

МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



МАУП

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ САМОСТІЙНОЇ
РОБОТИ СТУДЕНТІВ
з дисципліни
“ТРЕНІНГ ПСИХОЛОГІЇ СПІЛКУВАННЯ”
(для бакалаврів)**

Київ
ДП «Видавничий дім «Персонал»
2009

Підготовлено старшим викладачем кафедри соціальної психології та соціальної педагогіки *С. Є. Солодчук*

Затверджено на засіданні кафедри соціальної психології та соціальної педагогіки (протокол № 14 від 08.02.08)

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом

Солодчук С. Є. Методичні матеріали щодо забезпечення самостійної роботи студентів з дисципліни “Тренінг психології спілкування” (для бакалаврів). — К.: ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009. — 50 с.

Методичні матеріали містять пояснювальну записку, завдання для самостійної роботи студентів, тестові завдання для самоперевірки знань і список літератури.

© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2009
© ДП «Видавничий дім «Персонал», 2009

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Самостійна робота студентів посідає вагоме місце у навчальному процесі, підвищує відповідальність тих, хто навчається, формує в них навички працювати самостійно, здобувати знання, використовувати їх при аналізі процесів, що відбуваються у навколишньому та індивідуальному світі. Ця робота дозволяє ефективніше активізувати пізнавальні, професійні мотиви студентів, розвивати творче мислення.

Самостійна робота планується, організується індивідуально кожним студентом, але він завжди може розраховувати на консультації викладача. Вона включає опрацювання матеріалу лекцій, підготовку до практичних занять, вивчення додаткових тем і питань на основі рекомендованої літератури, підготовку до написання модульних контрольних робіт, підбір матеріалу для написання наукового дослідження, підготовку до участі в конференції тощо. Під час наукового дослідження або роботи над доповіддю студент може виявити більшу ініціативу і самостійність у підборі літератури, складанні плану роботи. Це необхідно не тільки для розвитку вміння самостійно опрацювати літературу, систематизувати прочитаний матеріал, а й для закріплення теоретичних знань, набутих під час вивчення дисципліни та розвитку професійної культури студентів.

При виконанні самостійної роботи студентам потрібно враховувати, що цей курс є практичним. При самостійному вивченні тем та їх висвітленні в наукових роботах слід пам'ятати, що теоретичні аспекти є лише основою для більш повного практичного застосування в тренінгових програмах.

Контроль поточних знань студентів забезпечує застосування під час викладання курсу інтерактивних методів, які сприяють активній взаємодії всіх учасників навчального процесу та інтерактивному обміну.

Підсумковий контроль здійснюється у формі заліку, при проведенні якого враховується навчальна активність студентів в аудиторних заняттях, виконання контрольних та практичних робіт тощо.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Змістовий модуль I. Соціально-психологічний тренінг як форма розвитку компетентності в спілкуванні

Тема 1. Теорія соціально-психологічного тренінгу

Соціально-психологічний тренінг як різновид групової психологічної роботи. Цілі й завдання соціально-психологічного тренінгу. Принципи організації групової роботи (активності учасників; творчої позиції учасників; об'єктивізації поведінки; оптимізації пізнавальних процесів; партнерського спілкування).

Структура тренінгу: вступна частина (вступ, знайомство, правила, очікування), основна частина (оцінка рівня поінформованості про проблему, актуалізація проблеми, пошук шляхів розв'язання проблеми, розвиток практичних навичок), завершальна частина (рефлексія та ритуал прощання).

Основні форми групової роботи: міні-лекції, групові дискусії, мозкові штурми, рольові ігри тощо. Вимоги до їх застосування.

Комплектування груп СПТ. Загальні принципи відбору: чисельність групи; вік, статус, стать, освіта, професія, національна приналежність, регіональний склад та особистісні особливості учасників; взаємостосунки учасників групи.

Вимоги до ведучого групи СПТ і його підготовка.

Література [1–4; 6; 7; 9–11; 13–16; 20; 25–28;
39–41; 43; 45; 47]

Аудиторна самостійна робота

Завдання 1. Метод незакінчених речень: “Тренінг – це...” (з подальшим груповим обговоренням).

Завдання 2. Законспекуйте текст лекції. Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттям і запишіть їх у психологічний словник: “тренінг”, “міні-лекція”, “групові дискусії”, “мозковий штурм”, “рольова гра”.

Завдання 2. Побудуйте структурну схему тренінгового заняття.

Завдання 3. Підберіть вправи на знайомство. Внесіть їх до своєї “тренерської валізи”.

Завдання 4. Підберіть вправи на активізацію уваги. Залиште їх у своїй “тренерській валізі”.

Тема 2. Поняття про комунікативну компетентність та її структуру

Поняття комунікативної компетентності. Компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функцій спілкування; компетентність у реалізації суб’єкт-суб’єктної взаємодії з партнерами із спілкування. Структура комунікативної компетентності: пізнавальний компонент (знання про сутність, структуру, функції та особливості спілкування), поведінковий компонент (комунікативні уміння; культура мовлення; експресивні уміння; перцептивно-рефлексивні уміння), емоційний компонент (гуманістична установка на спілкування; інтерес до іншої людини; готовність до діалогічної взаємодії; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації; позитивна Я-концепція; адекватні психоемоційні стани).

Визначальне значення комунікативної компетентності для професій типу “людина-людина”.

Література [17; 19; 20; 23; 36; 37; 42; 50]

Аудиторна самостійна робота

Завдання 1.

Вправа “Дерево спілкування”

Інструкція: “Уявіть собі дерево, намальоване на підлозі. Це дерево символізує вашу компетентність у спілкуванні. В одному кінці кімнати — коріння дерева, в іншій — його крона, між ними — стовбур. Кожен із вас зараз знайде своє місце відповідно до своїх уявлень, власної компетентності у спілкуванні. Якщо ви стаєте ближче до коріння, значить ви вважаєте себе менш компетентним у спілкуванні, ближче до крони — більш компетентним. Будь-ласка, знайдіть своє місце на цьому дереві спілкування відповідно до уявлень”.

Після того як учасники знайшли своє місце вздовж уявного дерева, ведучий пропонує їм оглянутися, запам’ятати, хто яке місце посів. Тоді обговорити питання про те, як учасники сприймають розміщення один одного: хто, на думку учасників, міг би стояти ближче/далі від крони дерева.

Завдання 2. Метод незакінчених речень: “Комунікативна компетентність — це...” (з подальшим груповим обговоренням).

Завдання 3. Законспекуйте текст лекції. Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттям і запишіть їх у психологічний словник: “комунікативна компетентність”, “соціально-психологічна компетентність”, “комунікативні форми”, “комунікативні засоби й технології”, “комунікативна установка”, “комунікативна толерантність”, “комунікативна культура”, “комунікативний потенціал”, “комунікативні здібності”, “комунікативні уміння”, “комунікативні властивості особистості”, “комунікативний бар’єр”.

Завдання 2. Побудуйте структурно-функціональну схему комунікативної компетентності.

Завдання 3. Підготуйте презентацію “Комунікативна компетентність” (Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в деловому взаємодії. — СПб.: Речь, 2003. — 208 с. — С. 59–73).

