умінні (яке визначається прагненням) поставити себе на місце іншого, глянути на все його очима, відчути його стан і позицію та врахувати їх у своїй поведінці.

Емпатія – це спосіб розуміння без осмислення, коли емоційне розуміння та сприйняття почуттів, позиції іншого відразу ж приводить до відповідних власних дій.

Стереотипізація й емпатія – зовсім різні механізми соціальної перцепції.

Стереотипізація властивий міжгруповому спілкуванню (частковим випадком якого є формування першого враження); емпатія включається в міжособистісне спілкування, тобто в таке спілкування, де можливо (правда, у крайніх випадках) зневажити соціальними характеристиками людей і на перший план висунути їхні психологічні властивості.

Існують спеціальні методи навчання, у яких ставиться задача підвищити чутливість людей до переживань один одного. Це різні форми психологічного принципу спілкування – *тренінг сензитивності*.

Однак треба пам'ятати, що емпатія – це не тільки і не стільки техніка, скільки певна позиція стосовно партнера – зацікавлена, довірча, відкрита.

Практично усе, що відбувається в сприйнятті людини людиною, можна розглядати як атрибуцію рис, якостей, оцінок чи станів. Однак це не буде правомірно, бо хоч і грубо, але все-таки можна визначити ситуації, у яких приписування причин діям іншого і своїм діям виглядає більш органічно, ніж у решти.

Ряд досліджень показує, що необхідність у каузальній атрибуції (з'ясування причин поведінки суб'єкта) в соціальній перцепції має місце в тих ситуаціях, у яких виникають несподівані перешкоди, труднощі на шляху соціальної взаємодії чи спільної діяльності. Таким чином, каузальна атрибуція – це механізм соціальної перцепції в ситуаціях соціальної взаємодії у спільній діяльності.

У сучасному житті часто трапляються ситуації, що вимагають уміння цілеспрямовано формувати враження про себе. Ці уміння можуть бути складовою професійних умінь, що забезпечують успішність діяльності. Політик, викладач, дипломат, продюсер – ці і цілий ряд інших діючих осіб і ситуацій об'єднує періодично повторювана дія – презентація.

Будь-яка презентація містить й самопрезентацію, коли в обмежених умовах часу і простору необхідно пред'явити спеціально організовану, продуману, структуровану, коротку інформацію про себе таким чином, аби досягти заздалегідь поставлених цілей.

Самопрезентація – процес, який розгортається в заздалегідь визначених рамках. Соціально-психологічні параметри ситуації включають рольову взаємодію, що припускає певні правила й обмеження. Самопрезентація – короткочасний, специфічно мотивований і організований процес пред'явлення інформації про себе у вербальній і невербальній поведінці.

У спілкуванні беруть участь, як мінімум, дві людини, і кожна з них може активно впливати на сприйняття партнера. Партнер у спілкуванні – це не пасивний об’єкт сприйняття, а жива людина, що має свої цілі, своє уявлення про характер взаємодії, і головне – здатна рішучим чином вплинути на те, як її побачать інші.

Саме ця здатність «втручання» живого об’єкта сприйняття у процес формування свого образу в співрозмовника і називається *самоподачею*. По суті, самоподача, самопред’явлення полягає в управлінні увагою партнера.

Самоподача полягає в умінні направити сприйняття партнера визначеним шляхом. Це може бути нав’язування того чи іншого стереотипного уявлення, або управління партнером у тісному міжособистісному спілкуванні, що сприяє більш повному і точному взаєморозумінню.

Самоподача «переваги одного суб’єкта над іншим». Дослідження показують, що для визначення параметра «переваги» в нашому розпорядженні є два основних джерела інформації:

1) одяг людини, усе зовнішнє оформлення, включаючи такі атрибути, як ознаки походження, окуляри, оформлення волосся, нагороди, коштовності; у певних випадках розглядається навіть такий «одяг», як машина, крісло, оформлення кабінету і т. ін.;

2) манера поведінки людини (як сидить, ходить, розмовляє, куди дивиться і т. ін.).

Щодо першого! Що саме в одязі свідчить про перевагу? У першу чергу – ціна, чим вона вище, тим вище статус. Вартість ми «обчислюємо», бачачи якість одягу, прямо пов’язану з ціною. Із соціальним статусом, крім ціни, тісно пов’язаний вибір силуету одягу. Багато людей називають одяг людей високого соціального стану «строгим», «офіційним», причому найчастіше ці слова відносяться до силуету.

Дослідження показують, що «високостатусним» вважається силует, який наближається до витягнутого прямокутника з підкресленими кутами, а «низькостатусним» – що наближається до кулі (тобто з високим статусом звичайно несумісні, наприклад, пухнатий светр, м’які штани чи джинси і т. ін.). під сумнів!

Усі ці особливості неусвідомлено фіксуються нами і впливають на оцінку статусу.

Третім фактором в одязі, що завжди відзначається як ознака статусу, є його колір. У різних країнах конкретні кольори можуть мати різні значення.

Щодо другого! У манері поведінки, як і в одязі, завжди наявні елементи, що дозволяють судити про статус людини. За манерою поведінки також можна визначити рівність чи нерівність з іншою людиною.

Самоподача привабливості. Привабливість теж є предметом управління. При цьому, якщо самоподача переваги не завжди важлива для людини, то самоподача привабливості важлива для всіх.

Сприйняття привабливості – процес, що має ту саму соціальну природу, що і сприйняття переваги; отже, механізми їх повинні бути схожі; ступінь наближення до того типу зовнішності, що максимально схвалюється групою, до якої належать індивіди.

Самоподача ставлення. Якщо щодо самоподачі переваги чи привабливості можна підозрювати їхню неусвідомленість, отже, мимовільне їхнє використання, то самоподача ставлення, безумовно, відбувається набагато усвідомленіше. Більшість людей добре розуміють, що похмурий вигляд, погляд убік чи повз співрозмовника, грубий тон не налаштовують оточуючих на позитивне спілкування, у той час як відкритий погляд, усмішка, кивок згоди допомагають налагодити контакт. Виявилося, що чим ближче чужа думка до власної, тим вище оцінка людини, яка висловила цю думку.

Способи самоподачі ставлення можна розділити на вербальні і невербальні. У використанні вербальних основною метою є максимальне вираження згоди зі співрозмовником у значимих для нього питаннях. Гарним прийомом при цьому є використання загальної теми для розмови, де погляду свідомо збігаються.

У наведеному вище експерименті згода задавалася безпосередньо. Однак існує величезна кількість непрямих ознак згоди: це певна поведінка (кивки, що схвалюють чи підбадьорюють, усмішки в потрібних місцях), інші прояви, що відповідають вашій позиції, слова і навіть сама манера триматися.

Арсенал невербальних засобів різноманітний: не тільки розглянуті прийоми, але і використання пози, розташування тіла стосовно співрозмовника. Дуже важливо, щоб вербальні сигнали самоподачі відносин збігалися з невербальними.