Завдання 4. Проведіть діагностику за такими методиками:

1. Методика визначення комунікативних і організаційських схильностей (КОС-2) (Пановилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб., 1999.).
2. Виконання тестових завдань для визначення комунікативних властивостей особистості (Батаршев А. В. Психодіагностика способности к общению, или Как определить организаторские и коммуникативные качества личности. — М., 1999.).
3. Проведіть дослідження за методикою В. А. Лабунської “Діагностика психологічних труднощів спілкування”.

Завдання 5. Підготуйте збірку історій, притч, які б розповідали про важливість уміння спілкуватися. Залиште їх у своїй “тренерській валізі”.

Наприклад, “Історія про рай та пекло”.

“Одного разу іудейський мудрець попросив Господа показати йому Рай та Пекло. Господь відвів його у приміщення, де билися, плакали й страждали голодні люди. Посеред кімнати стояв великий казан зі смачною їжею, у людей були ложки, але вони були довші за руки, і тому було не можна влучити ложкою до рота. “Так, це справжнє пекло!” — сказав мудрець.

Далі вони зайшли в інше приміщення. Всі люди там були ситі й веселі. Але коли мудрець придивився, то він побачив такий самий казан та такі самісніжки ложки! Що ж робило їх життя райським? Вони навчилися годувати один одного! Тобто вміли взаємодіяти між собою.”

Тема 3. Розвиток компетентності в спілкуванні засобами соціально-психологічного тренінгу

Компетентність у спілкуванні і її розвиток за допомогою соціально-психологічного тренінгу. Елементи тренінгу спілкування (комунікативні, інтерактивні, перцептивні).

Різноманіття форм тренінгу: тренінг партнерського спілкування, тренінг сенситивності, тренінг ділового спілкування, тренінг спілкування в групі з великою кількістю людей. Тренінги підвищення загальної життєвої компетентності: а) тренінги оформлення зворотного зв'язку (тренінг на розвиток активного слухання; тренінг на розвиток знання невербальних засобів спілкування); б) рольові тренінги (тренінг спілкування в різних ситуаціях; тренінг з'ясування конфліктів).

Література [1; 2; 5; 8; 19; 20; 23; 24; 30; 31; 34; 36–38; 44; 48–50]

Аудиторна самостійна робота

Завдання 1. Проведіть самооцінку наявного рівня комунікативної компетентності та бажаного рівня через три роки.

Завдання 2. Законспекуйте текст лекції. Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Підберіть та проаналізуйте програми різних видів комунікативних тренінгів.

Завдання 2. Підготуйте презентацію “Комунікативні техніки” (Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в деловому взаємодії. — СПб.: Речь, 2003. — 208 с. — С. 101–124).

Завдання 3. Підберіть вправи на розвиток навичок спілкування: навички слухання і розуміння партнера, навички поведінки в емоційно напружених ситуаціях, навички переконуючого впливу на партнера. Залиште їх у своїй “тренерській валізі”.

Змістовий модуль II. Психологічний аналіз спілкування

Тема 4. Поняття про спілкування та його структуру

Поняття про спілкування.

Спілкування як необхідна умова життєдіяльності людей.

Взаємозв'язок спілкування та діяльності. Спілкування як необхідний вид діяльності. Спілкування як самостійний вид діяльності.

Поняття про структуру спілкування. Основні аспекти процесу спілкування: а) комунікативний (як обмін інформацією між сторонами, що спілкуються); б) інтерактивний (організація взаємодії між учасниками спілкування); в) перцептивний (сприйняття та взаєморозуміння один одного). Взаємодія та доповнення основних аспектів спілкування.

Види спілкування. Монологічне й діалогічне спілкування. Різновиди монологічного спілкування: імперативне й маніпулятивне. Принципи діалогічного спілкування.

Форми спілкування: бесіда, наради, переговори, публічна промова.

Література [2; 12; 17; 18; 19; 20; 23; 24; 32; 42; 46; 50]

Аудиторна самостійна робота

Завдання 1. Метод незакінчених речень: “Спілкування – це...” (з подальшим груповим обговоренням).

Завдання 2. Законспекуйте текст лекції. Форма звітності: рукописний конспект лекційних матеріалів.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Побудуйте структурно-функціональну схему спілкування.

Завдання 2. Підберіть у літературі приклади стилів спілкування. Дайте характеристику. Звіт оформити як таблицю.

Стиль спілкування	Приклад	Обґрунтування

Завдання 3. Розгляньте форми спілкування і заповніть таблицю.

Форма спілкування	Характеристика	Рекомендації щодо проведення

Тема 5. Комунікативний аспект спілкування

Спілкування як обмін інформацією (уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо).

Специфіка обміну інформації між людьми: а) активність учасників комунікації; б) вплив учасників комунікації один на одного (зміна типу стосунків, поведінки внаслідок комунікації); в) наявність єдиної системи кодування; г) виникнення комунікативних бар'єрів.

Поняття про комунікативні бар'єри. Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення комунікативних бар'єрів. Основні умови подолання та попередження комунікативних бар'єрів.

Вербальна комунікація. Говоріння та слухання як основні компоненти вербальної комунікації. Зворотний зв'язок як засіб індивідуального розвитку. Умови здійснення зворотного зв'язку. Активне слухання та його рівні. Рефлексивне й нереклексивне слухання.

Невербальна комунікація. Основні форми невербальної комунікації: кінесіка (жести, міміка, пантоміміка), паралінгвістика (якість голосу, діапазон, тональність), проксеміка (просторова та часова організація спілкування). Основні функції невербальної комунікації (посилення дії вербальної комунікації, допомога у виявленні намірів учасників комунікації тощо).

Взаємодія вербальної та невербальної комунікації.

Література [1; 2; 8; 12; 17–20; 22–24; 31; 32; 36; 42; 46; 50]

Аудиторна самостійна робота

Дискусія

Чи важливо для уміння слухати надавати значення невербальній поведінці?

Кейс 1

Керівник так описала випадок, що стався в неї на роботі.

Підійшов термін здачі трьох відповідальних завдань. Джанет, саме її відділу це було доручено, дуже поспішала й у запарці готувала найвідповідальніше завдання — фінансовий звіт. Раптом у дверях з'явився один з її підлеглих, Джефф, дуже блідий.

— Джанет, — промурмотів він, — весь звіт нанівець! Я десь подів підсумкові показники!

Першим бажанням Джанет було вилаятися, щось на зразок: “Що?! Ти взагалі можеш хоч що-небудь зробити без помилок?” Замість цьо-

го вона припинила на мить свою роботу, зробила глибокий вдих і повністю переключила свою увагу на Джеффа.

— Скажи, що ти вже зробив, щоб їх знайти? — промовила вона.

— Ну, — почав Джефф, — спершу я запитав у Дейва, чи вони не в нього. Він згадав, що вчора перед виходом віддав мені. Потім я збагнув, що залишив їх на столі з запискою Дані, щоб вона зранку передружувала. А вона мені відповіла, що ще до обіду їх повернула.

— Отже, ти простежив їх переміщення аж до обідньої перерви, — сказала Джанет, — і що було потім?

— Я тоді заповнював звіт! Ніяк не можу згадати, що я з цими показниками потім робив.

— Джефф, — промовила Джанет, — схоже, що все це тебе справді вивело із себе.

— Звичайно! Адже в мене немає звички губити такі документи!

— Отже, — продовжувала Джанет, — давай на хвилину зосередимся і подумаємо. Заплющ очі і уяви, як Дана віддає тобі ці підсумкові показники, може, тобі вдасться згадати, що ти потім з ними робив. Розслабся і подумай!

Джефф сидів на стільці, прикривши очі, майже три хвилини. Раптом обличчя просвітліло і він вигукнув:

— Згадав! Коли я тримав їх у руках, Дженсен приніс мені звіт, і я засунув їх під папери!

Він побіг перевірити — і, звісно, підсумкові показники там і були.

Завдання

1. Ознайомтеся із ситуацією.
2. Знайдіть всі прийоми активного слухання, які були використані в цій ситуації. Обґрунтуйте свою відповідь.
3. Визначте, які бар'єри слухання мають місце тут.

Кейс 2

Герой роману О. Дюма граф Монте-Кристо для з'ясування справжньої причини, чому він потрапляв у різні халепи, переодягся священиком і так розшукав свого давнього знайомого Кадруса, щоб розпитати у нього про події минулого.

— Дантес!.. Чи знавав я бідолаху Едмона! Ще б пак, це був мій кращій друг! — вигукнув Кадрус, густо почервонівши, тим часом як ясні спокійні очі абата немов розширювалися, щоб одним поглядом охопити співрозмовника. — А що з ним сталося, пане абат, з бідним

Едмоном? — продовжував трактирник. — Ви його знали? Чи живий він ще? Чи вільний? Чи щасливий?

— Він помер у в'язниці. Був у гіршому становищі ніж каторжники, які волочать ядро на тулонській каторзі.

Смертельну блідість змінив рум'янець, що розлився було по обличчю Кадруса. Він відвернувся, і абат побачив, що той витирає сльози краєчком червоної хустки, яким була пов'язана його голова...

Проаналізуйте емоційний стан людини на основі невербальних сигналів.

Питання

1. Чому, на ваш погляд, Кадрусс почервонів?
2. Чим була викликана блідість Кадруса?
3. Як можна інтерпретувати округлені очі абата?

Вправа “Подарунок”

Кожен учасник без слів, тільки за допомогою міміки і жестів повинен показати, який подарунок він підготував іменинниці. Інші намагаються угадати, що це за подарунок.

Вправа “Повідомлення”

Учасники групи працюють у парах. Кожен повинен без слів, жестами передати своєму співрозмовнику якесь повідомлення, а той мусить зрозуміти і розповісти, що це за повідомлення. Потім міняються ролями.

Вправа “Промова”

Один з учасників гри протягом 1–2 хвилин виголошує “полум'яну” промову до слухачів. Виступаючий повинен впевнено імпровізувати промову, використовувати жестикуляцію, міміку, інтонації, методи володіння аудиторією.

Коли виступ закінчено, слухачі обговорюють за схемою оцінювання виступу, як тримався виступаючий, яке враження він справив.

Вправа “Контакт масок”

Ведучий: “У повсякденному спілкуванні ми теж одягаємо маски, тільки маски не з паперу, а з м'язового гриму — особливий вираз обличчя, пози, тон. Зараз ми подивимося, що це таке”.

Учасники сідають у коло, у центрі кола викладають (текстом униз) сім карток (якщо учасників більше, то ведучий вигадує додаткові маски):

- 1 — маска байдужості;
- 2 — маска прохолодної ввічливості;
- 3 — маска зарозумілої неприступності;
- 4 — маска агресивності (“спробуй не послухати мене”);
- 5 — маска слухняності чи догідливості;
- 6 — маска штучної доброзичливості чи співчуття;
- 7 — маска простодушної дивакуватої веселості.

Кожен учасник обирає картку і читає свій текст. По черзі, за номерами карток, кожен повинен продемонструвати маску, що йому дісталася; треба придумати ситуацію, в якій довелося користуватися вказаною маскою, і розіграти подібну ситуацію. Група оцінює, як людина зуміла зобразити на обличчі необхідну “маску”. Далі розглядають іншу сценку.

Обговорення

1. Що мені дало це завдання?
2. Кому вдалася “маска” під час спілкування, чому декому важко утримати цю “маску”?
3. Які переживання виникали при цьому?

Вправа “Зіпсований телефон”

Усі учасники виходять за двері і на запрошення ведучого входять у кімнату по одному. Кожному, хто заходить, дають інструкцію. “Уявіть собі, що ви одержали телефонограму, зміст якої повинні передати наступному учасникові групи. Головне — якомога точніше відобразити зміст”.

Текст: “Дзвонив Іван Іванович. Він просив передати, що затримується у РУО, бо домовляється про одержання нового імпортного обладнання для майстерень, що, втім, не краще за вітчизняне. Повідомив, що має повернутися до 17-ї години, до початку педради. Якщо він не встигне, то треба передати завучу, щоб той змінив розклад уроків для старших класів на понеділок і вівторок, додавши 2 години з астрономії”.

Після виконання вправи учасники групи аналізують особливості слухання і те, як неухвалне слухання може спотворити передану інформацію.

Вправа “Сліпе слухання”

Мета: продемонструвати учасникам групи неефективність передавання інформації без зворотного зв'язку.

Одна чи дві пари виконують вправу, інші спостерігають. Пари сідають за стіл так, щоб не бачити рук один одного. Кожному учасникові дається по 7 сірників, одному з них ведучий викладає із 7 сірників якусь фігуру. Завдання цього учасника пари: пояснити іншому, як лежать сірники, щоб той зміг викласти зі своїх сірників точно таку фігуру. Забороняється дивитися на те, що робить партнер і ставити один одному будь-які питання. Потім перешкоду знімають, порівнюють результат і зразок. Учасники обговорюють труднощі, яких вони зазнали під час виконання завдання.

Вправа “Уважний слухач”

Учасники діляться на пари. Партнер *X* буде говорити, партнер *Y* — буде слухати.

X розповідає тому, хто слухає, про свої труднощі, страхи, сумніви, очікування. Той, хто слухає, намагається допомогти тому, хто говорить, максимально повно викласти свої думки.

Через 3 хвилини ведучий дає знак: той, хто говорив, висловлює свої зауваження стосовно поведінки того, хто слухав, підкреслює — що йому допомагало і що ускладнювало можливість відкрито розповідати про себе. Потім той, хто слухав, своїми словами повторює, що він почув і зрозумів зі слів того, хто говорив. Партнер *X* рухами голови підтверджує чи спростовує слова *Y* залежно від того, наскільки той правильно передає його власні слова.

Потім учасники міняються ролями. На закінчення всі учасники стають у коло та обговорюють враження кожного про те, що відбувалося під час виконання вправи.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Простежте протягом дня за власним умінням слухати. Проаналізуйте отримані результати та розробіть план удосконалення власного вміння слухати (аналітичний звіт оформити письмово).

Завдання 2. “Відкриті та закриті запитання”.