Самоподача об'єктивно наявна в будь-якому спілкуванні, хоче цього людина чи ні. Самоподача завжди впливає на спілкування, незалежно від того, наскільки повно люди її собі уявляють і як вони до неї ставляться.

Тому важливо зрозуміти її закономірності, засоби та методи для того, щоб враховувати це у сприйнятті інших людей та у формуванні власного іміджу. Успішній самопрезентації передуює робота над власним іміджем, що стає можливим на певному рівні знань про себе, Его-компетентності і навичок саморегуляції.

Тема. Педагогічне спілкування.

Як відомо, спілкування виступає однією з найважливіших умов об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності. Це положення справедливе для навчання й виховання, що являють собою опосередковану спілкуванням спільну діяльність людей, одні з яких передають, а інші засвоюють накопичений людством досвід. У спілкуванні людина, з одного боку, виявляє, розкриває для себе й інших свої психічні якості, а з іншого боку, розвиває і формує їх.

Інтенсивність спілкування є значимою складовою педагогічного впливу, що зумовлює відповідну реакцію слухачів. Завдяки цьому виникає взаємне спілкування і здійснюється процес навчання.

Педагогічне спілкування визначається як взаємодія суб'єктів педагогічного процесу, здійснювана знаковими засобами і спрямована на значимі зміни властивостей, станів, поведінки й індивідуально-значеннєвих утворень партнерів.

Ціль педагогічного спілкування полягає як у передачі суспільного і професійного досвіду (знань, умінь, навичок) від педагога учням, так і в обміні особистісними характеристиками, пов'язаними з досліджуваними об'єктами і життям у цілому. У спілкуванні відбувається становлення (тобто виникнення нових властивостей і якостей) індивідуальності як учнів, так і педагогів.

Таким чином, повноцінне педагогічне спілкування є не лише багатограним, а й поліфункціональним. Воно забезпечує обмін інформацією і співпереживання, пізнання особистості і самоутвердження, продуктивну організацію взаємодії. Обмін інформацією і ставленнями реалізує комунікативну сторону спілкування, пізнання особистості і самоутвердження – перцептивний, а організація взаємодії – інтерактивний.

Спілкування педагога з тими, що навчаються, є специфічним тому, що за статусом вони виступають з різних позицій: учитель організовує взаємодію, а учень сприймає її і включається в неї. Треба допомогти учневі стати активним співучасником педагогічного процесу, забезпечити умови для реалізації його потенційних можливостей, тобто забезпечити суб'єкт-суб'єктний характер педагогічних стосунків, що особливо актуально в сучасних умовах навчання.

Суб'єкт-суб'єктний характер педагогічного спілкування — принцип його ефективної організації, що полягає у рівності психологічних позицій, взаємній гуманістичній настанові, активності педагога та учнів, взаємопроникненні їх у світ почуттів та переживань, готовності сприйняти співрозмовника, взаємодіяти з ним

Головними ознаками педагогічного спілкування на суб'єкт-суб'єктному ґрунті є:

1. Особистісна орієнтація співрозмовників – готовність бачити і розуміти співрозмовника; самоцінне ставлення до іншого. Враховуючи право кожного на вибір, треба прагнути не нав'язувати думку, а допомогти іншому обрати власний шлях розв'язання проблеми.

2. Суб'єкт-суб'єктний характер спілкування передбачає рівність психологічних позицій співрозмовників. Хоч вчитель і учні нерівні соціально (різні життєвий досвід, ролі у взаємодії), для забезпечення активності учня, через яку можна сподіватися на розвиток його особистості, слід уникати домінування педагога і визнавати право учня на власну думку, позицію, бути готовим самому також змінюватися.

3. Проникнення у світ почуттів і переживань, готовність пристати до думки співрозмовника. Це є спілкуванням за законами взаємного довір'я.

4. Нестандартні прийоми спілкування:

Функціонально-рольове спілкування викладача – суто ділове, стандартизоване, обмежене вимогами рольової позиції. Головна мета – забезпечити виконання певних дій; особисте ставлення педагога й учня не враховується та не виявляється.

Особистісно орієнтоване спілкування викладача передбачає виконання нормативно заданих функцій з виявом особистого ставлення, почуттів. Головна мета впливу – розвиток учнів. Особистісно орієнтоване спілкування – складна психологічна взаємодія. Як видно з його визначення, педагог, який організує стосунки з учнями таким чином, спрямований не стільки на виконання нових завдань, скільки на розвиток учнів за допомогою цих дій, форм роботи.

У навчально-виховному процесі вузу існують наступні різновиди спілкування:

– безпосереднє спілкування між студентами, викладачами чи їхніми керівниками;

– спілкування, пов'язане з підготовкою і забезпеченням майбутньої діяльності;

– спілкування як засвоєння людиною фонду духовного багатства, створеного «іншими людьми, завдяки чому переборюється обмеженість її індивідуального досвіду;

– опосередковане спілкування під час читання, писання, прослуховування магнітофонних і перегляду телевізійних записів і т. п.

Педагогічне спілкування передбачає наявність таких умінь:

1) оперативно і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно змінюються;

2) правильно планувати і здійснювати систему комунікації;

3) швидко і точно знаходити адекватні комунікативні засоби, що відповідають як творчій індивідуальності педагога, так і індивідуальним особливостям вихованця;

4) постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

Провідні здібності особистості до педагогічної діяльності:

– комунікативність, що включає прихильність до людей, доброзичливість, товариськість;

– перцептивні здібності – професійна пильність, емпатія, педагогічна інтуїція;

– динамізм особистості – здатність до вольового впливу і логічного переконання;

– емоційна стійкість – здатність володіти собою; оптимістичне прогнозування;

– креативність – здатність до творчості.

Педагогічне спілкування як соціально-психологічний процес характеризується такими функціями: пізнання особистості, обмін інформацією, організація діяльності, обмін ролями, співпереживання, самоствердження.

Інформаційна функція спілкування, забезпечуючи процес обміну матеріалами і духовними цінностями, створює умови для розвитку позитивної мотивації навчально-виховного процесу, обстановки спільного пошуку і роздумів, сприяє розвитку особистості.

Педагог вводить індивідуально-рольову форму в навчально-виховний процес: підключає учнів до проведення окремих елементів занять, дає можливість кожному учню побувати у ролі організатора і в ролі виконавця.

Функція самоствердження. Задача педагога – сприяти усвідомленню учнем власного «я», відчуттю власної особистісної значимості, формуванню адекватної самооцінки і перспектив особистості, рівня домагань.

Реалізація такої важливої функції спілкування як *співпереживання* забезпечує умови для розуміння почуттів іншої людини, для формування здатності розділити думку іншого, що нормалізує відносини в колективі.