Ознайомтеся з поданими нижче відкритими та закритими запитаннями. Спробуйте трансформувати закриті запитання у відкриті і навпаки. Простежте, як ці групи питань діють на співрозмовника. (Оформити письмово).

Відкриті питання

1. Які почуття це у вас викликає?
2. Як ви відреагували на те, що сталося?
3. Якою, на вашу думку, ситуація є зараз?
4. Як, по вашому, до цього ставляться ваші близькі?
5. Як я можу вам допомогти?
6. Що ви робите, коли вам сумно?
7. Що ви хочете змінити у своєму житті?
8. За що ви почуваете себе відповідальним?

Закриті питання

1. Ви готові працювати?
2. Ми зустрінемося завтра?
3. Ви хвилюєтесь?
4. Ви згодні?
5. Це так?
6. Ви хочете поговорити з ...?
7. Як довго ви згодні чекати?
8. Це вас дратує?

Завдання 3. Які прийоми активного слухання ефективні в наведених ситуаціях?

- а) До вас прийшла в гості колега, що горить бажанням поділитися своїми емоційними проблемами. Який стиль слухання доречний у цій ситуації?
- б) На науковій конференції ви познайомилися з цікавою і потрібною людиною. Який прийом активного слухання доцільно використовувати, щоб підтримувати бесіду з нею з маловідомої для вас теми і створити сприятливе враження?
- в) Ви проводите нараду у своєму відділі. Вам необхідно обговорити велику кількість питань, що нагромадилися. Який прийом активного слухання треба використати, щоб обговорення було плідним і група не зайшла в глухий кут, обговорюючи дрібні зауваження і забувши про суть проблеми?
- г) Ваш одногрупник плутано і незрозуміло розповідає вам про те, що було вчора на семінарі. Який прийом активного слухання найкраще використовувати, щоб усе-таки одержати необхідну інформацію?
- д) Вам подзвонив начальник і попросив вас виконати складне завдання. Перш ніж покласти трубку, який прийом активного

слухання необхідно використати, щоб не зробити помилок при виконанні завдання?

- е) На засіданні обговорюються питання, що вам відомі і зрозумілі. Який прийом активного слухання необхідно періодично використовувати, щоб не притупилася ваша увага і Ви не втратили важливу інформацію?

Завдання 4. Наведіть приклади чотирикомпонентної та трикомпонентної формули зворотного зв'язку. Яка між ними різниця? (Оформити письмово).

Завдання 5. Наведіть приклади ситуацій, де мають місце бар'єри слухання. (Складіть письмовий звіт).

Завдання 6. Наведіть 10 прикладів невербальних сигналів, які найчастіше зустрічаються у повсякденному житті й зробіть їх можливу інтерпретацію. (Звіт у письмовій формі у вигляді таблиці).

Невербальні сигнали	Їх інтерпретація та доцільність

Завдання 9. Вправа для систематизації невербальних сигналів.

Зробіть класифікацію невербальних сигналів за п'ятьма категоріями — *поза, міміка, жестикуляція, дистанціювання, інтонація.*

Усі сигнали “вкладені” у речення, що дають певне уявлення взагалі про ситуацію чи дають змогу здогадатися про неї. Наприклад: Ви мрійливо посміхнулися. Відповідь: міміка.

- а) Він *вигукнув*: “Хотів би я хоч один раз переконатися, що ти виконаєш завдання вчасно”.
- б) Вона *відступила на крок назад*: “Що це ти собі надумав?”
- в) Він *стояв*, притулившись до парти і схрестивши ноги.
- г) У той час як викладач запевняв, що шукає контактів з молодим поколінням, він *неодноразово виставляв руки вперед, немов захищаючись, начебто хотів відсунутися від слухачів.*
- д) Учень чекає, *перемінаючись з ноги на ногу*, поки викладач перевіряє його роботу.
- е) Викладач глянув на нього не говорячи ні слова, але ніздрі носа *тремтіли* від ледь стримуваного гніву.

Завдання 10. Заповніть графу “Можливе значення”.

Приклад	Сигнал мови тіла	Можливе значення
Один зі співрозмовників доводить іншим, що вони чогось не знають	Слухач: торкається носа. Побічний сигнал: швидкий погляд униз	
Людина перепрошує, висловлює свій жаль, що зробила щось неправильно	Схилена голова. Побічний сигнал: міміка жалю	
Один зі співрозмовників пояснює іншим складну взаємозалежність	Слухач: потирання перенісся. Побічний сигнал: припинення контакту	
Співрозмовник починає плутатися у формулюваннях	Пальці рук утворюють дугу чи “купол”. Побічний сигнал: припинення візуального контакту	
Той, хто веде розмову, повністю налаштувався на свого співрозмовника і говорить те, що цілком відповідає його думкам	Нога закинута за ногу до співрозмовника. Побічний сигнал: дружня міміка	
Співрозмовник не перебуває на “хвилі” розуміння і передає негативні вербальні подразники	Нога закинута на ногу до співрозмовника. Побічний сигнал: захисна міміка	

Завдання 9. Заповніть таблицю “Правда чи неправда”, використовуючи подані ситуації.

Ознаки правдивості	Ознаки нещирості

1. Долоні вгору, розкриті до співрозмовника долоні, пальці.
2. Прикривання (повне чи часткове) рота долонею, пальцями.
3. Прямий погляд не нижче рівня очей співрозмовника.
4. Нахил тулуба вперед до співрозмовника.
5. Дотик пальцями до носа, кутиків уст, щоки.
6. Ховання рук за спиною, у кишенях.
7. Розімкнуті руки, вільні жести.
8. Знімання окулярів при розмові, жестикулювання ними.
9. Скорочення відстані і кута між партнерами (позиція — положення навпроти).
10. Схрещування рук на грудях, на животі, за спиною.
11. Удаване покахикування.
12. Відведення погляду вбік (на підлогу — чоловіка; на стелю — жінки).
13. Часта доброзичлива посмішка.
14. Злегка розведені руки і ноги, голова прямо, плечі вільно опущені.
15. Потирання пальцем віка, брови.
16. Вимушена посмішка, стиснуті зуби.
17. Розстібнутий піджак, нога витягнута до партнера, долоні протягнені вперед.
18. Відтягування, поправлення комірця.
19. Прикладання розкритої долоні до ділянки серця.
20. Відсутність жестів із правої графі.
21. Потирання долонею шиї нижче потилиці.
22. Співрозмовник менше 1/3 часу спілкування дивиться партнерові в очі, часто відводить погляд.

Тема 6. Інтерактивна сторона спілкування

Спілкування як взаємодія. Відмінності між комунікацією (обмін інформацією) та взаємодією (обмін діями). Різні підходи до опису структури взаємодії.

Основні типи взаємодії: співробітництво і суперництво.

Конфліктна взаємодія. Основні стратегії поведінки при конфлікті: уникнення, пристосування, суперництво, компроміс, співробітництво. Технологія управління конфліктами. Асертивність як впевнений вияв думок і почуттів.

Взаємодія як організація спільної діяльності. Основні форми організації спільної діяльності: а) спільно-індивідуальна діяльність (коли кожен учасник виконує свою частину спільної роботи незалежно один від одного); б) спільно-послідовна діяльність (коли спільне завдання виконується послідовно кожним учасником); в) спільно-взаємодіюча діяльність (коли кожний учасник при виконанні спільного завдання взаємодіє з рештою учасників).

Особливості взаємодії при різних типах спільної діяльності. Спільне прийняття рішення як важлива характеристика ситуації взаємодії.

Література [2; 8; 12; 17–20; 23; 24; 31; 32; 36; 42; 46; 50]

Аудиторна самостійна робота

Дискусія

1. Чи треба вважати конфлікт дефектом спілкування?
2. Чи можна використовувати конфлікт для покращення стосунків?
3. Маніпуляція: “за” і “проти”.

Вправа “Вербалізація почуттів”

Кожен учасник групи повинен висловити своє ставлення трьом членам групи (хоча б одне позитивне й одне негативне), сформулювавши до них спочатку “Ти-висловлення”, а потім те ж ставлення через “Я-висловлення”. Проаналізувати, що відчуває людина, до якої зверталися з “Я-” і “Ти-висловленням”.

Вправа “Конфлікти”

Учасники діляться на пари. Перший співрозмовник звинувачує в чомусь другого, створюючи ситуацію конфлікту. Другий реагує на це трьома різними способами:

- а) виправдується і перепрошує (з позиції “дитини”, жертви);
- б) використовує “Ти-висловлення” для відповідних звинувачень (з позиції “батька”, обвинувача, переслідувача, “дитину, яка бунтує”);
- в) використовує “Я-висловлення” за схемою. Потім учасники міняються ролями і вигадують нову ситуацію.

Кожна пара демонструє групі свою ситуацію і варіанти рішень. Група аналізує побачене і правильне використання прийому “Я-висловлення”.

Кейс “Маніпуляція”

Ситуація в офісі.

Ігор Іванович говорить Василю Васильовичу: “Василю Васильовичу, ви досвідчений, професіонал у своїй галузі, усі співробітники і керівництво нашої фірми поважають вашу думку і прислуховуються до неї, у вас усе виходить, а я — що? У мене усе виходить якось не так... Я прошу вас, будь ласка, зробіть цю доповідь, я боюся, що усе зіпсує і про нашу організацію подумують погано”.

Питання

1. Яка маніпуляція використана в наведеній ситуації?
2. Які можливі варіанти відповіді на неї? Обґрунтуйте і проаналізуйте їх наслідки і доцільність.
3. Які позиції тих, хто спілкується, як це впливає на їхню взаємодію?

Завдання № 1

Уважно прочитайте наведені сценарії. Викладіть ситуацію як асертивну техніку “прохання про послугу”.

- а) Ви на лекції, а поруч з вами товариш голосно щось вам розповідає. Ви намагаєтесь почути та записати лекцію.
- б) Попросіть кого-небудь не курити у вашому будинку.
- в) Попросіть викладача перенести вам написання контрольної роботи.
- г) Попросіть викладача підвищити вам оцінку за семестр з курсу.

Завдання № 2

Уважно прочитайте наведені нижче сценарії. Запропонуйте приклади асертивної відмови на запропоновані нижче ситуації.

- а) Ви ніколи не ладили з вашим одногрупником. Часто він робив ваше життя нестерпним. Ви дуже раді почути, що він змінює місце навчання, але вас відразу просять зробити внесок у колективний подарунок для нього.
- б) Одногрупник, який був раніше старостою групи, перевівся в інший ВНЗ, і вас попросили стати старостою. Але вам не хочеться брати на себе таку відповідальність.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Наведіть чотири конкретні приклади про те, як вами маніпулювали чи як робили це ви. Вкажіть, який захист від маніпу-

ляцій доцільно було б використати в цих випадках. Роботу оформіть письмово.

Завдання 2. Запропонуйте та проаналізуйте приклади із застосуванням різних типів маніпуляцій та активного і пасивного захисту від них. Роботу оформіть письмово.

Завдання 3. Визначте власний стиль поведінки у конфліктній ситуації за методикою К. Томаса (адаптована Гришиною Н. “Стратегії вирішення конфліктів”).

Завдання 4. Складіть тексти діалогів асертивної взаємодії. Роботу оформіть письмово.

Завдання 5. Підготуйте принципи діалогічної взаємодії. Рекомендована література:

Флоренская Т. А. Диалог в практической психологии. — М., 1991. — 244 с. Васильева И. И. О значении идей М. М. Бахтина о диалоге и диалогических отношениях для психологии общения // Психологические исследования общения. — М.: Наука, 1985. — С. 84–85.

Завдання 6. Визначте саботажників спілкування у наведених прикладах. Запропонуйте варіанти безконфліктної поведінки. Відповідь обґрунтуйте та подайте як таблицю.

№ прикладу	Аналіз саботажників спілкування	Варіанти відповідей

- а) Ви купили собі новий одяг і готуетесь піти в ньому на ділову зустріч. Ваш партнер говорить вам: “Куди ти в цьому збираєшся? Цей одяг абсолютно тобі не личить”.
- б) “Ви вважаєте себе здатним виконати цю роботу?”
- в) “Як ти потрапив до інституту, якщо в тебе проблеми з арифметикою?”
- г) “Тобі краще перевірити все двічі. Ти ж телепень ще той, завжди всі дати переплутаєш”.
- д) “Що за дурниці ти верзеш! Кожного разу ти мене підставляєш”.

е) “Я знаю, що ти трохи уповільнено усе схоплюєш, тому спеціально для тебе написав детальну інструкцію, щоб ти нічого не переплутав”.

е) “У вашій організації всі такі ж непродуктивні, як ви?”

Кейс 1

Студент відповідає екзаменатору. Сказавши кілька загальних фраз, раптом емоційно звертається до викладача: “Для мене завжди було хвилюючою загадкою, як можуть бути зв’язані ці явища?”

Викладач, залюблений у свій предмет, стомлений від пасивності і байдужості студентів, радісно починає пояснювати. Студент демонструє захоплення від почутого, підтакує, перепитує і знову виражає почуття захоплення логічною стрункістю предмета. Задоволений викладач ставить йому високу оцінку.

Завдання

1. Проаналізуйте ситуацію.
2. Виявіть маніпулятивні методи та прийоми.

Кейс 2

Йде семінарське заняття, викладач оголосив тему і вже почалася внутрішньогрупова робота. У цей час відчиняються двері і входить Петров, який часто запізнюється.

Петров: Здрастуйте. Можна?

Викладач: Здрастуйте, Петров. Що знову сталося?

Петров: Дуже довго не було автобусів. Я не міг добратися до інституту вчасно.

Викладач: Ну все. Досить. Мені все ясно. Ви знову у своєму стилі. Більше це у вас не пройде. Йдіть до декана і не заважайте групі працювати!

Завдання

1. Проаналізуйте прийоми спілкування викладача.
2. Запропонуйте ситуацію з урахуванням “Я-висловлення”.
3. Розгляньте різні варіанти можливої поведінки викладача.
4. Проаналізуйте рольовий розподіл тих, хто спілкується.
5. Розгляньте ситуацію з погляду маніпулятивної поведінки.