На результати педагогічної взаємодії істотно впливають спеціальні уміння педагога: мобілізувати учнів на інтенсивну пізнавальну діяльність, ставити питання, спілкуватися з групою й окремою особистістю, вести спостереження, організовувати колектив, володіти власним настроєм, голосом, мімікою, рухами.

Техніка – це сукупність прийомів. Її засоби – мова і невербальні засоби спілкування. Педагогічна техніка, як сукупність професійних умінь, сприяє гармонійній єдності внутрішнього змісту діяльності педагога і зовнішнього його

вираження. І тоді майстерність педагога виявиться в синтезі духовної культури і педагогічно доцільної зовнішньої виразності.

У поняття «педагогічна техніка» включають дві групи компонентів.

Перша група компонентів пов'язана з умінням педагога керувати власною поведінкою: 1) володіння своїм організмом (міміка, пантоміміка); 2) управління емоціями, настроєм (зняття зайвої психічної напруженості, створення творчого самопочуття); 3) соціально-перцептивні здібності (увага, спостережливність, увага); 4) техніка мовлення (дихання, постановка голосу, дикція, темп мовлення й ін.).

Друга група компонентів педагогічної техніки пов'язана з умінням впливати на особистість, колектив і розкриває технологічну сторону процесу виховання і навчання: дидактичні, організаторські, конструктивні, комунікативні уміння; технологічні прийоми пред'явлення вимог, керування педагогічним спілкуванням, організація колективних творчих справ і ін.

У структурі індивідуально-групового спілкування можна виділити етапи:

1. *Підготовка педагога до спілкування.* На цьому етапі педагог повинен спланувати процес і зміст спілкування, виходячи з цілей і змісту заняття.

2. *Вступ у педагогічний контакт і початковий момент взаємодії з групою.* На цьому етапі уточнюється можливість реалізації задуманого плану спілкування. Для встановлення контакту в спілкуванні важливу роль відіграє особистий стиль викладача.

3. *Організація й управління спілкуванням у ході проведення заняття (уроку, лекції, семінару).* На цьому етапі викладач втілює задуману систему комунікацій, здійснює мовний вплив, підбирає та реалізує адекватні ситуації спілкування і передавання інформації, підтримує контакт з аудиторією. На цьому етапі реалізується комплекс комунікативної взаємодії суб'єктів педагогічного процесу на трьох рівнях: емоційному, когнітивному і соціально-психологічному.

Емоційний, поверхневий рівень визначає комфортність ситуації спілкування, але не характеризує змістовних його сторін.

Когнітивний рівень пов'язаний з предметною стороною спілкування. На цьому рівні розгортається пояснювальний процес – важливий елемент індивідуально-групового педагогічного спілкування.

Спілкування на *соціально-психологічному рівні* визначає міжособистісні і групові відносини педагога з учнями й учнів між собою.

Вимоги до комунікативних якостей мови викладача зумовлені насамперед її педагогічними функціями. Одна з основних функцій мови викладача – забезпечення повноцінної презентації (передачі) знань. Відомо, що існує пряма залежність між комунікативними особливостями мовлення педагога й успішністю сприйняття і запам'ятовування знань учнями. Мовлення педагога може зробити це сприйняття доступним, цікавим, а може й ускладнити його.

Наступна функція мови педагога – забезпечення ефективної навчальної діяльності учнів. Педагогічне мовлення повинно забезпечувати ефективне навчальне слухання учнів на заняттях. Сприймаючи на слух мовлення педагога, слухач робить безліч різних операцій: конкретизує в наочних образах інформацію, яка надається, співвідносить її з наявними знаннями, досвідом, осмислює та інші.

Важливою функцією педагогічної мови є також забезпечення продуктивних взаємин між педагогом і учнями. Цю функцію можна вважати ведучою, тому що вона покликана допомогти в досягненні взаємодії, співробітництві між педагогом і учнями, на основі яких будується навчання і виховання. Саме характер людських відносин, що склалися між педагогом і учнями, великою мірою визначає результат педагогічної діяльності.

Обов'язковою передумовою ефективності професійного мовлення учителя є також володіння його технікою. До технічних показників виразного мовлення належать: дихання, голос, дикція (вимова), інтонація (тон), темп, жест і міміка. Лише добре оволодіння кожною складовою техніки виразності мовлення може гарантувати його високу якість.

Шляхи вдосконалення мовлення майбутнього учителя: самоконтроль і розвиток культури мовлення; створення установки на оволодіння літературною мовою в різних ситуаціях спілкування; самоконтроль і розвиток умінь виразного мовлення; самоконтроль і розвиток комунікативних умінь, здібностей, соціальних установок у спілкуванні; розвиток загальних психофізичних особливостей своєї особистості, які є передумовою оволодіння вміннями професійно-педагогічного мовлення.

Тема. Взаємодія та сприйняття у педагогічному спілкуванні.

У будь-якій взаємодії люди впливають один на одного – усвідомлено й несвідомо, вербально (за допомогою слів) і невербально (за допомогою міміки, поглядів і жестів, виражаючи свої емоційні реакції). Педагогічний процес є одним із можливих видів такої взаємодії. Педагог здійснює на своїх учнів не тільки навчальний вплив, він також впливає на них своєю особистістю, духовністю, емоційністю, отримуючи від них відповідний відгук, пов'язаний з їх індивідуально-особистісними особливостями й емоційним станом у кожен конкретний момент.

Така ситуація багато в чому подібна до того, що називається психотерапевтичною взаємодією в широкому розумінні. Психотерапія визначається як лікування душі психологічними засобами. Метою психотерапевтичної взаємодії є зміна особистості, звільнення її від травматичного досвіду, що формує захисні, обмежувальні реакції, тривоги, страхи, непевність у своїх силах і можливостях.

У зв'язку з цим логічно припустити, що ефективність педагогічного процесу буде тим вище, чим у більшій мірі в ньому будуть враховуватися закономірності й основні принципи психотерапевтичної взаємодії: Розглянемо деякі з них.

Почнемо з 1) особистісних передумов. У даному випадку мається на увазі, що успішність навчання насамперед визначається готовністю і бажанням учнів бути тими, кого навчають. Добровільне прагнення опанувати знаннями, активність й ініціатива самі по собі психотерапевтичні, оскільки розширюють можливості сприйняття і засвоєння нової інформації. У цьому плані особистість викладача відіграє важливу роль, тому що довіра і відношення до нього, як до партнера в процесі навчання, створює в учнів почуття безпеки і стимулює прояв пізнавальних та творчих здібностей.

Важливою особистісною передумовою в гуманістичній психотерапії, на думку відомого американського психолога Карла Роджерса, є здатність бути самим собою у процесі міжособистісної взаємодії, а також постійне прагнення до особистісного росту і самоактуалізації.