Тема 7. Перцептивна сторона спілкування

Спілкування як сприйняття людьми один одного. Основні складові сприйняття іншої людини: а) сприйняття її зовнішніх ознак; б) їх співвіднесення з особистісними характеристиками суб'єкта, який сприймає; в) інтерпретація на цій основі вчинків іншої людини.

Основні механізми пізнання та розуміння у процесі спілкування: ідентифікація, емпатія, рефлексія. Взаємозв'язок ідентифікації, емпатії та рефлексії.

Інтерпретація поведінки іншої людини як складова частина сприйняття. Роль атрибуції в міжособистісній перцепції. Каузальна атрибуція як механізм приписування.

Аналіз процесу міжособистісного сприйняття. Ефекти: “ореола”, першості та новизни; стереотипізації. Проблема точності міжособистісної перцепції.

Атракція як соціально-психологічний феномен. Фактори, що впливають на виникнення атракції: подібність характеристик суб'єкта та об'єкта сприйняття; близькість спілкування, частота зустрічей тощо.

Література [2; 8; 12; 17–20; 22; 24; 30; 32; 33; 36; 42; 44; 46; 50]

Аудиторна самостійна робота

Практична робота

Тема: вплив стереотипізації на розуміння іншої людини.

Мета: зафіксувати явище стереотипізації у процесі сприймання іншої людини; встановити вплив стереотипізації на формування образу партнера у спілкуванні.

Порядок проведення

Підготовчий етап. Робота з матеріалами лекцій.

Хід заняття

Матеріал: портрет юнака, бланки інструкцій (два варіанти), список чотирнадцяти властивостей особистості.

Хід виконання

Група студентів поділяється на дві однакові за кількістю людей у підгрупі, їм видають різні варіанти інструкцій:

- а) “Це портрет юнака, який у результаті автокатастрофи залишився нерухомим і став інвалідом. Випишіть із запропонова-

ного переліку характеристик сім, які, на вашу думку, властиві цій людині”.

- б) “Це портрет легкоатлета, який досяг значних спортивних успіхів і став майстром спорту. Випишіть із запропонованого переліку характеристик сім, які, на вашу думку, властиві цій людині”.

Виконують індивідуально.

Обробка результатів

1. Складання таблиці на основі групових результатів.

Перелік характеристик	Кількість студентів, які обрали цю характеристику в підгрупах	
	А	Б
задумливий, розумний, жалісливий, замкнутий, комунікабельний, наполегливий, несміливий, витриманий, привабливий, проникливий, відвертий, чутливий, доброзичливий, рішучий		

2. За даними таблиці складається два групових портрети: відповідно до інструкцій А (тобто для юнака-інваліда) і за інструкцією Б (тобто для юнака-спортсмена). У портрет включають характеристики, які частіше обирали студенти відповідної підгрупи. Хоча окремі розбіжності в характеристиках зустрічаються часто, але зберігається їх загальна орієнтація: інвалід — інтровертована, невпевнена особа; спортсмен — екстравертований, упевнений у собі. На цьому етапі зачитують і порівнюють інструкції.

Висновок за планом

1. Чому групові характеристики однакового портрета різні?
2. Від чого залежить оцінка незнайомої особи?
3. Назвіть позитивні і негативні сторони стереотипізації.

Дискусія: Що значить: чути серцем? Як цього навчитися?

Вправа “Відображення почуттів”

Мета: оцінити рівень емпатії — здатність переживати ті ж почуття, якими переповнений партнер із спілкування в цей момент.

Учасників розбивають на пари. Один вимовляє емоційно забарвлену фразу, другий учасник спочатку повторює своїми словами зміст почутого (відображення змісту), а потім намагається визначити почуття, що, на його думку, переповнюють партнера у момент говоріння (відображення почуттів). Партнер оцінює точність обох відображень. Потім учасники міняються ролями.

Вправа “Професійна рефлексія”

Мета: розвиток рефлексії учасників.

Учасникам пропонують відповісти на низку запитань, запропонованих К. Роджерсом для психологів-консультантів:

1. Чи можу я бути таким, щоб інші люди сприймали мене як надійну людину?
2. Чи можу я адекватно висловлювати свої думки, щоб у спілкуванні мене розуміли недвозначно?
3. Чи можу я дозволити собі зануритися у світ відчуттів і особистих стосунків з іншими так, щоб моя поведінка не була сприйнята як загроза?
4. Чи можу я прийняти іншу людину як таку, що перебуває в процесі розвитку або буду обмежений її та своїм досвідом?

Вправа “Інтерпретація”

Робота в колі. Хтось з учасників наводить ситуацію інтерперсонального конфлікту. Після активного вислуховування група намагається інтерпретувати почуте з точки зору певної теоретичної орієнтації або з особистої точки зору. Розглянути кілька психологічних ситуацій та обговорити досвід.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттям і запишіть їх у психологічний словник: “перцепція”, аперцепція, “ідентифікація”, “емпатія”, “рефлексія”, “інтерпретація”, “атрибуція”, “каузальна атрибуція”, “фундаментальна помилка атрибуції”, “стереотипізація”, “ефект ореола”, “ефект первинності”, “ефект новизни”, “атракція”.

Завдання 2. Проведіть діагностику власного розвитку емпатії за методикою В. В. Бойка.

Завдання 3. Підготуйте конспект за темою “Рівні емпатійного відреагування”. Рекомендована література:

Айві А. Цілеспрямоване інтерв'ю і консультування. — К., 1998;

Васьківська С. В. Основи психологічного консультування. — К., 2004. — С. 131–135.

Завдання 4. Сформулюйте емпатійну відповідь на різних рівнях емпатійного відреагування (оцініть за п'ятибальною шкалою). Оформити письмово.

- а) “Мій чоловік поводиться зі мною грубо. Він узагалі перестав звертати увагу на мої поради. Вважає, що я лізу не в свої справи. А я боюсь, що він вплутався в неприємну ситуацію і все це погано закінчиться. Що мені робити? Як запобігти непоправному?”
- б) “Останнім часом мені дуже важко спілкуватися з дружиною. Вона каже, що я пасивна й безініціативна людина, що життя проходить повз мене. Але я справді не можу ризикувати, бо боюсь змін. Мені заважає моя обережність. Як перебороти лінощі й стати активнішим?”

Завдання 5. Розгляньте фактори формування атракції. Розробіть рекомендації з розвитку атракції (оформити письмово).

Змістовий модуль III. Практикум проведення тренінгу

Тема 8. Тренінг партнерського спілкування

Поняття партнерського спілкування.

Мета та завдання тренінгу партнерського спілкування: формування в учасників тренінгу умінь і навичок спілкування, а також установок, необхідних для успішного спілкування (визнання цінності особистості іншої людини, орієнтація на взаєморозуміння у процесі спілкування, прийняття до уваги інтересів партнера).

Приблизна схема і сценарій проведення тренінгу. Вправи, спрямовані на розвиток навичок партнерського спілкування.

Література [2; 8; 10; 19; 20; 21; 33; 36; 40; 49; 50]

Аудиторна самостійна робота

Текст. Принцип партнерського спілкування.