Як уже відзначалося, навчання інших викладачу треба починати з навчання себе. Це припускає не тільки професійне, але й особисте удосконалення, розвиток гнучкості, спонтанності, готовності досліджувати, діяти, внутрішньо змінюючи себе і несучи за це відповідальність.

Крім основних особистісних передумов у педагогічному процесі можна виділити групу 2) методично важливих психотерапевтичних параметрів, що визначають успішність взаємодії між людьми.

Видатний американський психотерапевт Дж. Буженталь відніс до них такі перемінні, як: «присутність», «рівень комунікації», «рівень впливу», «локус уваги» (чи «синхронізація бесіди») і «рівень усвідомлення розв'язуваної проблеми».

«Присутність». Мається на увазі взаємне залучення педагога і його учнів у безпосередній процес навчання, що відбувається в даний конкретний момент часу.

«Рівень комунікації». У педагогічному процесі найчастіше спілкування відбувається на звичайному середньому рівні, що дозволяє учасникам процесу перебувати у певних «ділових рамках», які сприяють засвоєнню необхідної науково-практичної інформації. У випадку переходу на інші рівні ведучому навчального процесу важливо усвідомлювати і контролювати ці зміни, приймаючи рішення про доцільність нових способів роботи з аудиторією

«Рівень впливу». розглядає їх як певні рівні «тиску». У разі звичайного слухання здійснюється найслабший «тиск» (хоча навіть у випадку абсолютного мовчання він має місце, тому що присутній співрозмовник з неминучими певними реакціями).

«Локус уваги» (чи «синхронізація бесіди»). Увага, як один із психічних процесів, має різні властивості, що допомагають людині орієнтуватися в навколишньому світі, концентруватися на важливих подіях, зосереджуватися, а в разі потреби — переключатися на нові значимі події. Для перевірки уваги можуть бути задані питання, що уточнюють, у якому напрямі концентрується увага слухачів.

«Рівні усвідомлення розв'язуваної проблеми». Допомогти слухачам зрозуміти досліджувану проблему настільки глибоко, щоб вона міцно закріпилася в їхній свідомості не як формальна і зовнішня, а як особистісно значима, що має внутрішній зміст і цінність.

Для досягнення цієї мети можуть використовуватися різні прийоми, серед яких кращими є вільна дискусія з приводу обговорюваної теми, варіювання способів пояснення і пропозиція слухачам висувати альтернативні варіанти.

За сучасних умов зміна орієнтацій у вихованні принципово пов'язана з опануванням вихователем майстерності ведення діалогу. Говорячи про діалогічне педагогічне спілкування, ми вживаємо поняття «діалог» не лише в значенні розмови між двома особами, а й як обмін сенсом у спілкуванні (не тільки репліками). Діалог педагогічний – це дія у педагогічному процесі, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні.

Діалогічне педагогічне спілкування – це тип професійного спілкування, що відповідає критеріям діалогу, забезпечуючи суб'єкт-суб'єктний принцип взаємодії педагога та учнів.

Основні ознаки діалогічного педагогічного спілкування:

1. *Визнання рівності особистісних позицій, відкритість і довіра партнерів.*
2. *Домінанта педагога на співрозмовникові і взаємовплив поглядів.*

Особистісна рівність у педагогічному діалогічному спілкуванні передбачає різні позиції його учасників стосовно їхніх інтересів. Звичайно, учень перебуває в колі своїх потреб і діє в напрямі задоволення власних прагнень (самоутвердитися, пізнати тощо), а вчитель у професійному спілкуванні має спрямовувати свої інтереси на потреби іншого.

3. *Модальність висловлювання і персоніфікація повідомлення.* Спілкування-діалог пов'язане з відкритою позицією, засобом реалізації якої є персоніфікована манера висловлювання («Я вважаю»; «Я гадаю») і бажаною – мінімізація знеособлених суджень («Вважається...»; «Кажуть...»), якими часто замінюють висловлювання власної думки.

4. *Поліфонія взаємодії і надання вчителем розвиваючої допомоги.* Поліфонія у спілкуванні – критерій діалогічного педагогічного спілкування, який передбачає можливість для кожного учасника комунікації викладу своєї позиції. Поліфонія

передбачає пошук розв'язків у процесі взаємодії з урахуванням думок кожного учасника.

5. *Двоплановість позиції педагога у спілкуванні.* У процесі професійного спілкування педагог веде діалог не лише з партнером, а й з самим собою: активно включаючись у взаємодію, він водночас аналізує ефективність втілення власного задуму. Це дає йому змогу зберегти ініціативу у спілкуванні, дотримуватися надзавдання в педагогічній дії і перестроїтися під час діалогу.

Рольові позиції у педагогічному спілкуванні.

Назви позицій умовні і не пов'язані з віком людини, яка характеризується. Ці позиції можна стисло охарактеризувати таким чином.

Позиція Батька у спілкуванні – система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, в якій демонструються незалежність, впевненість, навіть агресивність, бажання взяти всю відповідальність на себе.

Позиція Дорослого у спілкуванні – система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, в якій демонструються коректність і стриманість, вміння зважати на ситуацію, розуміти інтереси інших і розподіляти відповідальність між усіма.

Позиція Дитини у спілкуванні – система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, в якій демонструються залежність, підпорядкованість, невпевненість, небажання брати відповідальність на себе.

Педагогічний вплив у процесі навчання

У спілкуванні, як і в предметній діяльності, розкриваються і формуються не тільки пізнавальні здібності людини. У спілкуванні виявляються і формуються відносини людей один до одного.

Стиль педагогічного спілкування – це усталена система способів та прийомів, які використовує вчитель у взаємодії. Вона залежить від особистісних якостей педагога і параметрів ситуації спілкування. Безумовно, в основі стилю спілкування вчителя — його загальне ставлення до учнів і професійної діяльності в цілому.

Дослідники *виділяють три основних* стилі ставлення педагога до учнів: стійкісно-позитивний (активний), пасивно-позитивний, хитливий (ситуативний). Однак зустрічаються іноді педагоги, у яких наявні риси негативного стилю ставлення до учнів – *ситуативно-негативного і навіть стійко-негативного*. «негативні» і «хитливі» вчителі викликають негативне ставлення до себе, а це значить, що вони завдають серйозної шкоди не тільки окремим учням, але і справі освіти в цілому.

Ознаки поведінки педагога (керівника), що створює розвивальний клімат:

1. Відкритість, невимушеність спілкування.

2. Розуміння, здатність «зважити на становище» іншого.
3. Гласність. Нерівність у міжособистісних відносинах неминуча.
4. Об'єктивність. Не оцінювання особистості, а аналіз фактів.
5. Не наказ, а орієнтація на проблему.
6. Умовність, а не категоричність, скоріше пропозиція, ніж директива.

Розгляньмо три основні стилі керівництва, зосередивши увагу на стратегії діяльності керівника, формі організації ним взаємодії, педагогічних наслідках, і переконаємося, що ставлення вчителя детермінує його організаторську діяльність.