Партнерським, або суб'єкт-суб'єктним спілкуванням є таке спілкування, коли враховуються інтереси інших учасників взаємодії, а також їхні почуття, емоції, переживання, визнається ціннісні особистості іншої людини.

Реалізація цього принципу створює в групі атмосферу безпеки, довіри, відкритості, що дозволяє учасникам групи експериментувати зі своєю поведінкою, не соромлячись помилок. Цей принцип тісно пов'язаний із принципом творчої, дослідницької позиції учасників групи.

Послідовна реалізація названих принципів — одна з умов ефективної роботи групи соціально-психологічного тренінгу і відрізняє цю роботу від інших методів навчання й психологічного впливу.

Крім специфічних принципів роботи тренінгових груп, можна говорити й про специфічний принцип роботи тренера, що полягає в постійній рефлексії всього того, що відбувається в групі. Ця рефлексія здійснюється за рахунок того, що тренер увесь час — починаючи проведення тренінгу, плануючи роботу на день, безпосередньо процес роботи — ставить перед собою три питання:

1. Якої мети я хочу досягти?
2. Чому я хочу досягти цієї мети?
3. Якими засобами я збираюся її досягти?

Відповіді на ці питання дають діагностичні дослідження тренера під час роботи із групою. Об'єктами діагностики є:

- змістовний план роботи;
- рівень розвитку й згуртованості групи, характер взаємин, що складається між учасниками;
- стан кожного учасника групи, його ставлення до себе, до інших, до тренінгу;
- стан самого тренера.

Індивідуальне письмове завдання: прочитайте текст і складіть до нього детальний розширений план. Складіть порівняльну характеристику партнерського спілкування й інших видів спілкування.

Робота у групах по троє (четверо): один учасник за складеним планом розповідає про поняття партнерського спілкування, інші учасники уважно слухають, потім доповнюють його відповідь.

Психогімнастичні вправи для створення працездатності

Вправа 1

Всі учасники сідають у коло.

“Зараз у кожного з вас буде півтори хвилини для того, щоб звернутися до групи, маючи на меті допомогти кожному відволіктися від

проблем, які не стосуються нашої роботи, зосередитися на ситуації “тут і тепер”, повністю включитися в роботу”.

Після того як всі учасники виконують це завдання, тренер звертається до групи з питанням:

“Чиє звернення вплинуло на вас найсильніше, допомогло включитися у ситуацію “тут і тепер”, відволіктися від проблем, що не стосуються групової роботи?”

Обговорення звертань, що прозвучали, виявляє ті моменти, які дозволяють найефективніше виконати це завдання. Найкращого результату досягають ті учасники, які під час звернення дивляться в очі, до кого вони звертаються, фрази вимовляють чітко, ясно, зрозуміло, орієнтуються на інтереси слухачів, говорять про те, що співзвучно їхнім переживанням, проявляють справжню зацікавленість, щирість, відкритість, гнучкість, не нав'язують своєї думки тощо.

Таким чином, ця вправа дозволяє одержати потрібний змістовний матеріал, одночасно вирішуючи завдання включення кожного учасника в ситуацію групової роботи.

Вправа 2

Учасники групи утворюють півколо.

“Зараз кожний по черзі буде виходити в центрі, ставати обличчям до групи й вітатися з усіма у будь-який спосіб, лише не повторюючи використані раніше вітання. Ми ж разом будемо повторювати кожне запропоноване привітання”.

Після завершення вправи можна звернутися до групи з питанням: “Як ви себе почуваєте?”, “Яке з вітань вам особливо запам'яталося (сподобалося) і чому?” Друге питання інформує на про те корисне і змістовне, для роботи над проблемою встановлення контакту.

Психогімнастичні вправи змістовного плану

Вправа 1

Учасники сідають у коло.

“Нехай хтось із нас першим повідомить своєму сусідові ліворуч про його стан. Наприклад: “Мені здається, що ти зараз спокійний і зацікавлений тим, що відбувається” або “мені здається, що ти стомлений” і т.д. Той, кому це сказали, в свою чергу, повідомить нам усім про свій стан у цей момент. Потім він висловить своє припущення про стан сусіда ліворуч, і той уточнить свій стан і т.д.”

Після того як коло замкнеться, тренер може задати групі загальне питання: “Яким способом ви визначили стан свого сусіда?” або більш конкретне: “На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи стан свого сусіда?”.

Вправа 2

Всі учасники сідають у коло.

Тренер роздає чисті аркуші паперу.

“Розділіть, будь ласка, аркуш паперу на чотири рівні частини. Зараз ми трохи помалуємо. У першому квадраті намалуйте початок вашої бесіди з начальником, у другому — з підлеглим, у третьому — з рівним за соціальною або професійною роллю, у четвертому — початок бесіди в ідеальних (оптимальних), з вашої точки зору, умовах. Малуйте так, як умієте, головне те, що ви намалюєте, а не якість малюнка”.

Коли учасники намалюють, тренер просить передати малюнки по колу для того, щоб усі змогли ознайомитися з ними. Коли всі малюнки вернуться до “авторів”, тренер пропонує поділитися своїми враженнями, в учасників. Обговорення дозволяє виділити змістовні ідеї, що стосуються сформованих стереотипів і установок про початок бесіди в різних ролєвих позиціях, що в цьому випадку сприяє, а що перешкоджає встановленню контакту. Ця вправа дає великий матеріал у групах керівників різного й вимагає від тренера чіткого й динамічного ведення обговорення.

Психогімнастичні вправи, які формують зворотний особистісний зв'язок

Вправа 1

Вправа проводиться наприкінці дня, коли всі учасники висловили свої враження від роботи.

Учасники групи сідають колом.

“Подивіться, будь ласка, і запам'ятаєте ваших сусідів праворуч і ліворуч. Зараз ми встанемо й, перш ніж піти із цієї кімнати додому, скажемо своїм сусідам праворуч і ліворуч, кожному окремо, що вам подобається в їхній поведінці”.

Вправа 2

Учасники сідають у коло. “Згадайте, будь ласка, той момент, коли ви вперше побачили свого сусіда ліворуч, пригадайте перше враження, що у вас виникло в момент першого контакту. Коли всі будемо готові слухати один одного, ми по черзі висловимо ці наші перші враження”.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттю і запишіть у психологічний словник “партнерське спілкування”.

Завдання 2. Побудуйте структурну схему партнерського спілкування.

Завдання 3. Підберіть вправи, спрямовані на розвиток навичок партнерського спілкування. Внесіть їх до своєї “тренерської валізи”.

Завдання 4. Розробіть власну програму тренінгу партнерського спілкування.

Тема 9. Тренінг сенситивності

Поняття сенситивності. Компоненти сенситивності: спостережна сенситивність, теоретична сенситивність, номотетична сенситивність, ідеографічна сенситивність.

Мета та завдання сенситивного тренінгу: розвиток компетентності у спілкуванні; розвиток активної соціально-психологічної позиції учасників; підвищення психологічної культури; розвиток соціально-перцептивної компетентності; надбання учасниками групи узагальнених діагностичних знань і вмінь; розвиток самопізнання через зниження бар’єрів психологічного захисту і запобігання нещирості на особистому рівні.

Приблизна схема й сценарій проведення тренінгу. Вправи, спрямовані на розвиток навичок сенситивності.