Авторитарний – стиль диктату, коли підлеглий розглядається тільки як пасивний виконавець, і йому фактично відмовлено в праві на самостійність та ініціативу.

Демократичний – стиль, що ґрунтується на глибокій повазі до особистості кожного; засадою для нього є довіра й орієнтація на самоорганізацію, самоуправління особистості та колективу.

Ліберальний стиль характеризується браком стійкої педагогічної позиції; виявляється у невтручанні, низькому рівні вимог: формальному розв'язанні проблем.

Перші експерименти проводилися зі школярами, об'єднаними в групи для виготовлення іграшок. Підсумки експерименту виявили, що:

1) за потурального стилю управління було виконано найменше роботи за поганої її якості. Обстановка скоріше нагадувала безладну гру. Учасники не діставали задоволення й у своїх інтерв'ю казали, що хотіли б іншого керівника;

2) демократичний стиль ефективніше. Хоча кількісні підсумки тут нижчі, ніж в авторитарному стилі, бажання працювати сильніше. Це позначилося, наприклад, у тому, що коли керівник виходив з кімнати, праця дітей тривала з тією ж старанністю, тоді як в авторитарному стилі в подібних випадках вони відразу кидали роботу.

3) авторитарному стилі частіше виявляється конформізм і рідше – індивідуальність. Покірність сполучається з запобіганням. Теми розмов у групі не виходять за межі роботи. Спостерігається агресивність, ворожість у взаєминах, напруженість і невдоволення часто вихлюпувалися на «козла відпущення»: ні в чому не винного, але найслабшого члена групи.

ОСОБЛИВОСТІ ПЕДАГОГІЧНИХ ДІЙ У СТИЛЯХ ДІЯЛЬНОСТІ ВИКЛАДАЧІВ

Демократичний	Авторитарний	Конформний	Індиферентний
Ціль завжди ясна	не завжди ясна	не завжди ясна	у більшості випадків не ясна
Орієнтація на застосування знань завжди	часто	іноді	не орієнтує

Знає багатьох студентів у групі по іменах	невелику кількість студентів по іменах	частину студентів	як правило, не знає
Працює разом із групою	окремо від групи	залежить від настрою	з групою не працює, байдужий
У спілкуванні зі студентами не адаптивний	більш контактний з «сильними» студентами	м'який з «сильними» і строгий зі «слабкими»	у контакт зі студентами практично не вступає
Об'єктивний в оцінках	схильний до заниження	схильний до завищення знань «сильних» і заниження «слабких»	схильний до заниження
Реакція на оцінку власної діяльності – адекватна і спокійна	байдужа	зацікавлена	агресивна

Значні переваги *демократичного* стилю педагогічної діяльності в порівнянні з рештою стилів управління навчальною роботою студентів. Проте оцінка настанови викладача на певний стиль управління і проявів її в реальному педагогічному процесі показала, що 60 % викладачів мають явно виражену авторитарну спрямованість.

Сприйняття у педагогічному спілкуванні

У процесі взаємодії викладача з учнями формуються міжособистісні відносини, що накладають відбиток на соціальні ситуації, які виникають у педагогічній діяльності. *Міжособистісні взаємини мають дві сторони: сприйняття і розуміння людьми один одного.* Неправильне розуміння і відображення педагогом індивідуальності учня, сприйняття тільки зовнішньої сторони вчинків, нездатність до аналізу сформованої соціально-психологічної ситуації призводить до необдуманих, поспішних дій вчителя, які нерідко переходять у конфлікт між педагогом і учнем.

Міра адекватності розуміння викладачами студентів прямо позначається на виборі педагогічно доцільних способів впливу. Розуміння може бути різної глибини проникнення в сутність особистості, індивідуальності іншої людини. *Поверховому рівню* розуміння властиве сприйняття лише зовнішнього малюнка вчинку людини без проникнення в мотиви і мету, в особистісні особливості, тобто добре и погано.

На *другому рівні, середньої глибини* аналізуються окремі якості особистості людини: розум, риси характеру, темперамент. Оцінка надається частіше за інтелектуальними особливостями: розумний чи нерозумний; за характером і темпераментом: твердий чи м'який, запальний чи врівноважений. *Найвищий,*

третій рівень включає глибоке розуміння людини, виявлення системи провідних цілей і мотивів поведінки, виділення зв'язків між окремими вчинками й особистістю в цілому, уміння проникнути в приховані резерви і здібності людини, прогнозувати її поведінку на основі розуміння індивідуальності.

Ще одним найважливішим механізмом і інструментом пізнання людиною людей і самої себе є соціальна рефлексія, що розуміється як здатність людини уявити собі, як вона сприймається іншими.

Виділяють три рівні рефлексивних здібностей до педагогічного управління:

– на *низькому* рівні педагог має фрагментарне уявлення про ставлення до нього, його дій тих, хто навчається, а в зв'язку з цим власна поведінка коригується ним лише частково;

– на *середньому* рівні викладачі більш повно уявляють ставлення до них учнів, але це знання не стає підставою для організації і перебудови власної діяльності з управління навчанням.

– на *високому* рівні рефлексивної саморегуляції знання педагогом думки про нього учнів служать підставою для оцінки і вибору власних дій, спрямованих на управління роботою учнів.

В міру зростання педагогічної майстерності відбувається розвиток здібностей до рефлексивного управління. Він іде від фрагментарного, поверхового, неадекватного уявлення до цілісного сприйняття стійких властивостей.

Психологи розрізняють три типи настанови на сприйняття іншої людини: позитивну, негативну й адекватну. За *позитивної* настанови ми переоцінюємо позитивні якості і даємо людині більший аванс, що виявляється в неусвідомленій довірливості. *Негативна* настанова призводить до сприймання переважно негативних якостей іншої людини, що виражається в недовірливості, підозрілості. Оптимальною є *адекватна* настанова на те, що в кожній людині є як позитивні, так і негативні якості. Головне, як вони збалансовані і як оцінюються самою людиною.

Одяг людини теж впливає на сприйняття її, не даремно існує прислів'я «по одязі стрічають, а по уму випроводжають». У «одязі» включається загальне зовнішнє враження від людини. А далі ми вже придивляємося до особистісних якостей. І отут у хід, як правило, йдуть сформовані соціальні стереотипи, настанови й еталони сприйняття, життєві уявлення, що сформовані в кожній людині, і, звичайно, рівень психологічної культури в галузі уміння сприймати й оцінювати іншого.

Тема. Конфлікти у спілкуванні.

Існують різні визначення конфлікту, й усі вони підкреслюють наявність протиріччя, що набуває форму розбіжностей, якщо мова йде про взаємодію людей.

У психології конфлікт визначається як зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій в окремо взятому епізоді у свідомості, у міжособистісних взаємодіях або міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей, пов'язаних з негативними емоційними переживаннями.

Звідси видно, що основу конфліктних ситуацій у групі між окремими людьми становить зіткнення між протилежно спрямованими інтересами, думками, цілями, різними уявленнями про спосіб їхнього досягнення.

Конфлікт (від лат. – зіткнення) – виникнення складних для подолання протиріч, зіткнення протилежних інтересів на підставі суперництва, відсутності взаєморозуміння у різних питаннях, пов'язаних з гострими емоційними переживаннями.

В основі будь-якого конфлікту є ситуація, що включає або протилежні позиції сторін з якогось питання, або протилежні цілі чи засоби їхнього досягнення в даних обставинах, або розбіжність інтересів, бажань, спрямувань опонентів і т. ін. Конфліктна ситуація, таким чином, припускає обов'язкову наявність суб'єктів і об'єктів конфлікту. Однак, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, ущемляючи інтереси іншої. Якщо протилежна сторона відповідає тим самим, конфлікт з потенційного переростає в актуальний і може розвиватися надалі, як *прямий чи опосередкований, деструктивний чи конструктивний*.

Конфлікти можуть бути *прихованими чи явними*, але в основі їх завжди лежить відсутність згоди між двома чи більше сторонами – особами чи групами.

Конфлікти можуть виникати практично у всіх сферах людського життя, зокрема в професійній діяльності. Організація і зміст діяльності визначають специфіку конфлікту. Мають свої характерні риси і педагогічні конфлікти.

Конфлікти можуть відбуватися усередині нас і між нами. За цим критерієм виділяють внутріособистісні, міжособистісні, між особистістю і групою і міжгрупові конфлікти.

Внутрішньоособистісний (типи):

1) людина перебуває між двома позитивними валентностями; валентність – це здатність об'єкта притягати чи відштовхувати; коли рішення на користь однієї з альтернатив уже прийнято, привабливість іншої знижується, слабшає її валентність.

2) людина виявляється між двома приблизно рівними за значимістю неприємними можливостями (негативними валентностями). Показовою є ситуація «покарання» за погано виконане завдання, добре знайома викладачам і студентам. Студент повинен вибрати один з двох небажаних варіантів — відмовитися від запланованого відпочинку і розваг чи одержати «непрестижну» трійку.

3) Людина зіштовхується з об'єктом, що має як негативну, так і позитивну валентність, як говориться, «і хочеться, і колеться». Основою конфлікту може бути, наприклад, те, що приваблива мета містить і негативні сторони: високооплачувана, але шкідлива для здоров'я робота й ін. Нерідкі випадки, коли бажані винагороди неминуче супроводжуються рівними витратами: заборонене задоволення і втрата самоповаги і т. ін.

Розвиток особистості неможливий без подолання внутрішніх протиріч, розв'язання психологічних конфліктів.

Міжособистісний конфлікт. Це найпоширеніший тип конфлікту. У навчальних закладах він може виникати між учасниками педагогічного процесу одного чи різних статусів: викладач – студент, викладач – викладач і т. ін. Багато хто вважає, що основними причинами цих конфліктів є необґрунтовані домагання чи особливості характеру учасників ситуації. Дійсно, зустрічаються люди, яким через особливості характерів, розходження у поглядах, манері поведінки дуже непросто ладити один з одним. Однак більш глибокий аналіз показує, що в основі таких конфліктів, як правило, лежать об'єктивні причини.

Конфлікт між особистістю і групою. Як відомо, неформальні групи встановлюють свої норми поведінки, спілкування. Кожен член такої групи повинен їх дотримуватися. Відступ від прийнятих норм група розцінює як негативне явище, виникає конфлікт між особистістю і групою. Ще один типовий конфлікт цього типу – конфлікт між студентською групою і викладачем. Найважче такі конфлікти протікають за авторитарного стилю педагогічного спілкування.

Міжгруповий конфлікт. Навчальний заклад, як і будь-яка інша організація, складається з безлічі формальних і неформальних груп, між якими можуть виникати конфлікти. Наприклад, між керівництвом і виконавцями, між співробітниками різних підрозділів, кафедр, між неформальними групами усередині підрозділів, між адміністрацією і профспілкою.

Конфлікти можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки. Якщо вони сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємин, то їх називають функціональними (конструктивними). Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії і прийняттю рішень, називають дисфункційними (деструктивними). Підкреслимо ще раз – треба не знищувати всі умови для виникнення конфліктів, а

навчитися правильно ними керувати. Щоб спрямувати конфлікти в конструктивне русло, необхідно вміти їх аналізувати, розуміти їхні причини і можливі наслідки.

Відповідно до класифікації Л. Коузера конфлікти можуть бути реалістичними (предметними) і нереалістичними (безпредметними).

Реалістичні конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників чи несправедливим, на думку однієї чи обох сторін, розподілом між ними будь-яких переваг, і спрямовані на досягнення конкретного результату – наприклад, конфлікт між студентом і викладачем з приводу екзаменаційної оцінки.

Нереалістичні конфлікти мають своєю ціллю відкрите висловлення негативних емоцій, що нагромадилися, образ, ворожості; тобто гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення будь-якого реального результату, а самоціллю.

Розпочавшись як реалістичний, конфлікт може перетворитися в нереалістичний, якщо предмет конфлікту надзвичайно важливий для учасників, а вони не можуть знайти прийнятне рішення, впоратися з ситуацією. Це підвищує емоційну напруженість і вимагає звільнення від негативних емоцій, що нагромадилися.

Нереалістичні конфлікти завжди дисфункціональні. Їх набагато складніше врегулювати, надати їм конструктивний характер. Надійний спосіб профілактики подібних конфліктів у навчальному та будь-якому іншому закладі – створення сприятливої психологічної атмосфери, підвищення професійної майстерності і психологічної культури викладачів.

Стадії та причини конфліктів.

Конфлікти мають у цілому певні стадії протікання:

- 1) стадію потенційного формування суперечливих інтересів, цінностей, норм;
- 2) стадію переходу потенційного конфлікту в реальний чи стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх правильно чи неправильно зрозумілих інтересів;
- 3) стадію конфліктних дій;
- 4) стадію зняття чи розв'язання конфлікту.

Можна виділити кілька основних причин конфліктів між учасниками взаємодії.

Розподіл ресурсів. Навіть у дуже великих і багатих організаціях, будь-то завод чи навчальний заклад, ресурси завжди обмежені. Час, гроші, приміщення, устаткування й ін. – усе це ресурси, необхідні для виконання роботи, і, звичайно, найкоштовніший ресурс будь-якої організації – працівники.

Взаємозалежність. Можливість конфліктів існує скрізь, де одна людина (чи група) залежить від іншої людини (чи групи) у виконанні задачі (наприклад: викладач-лаборант).

Розходження в цінностях. Учасники діяльності наділяють її певним ціннісним змістом. Усвідомлення людиною ціннісного аспекту своєї роботи дозволяє їй відповісти на запитання: «Навіщо?», «Заради чого?», «Що головне?». Нерідко виниклі протиріччя стосуються саме цінностей діяльності.

Розходження з метою. Групи усередині організації й окремі люди, як відомо, можуть дбати лише про власні цілі, що не збігаються з цілями інших учасників взаємодії.

Імовірність конфлікту цілей зростає у разі необхідності організаційних змін, зокрема, у зв'язку зі зміною потреб суспільства. Наприклад, зараз багато навчальних закладів змушені переглядати цілі відповідно до нової системи освіти.

Розходження в способах досягнення цілей. Учасники спільної діяльності, у тому числі педагогічної, можуть мати різні погляди на шляхи і способи досягнення спільних цілей. Навіть якщо й адміністрація, і професорсько-викладацький склад, і студенти хочуть підвищити ефективність навчання, кожен може мати власну, відмінну від інших, думку про те, як це зробити.

Незадовільні комунікації. Конфлікти в навчальних закладах дуже часто пов'язані з незадовільними комунікаціями. «Чому мені не повідомили вчасно?», «Я не знав про зміни в розкладі» і т. ін. – претензії, часто обґрунтовані і проте провокуючі конфлікт, явище, на жаль, звичайне.

Розходження в психологічних особливостях. Це ще одна причина виникнення конфліктів. Як уже говорилося, не слід вважати її головною, але ігнорувати роль психологічних особливостей теж не можна. Кожна нормальна людина має певний темперамент, характер, потреби, настанови, звички і т. ін.

Потенційно конфліктогенні педагогічні ситуації:

- конфлікти *діяльності*, що виникають у зв'язку з виконанням навчальних завдань, успішністю, позаучбовою діяльністю;
- конфлікти *поведінки (вчинків)*, що виникають через порушення учнями правил поведінки на заняттях, а також поза навчальним закладом;
- конфлікти *взаємин*, що виникають у сфері емоційно-особистісних відносин учнів і викладачів у сфері їхнього спілкування в процесі педагогічної діяльності.

Основою конфлікту є конфліктна ситуація, у якій присутні:

- *предмет конфлікту* – протиріччя (проблема), що протидіючі сторони намагаються вирішити;

– *об'єкт конфлікту* – проблемна ситуація на основі пересічних інтересів опонентів, що бажають контролювати її і керувати нею;

– *суб'єкт конфлікту* – конфліктна особистість чи проблеми, здатні спровокувати конфлікт.

Опоненти – це учасники конфлікту. Ними в конфліктній ситуації можуть виступати окремі особи, групи людей, організації. Суб'єкт конфлікту й опоненти в конфліктній ситуації зв'язані певними відносинами, при цьому кожний з опонентів часто претендує на одноособове маніпулювання суб'єктом.

Інцидент – ситуативна провокація конфліктної ситуації, що виникла в результаті збігу обставин і зумовила привід для конфлікту.

Інцидент може зародитися як з ініціативи опонентів (чи одного з них), так і незалежно від їхньої волі і бажання, внаслідок об'єктивних обставин або випадковості. Аналогічно і конфліктні ситуації можуть виникати або з ініціативи опонентів, або об'єктивно, незалежно від їхньої волі і бажання.

Конфліктна ситуація й інцидент, таким чином, «поводяться» у певному розумінні незалежно. Наприклад, конфліктна ситуація може визначатися об'єктивними обставинами, а інцидент – виникнути випадково.

Конфлікт між суб'єктами конфлікту виникає динаміка розвитку конфлікту: на основі предмета конфлікту, як протиріччя протидіючих сторін, об'єкта конфлікту – проблемної ситуації (вона може існувати задовго до того, як відбудеться пряме зіткнення конфліктуючих); опоненти – учасники; інциденту, як раптової конфліктної ситуації, що стало приводом для конфлікту; маніпулювання суб'єктом засобами впливу; суб'єкти конфлікту (особистість чи проблема).

Деструктивне маніпулювання як комунікативний засіб впливу опонента, спрямований на досягнення своїх цілей на шкоду іншій конфліктуючій особі, підсилює агресію суб'єкта конфлікту, динамічно деструктивно розвиваючись.

Конструктивне маніпулювання – комунікативна (вербальна чи невербальна) система впливів і взаємодій, спрямована на досягнення спільних цілей без збитків для інтересів інших людей. Конструктивне маніпулювання, як мистецтво вирішення конфлікту, може досягти рівня майстерності управління конфліктом.

За ефективного управління конфліктом його наслідки можуть відігравати позитивну роль. Це особливо важливо у педагогічних конфліктах, тому що вони завжди мають виховне значення.

Функціональними наслідками конфліктів є таке:

1. Проблема вирішується таким шляхом, що влаштовує всі сторони, і в результаті люди почувають себе причетними до вирішення важливої для них проблеми.

2. Спільно прийняте рішення швидше і краще втілюється в життя.

3. Сторони здобувають досвід співробітництва у вирішенні проблемних питань і можуть використовувати його в майбутньому.

4. Ефективне подолання конфліктів між керівниками і підлеглими, викладачами і студентами руйнує так званий *синдром покірності* – страх відкрито висловлювати свою думку, відмінну від думки «старших».

5. Поліпшуються відносини між людьми, розуміння важливості конфлікту (не завжди призводить до поганих наслідків).

Дисфункціональними наслідками конфліктів є:

1. Непродуктивні, конкурентні відносини між людьми.

2. Відсутність прагнення до співробітництва, добрих взаємин.

3. Уявлення про протилежну сторону як «ворога», про свою позицію – як про винятково позитивну, а позицію опонента – тільки як негативну.

4. Згортання чи повне припинення взаємодії з іншою стороною, що перешкоджає досягненню спільних цілей.

5. Переконавання, що «перемога» у конфлікті є важливішою, ніж вирішення реальної проблеми.

6. Почуття образи, незадоволеності, поганих настроїв, зниження мотивації навчальної діяльності (в учнів).

Розрізняють організаційні (адміністративні) та міжособистісні методи управління конфліктами.

До організаційних методів відносяться наступні:

1. *Чітке формулювання вимог* (сформульованих прав і обов'язків, правил виконання завдань тощо).

2. *Використання координуючих механізмів*. Якщо в учасників спільної діяльності є розбіжності з будь-якого питання, пов'язаного з вирішенням навчальної чи виробничої задачі, вони можуть звернутися до «третейського судді» – їхнього спільного керівника.

3. *Установлення загальних цілей, формування загальних цінностей*. Цьому сприяє інформованість усіх членів організації про її політику, стратегію, перспективи, стан справ у різних підрозділах.

4. *Система заохочень*. Встановлення чітких, об'єктивних критеріїв оцінки результатів праці, що знижують імовірність виникнення почуття несправедливості, образи. Розроблення системи заохочень, що виключає зіткнення інтересів окремих працівників і підрозділів.

Методи регулювання конфлікту, які також відомі як п'ять основних стилів розв'язання конфліктів, чи стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях:

1. *Ухилення*. Людина, що дотримується цієї стратегії, прагне піти від конфлікту.

2. *Пристосування*. Людина, що дотримується цієї стратегії, намагається не виявляти ознак конфлікту, конфронтації, закликає до солідарності і терпимості.

3. *Примус*. Людина, яка дотримується цієї стратегії, намагається змусити прийняти свою думку будь-що-будь; їй не цікавить думка інших.

4. *Компроміс*. Цей стиль характеризується прийняттям поглядів іншої сторони, але лише до певної міри. Здатність до компромісу високо цінується, тому що зменшує недоброзичливість, і це дозволяє відносно швидко розв'язати конфлікт.

5. *Вирішення проблеми (співробітництво)*. За цієї стратегії учасники визнають право один одного на власну думку і готові її зрозуміти, що дає їм можливість проаналізувати причини розбіжностей і знайти прийнятний для усіх варіант рішення проблеми.

Типи конфліктних особистостей

Демонстративний – найчастіше це холерики і сангвініки, яким притаманна бурхлива діяльність у найрізноманітніших напрямках. Для них конфлікт, як для риби вода, це життя, середовище існування. Вони люблять увесь час бути на очах, мають завищену самооцінку.

Ригідний (млявий, відсталий) – люди цього типу не вміють пристосовуватися, тобто враховувати у своїй поведінці зміни ситуації та обставин, брати до уваги думки оточуючих. Вони честолюбні. Виявляють хворобливу вразливість, підозріливість.

Педант – особистість «надточного» типу, що завжди пунктуальна, причеплива, нудотна, хоч є добрим виконавцем, відштовхує людей від себе.

Безконфліктний – особистість, що свідомо йде, тікає від конфлікту, перекладає відповідальність в ухваленні рішення на інших, безпринципна. Тим часом конфлікт наростає, як снігова грудка, і обрушується на таку особу. Це особливо болісно і має негативні наслідки, якщо такий тип особистості притаманний педагогу.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Бутенко Н. Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – Вид. 2-ге, без змін. – К.: КНЕУ, 2006. – 384 с.
2. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осечинська. – 2-ге вид., стереотип. – К.: МАУП, 2003. – 208 с.: іл.. – Бібліогр. у кінці розділів.
3. Коваленко С. М. Сучасна риторика Навч.-практ. посібн. – Тернопіль Мандрівець, 2007. – 184 с.
4. Олійник О. Б. Сучасна ділова риторика Навч. посібн. – К Кондор, 2010. – 166 с.
5. Онуфрієнко Г. С. Риторика Навч. посібн. – К. : Центр учб. літератури, 2008. – 592 с.
6. Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., допов. і переробл. – К.: Вища шк., 2004. – 422 с.

Допоміжна

5. Амонашвили Ш. А. Единство цели: Пособие для учителя. – М.: Просвещение, 1987. – 206 с.
6. Ананьев Б. Г. Психология педагогической оценки: Избр. психол. труды: В 2 т. – М.: Педагогика, 1980. – Т. 2. – 232 с.
7. Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская В. Е. Психология управления. — Харьков: ООО «Фортуна-пресс», 1998. – 464 с.
8. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 1998. – 222 с.
9. Бринкман Рик, Кершнер Рик. Гении общения. – СПб.: Питер Пресс, 1997. – (Серия «Гений общения»). – 352 с.
10. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения. – М.: Наука, 1993. – 172 с.
11. Добрович А. Общение: наука и искусство. – М.: АОЗТ «Яуза», 1996. – 255 с.
12. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: Феномены, механизмы и защита. М.: ТОО «Черо», 1996. – 750 с.
13. Кан-Калик В. А. Тренинг профессионально-педагогического общения. – М., 1990. – 31 с.
14. Каппони В., Новак Т. Сам себе психолог. – СПб., 1994. – 216 с.
15. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. – Л.: Лениздат, 1992. – 708 с.
16. Корнєв М. Н., Коваленко Л. Б. Соціальна психологія. – Підручник. – К.: Либідь, 1995. – 304 с.

17. Криксунова И. Создай свой имидж. – СПб.: Лань, 1997. – 176 с.
18. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практическое пособие / Ф. А. Кузин. – М. : Ось-89, 2005. – 319 с.
19. Куница В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: Учеб. для вузов. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
20. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха: Учеб. пособие для студ. вузов. – Ростов-н / Д.: Феникс, 1995. – 16 с.
21. Линденфилд Гейл. Как справиться с гневом. – СПб.: Питер, 1997. – 448 с.
22. Макаренко А. С. Собр. соч.: В 4 т. – М., 1957–1960. – 290 с.
23. Мартин Д. М. Манипулирование встречами. – Мн.: Амалфея, 1996. – 119 с.
24. Молдаванов М. Е., Сидорова Г. М. Сучасний діловий документ: Зразки найважливіших документів українською мовою. – К.: Техніка, 1992. – 399 с.
25. Морозов А. В. Психология влияния – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.
26. Морозов В. П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 160 с.
27. Основы педагогического мастерства: Учеб. пособие для пед. спец. высш. учеб. заведений / Под ред. И. А. Зязюна. – М.: Просвещение, 1989. – 303 с.
28. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие, – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2004. – 495 с.
29. Пиз Алан. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Эксмо, 2007. – 411 с.
30. Практическая психология для преподавателей. – М.: Информ.-изд. дом «Филинь», 1997. – 328 с.
31. Рюкле Хорст. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение: Сокр. пер. с нем. – М.: АО «Интерэксперт», 1996. – 280 с.
32. Савенкова Л. О. Комунікативні процеси у навчанні: Навч. посібник. – К.: КДЕУ, 1996. – 120 с.
33. Скотт Дж.-Гр. Конфликты, пути их преодоления. – К.: Внешторгиздат, 1991. – 190 с.
34. Чмут Т. К. Культура спілкування : Навч. посіб. / Т. К. Чмут; Хмельниц. ін-т регіон. упр. та права. – 2-е вид., доп. і переробл. – Хмельницький : ХІРУП, 1999. – 354 с.
35. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (Психология манипулирования). – М.: ООО «Изд-во АСТ», Мн. : Харвест, 2001. – 848 с.

ЗМІСТ

Вступ	3
Опис навчальної дисципліни	4
Інформаційний обсяг навчальної дисципліни	5
Структура навчальної дисципліни	8
Зміст теоретичної підготовки	8
Плани практичних занять	11
Самостійна робота	23
Програма семестрового заліку	26
Програма державного іспиту	28
Критерії та норми оцінювання знань, умінь і навичок студентів з навчальної дисципліни	29
Тези лекцій з комунікативних процесів у навчанні	33
Рекомендована література	90