Література [2; 15; 19–21; 30; 33; 40; 44; 50]

Аудиторна самостійна робота

Текст. Поняття сенситивності.

Існує принаймні два підходи до визначення поняття “сенситивність”. Багато авторів розглядають її як цілісну загальну властивість, як здатність прогнозувати почуття, думки й поведінку іншої людини. Інші автори віддають перевагу багатокомпонентній

теорії. Американський психолог Г. Сміт вважає, що відповідь на питання, до якої думки пристати, залежить від того, яку мету ми переслідуюмо: відбирати сенситивних людей чи тренувати їх. Коли відбираємо, то сприймаємо сенситивність як загальну здатність, для тренінгу більше підходить багатокомпонентна теорія, бо саме вона дає ключ до того, як починати тренінг, для чого тренувати, як це робити й, додамо від себе, — що тренувати.

М. Сміт виділив чотири компоненти сенситивності, підставою для цього став аналіз теорій і практики фахівців у сфері сенситивного тренінгу, а також власний досвід автора.

Отже, спостережна сенситивність — це здатність спостерігати (бачити й чути) іншу людину й одночасно запам'ятовувати, який вона мала вигляд і що говорила.

Наступний вид — теоретична сенситивність — розглядається як здатність вибирати й застосовувати теорії для точніших інтерпретацій і передбачень почуттів, думок і дій інших людей; інакше кажучи, вивчення різних теорій особистості може поліпшити наше розуміння поведінки оточуючих і своєї.

Номотетична сенситивність визначається як здатність розуміти типового представника тої або іншої соціальної групи й використовувати це розуміння для передбачення поведінки інших людей, що належать до цієї групи. Така здатність відчувати закономірності і йти від загального до часткового визначається обсягом знань людини про групу, її досвід у спілкуванні.

Ідеографічна сенситивність — це здатність розуміти своєрідність кожної людини. Коментуючи цей вид сенситивності, Г. Сміт звертає увагу на те, що істотною відмінністю від спостережницької й теоретичної сенситивності є залежність від часу спостереження, ступеня знайомства людей. Тому він визначає ідеографічну сенситивність як здатність використовувати інформацію про людину для більше точних передбачень її поведінки.

Г. В. Олпорт описав вісім особистісних якостей, необхідних для того, щоб добре розбиратися в людях:

1. Досвід. Для того, щоб добре розбиратися в людях, треба бути зрілою людиною, що означає не тільки досягнення певного віку (30 років), але й багатий запас досвіду взаємодії з людською природою в найрізноманітніших й заплутаних її проявах. Юність бачить людей у вузькій перспективі свого обмеженого досвіду і коли юних змушують давати судження про тих, чиє життя дуже відрізняється від їхнього,

вони часто оперують штампами на зразок “старий відстав від життя”, “нормальний хлопець”, “дивак”.

2. Подібність. Це передумова того, що людина, яка намагається судити про людей, по своїй природі є схожою на ту людину, яку вона хоче зрозуміти. Експериментальні дослідження показали, що ті, хто точніше оцінюють якусь рису в іншій людині, самі мають цю рису. Але кореляція тут не абсолютна.

3. Інтелект. Експериментальні дослідження знову й знову підтверджують той факт, що існує певний зв'язок між високим інтелектом і здатністю точно оцінювати інших людей.

4. Глибоке розуміння себе. Правильне розуміння наших власних антисоціальних тенденцій, своєї непослідовності, власних складних мотивів звичайно втримує нас від занадто поверхнево і простих суджень про людей. Сліпота й помилковість у розумінні нашої власної природи буде автоматично перенесена на наші судження про інших.

5. Складність. Як правило, люди не можуть глибоко зрозуміти тих, хто складніші за них самих.

6. Відмежованість. Експерименти показали, хто добре розбирається в інших, менш товариський. Для них більш характерна інтроверсія, ніж екстраверсія.

7. Естетичні схильності. Ця якість вища серед інших.

8. Соціальний інтелект. Це якість не є обов'язковою. Соціальний інтелект зв'язаний із здатністю висловлювати майже автоматичні судження про людей.

Таким чином, сенситивність може розглядатися як здатність, що забезпечує: а) відображення й розуміння, б) запам'ятовування й структурування соціально-психологічних характеристик людини й групи і прогнозування їхньої поведінки та діяльності. Розвиток сенситивності може здійснюватися в процесі усвідомлення людиною структури та індивідуальних особливостей перебігу соціально-перцептивних процесів шляхом включення в проблемні ситуації, що вимагають її актуалізації.

Ю. Н. Ємельянов, характеризуючи ці джерела, перераховує наступні завдання сенситивного тренінгу:

1. Підвищення саморозуміння й розуміння інших.
2. Почуттєве розуміння групових процесів, пізнання локальної структури.
3. Розвиток низки поведінкових навичок.

Більшість зарубіжних авторів бачать основну мету сенситивного тренінгу в розвитку й удосконаленні здатності людини розуміти інших людей. На наш погляд, цілі можуть бути сформульовані так:

- розвиток психологічної спостережливості як здатності фіксувати й запам'ятовувати всю сукупність сигналів, одержуваних від іншої людини або групи;
- усвідомлення й подолання інтерпретаційних обмежень, що накладаються теоретичними знаннями й стереотипізованими фрагментами свідомості;
- формування та розвиток здібності прогнозувати поведінку іншого, передбачати свій вплив на нього.

Указані цілі можуть досягатися в рамках індивідуальних і групових програм сенситивного тренінгу різної тривалості. Зауважимо, що порівняно з іншими програмами, наприклад, тренінг партнерського спілкування або тренінг ведення переговорів, основним методичним засобом сенситивного тренінгу виступають психогімнастичні вправи, які дозволяють одержувати великий і одночасно деталізований матеріал, необхідний для усвідомлення процесу й результатів соціально-перцептивної діяльності, а також формують середовище, що дає можливість кожному учасникові розвивати свої сенситивні здібності.

Завдання

Індивідуальне письмове завдання: прочитайте текст і складіть до нього детальний розширений план.

Працюємо у групах по троє (четверо): один учасник за складеним планом розповідає про поняття сенситивності, інші учасники уважно слухають, потім доповнюють відповідь.

Вправи на розвиток спостережної сенситивності

Вправа 1

Вправа виконується попарно. “Вона містить у собі кілька завдань, які розраховані на певний час. Я буду говорити вам, що треба робити, буду стежити за часом і повідомлю про закінчення.

Завдання 1. 5 хвилин мовчки дивимося один на одного.

Завдання 2. Поверніться спиною один до одного. Візьміть зошити й ручки. Я буду ставити питання, що стосуються зовнішності вашого

партнера, на які вам треба дати письмові відповіді. Якого кольору очі у вашого партнера? Чи є в нього на обличчі родимки? Якщо є, то пригадайте, де вони? Якого кольору в нього брови? Чи в нього на обличчі є ямочки? А тепер станьте обличчям один до одного й перевірте правильність ваших відповідей.

Завдання 3. Зараз перемінімо пари, один з партнерів переходить у пару, що сидить ліворуч. Протягом хвилини мовчки дивимося один на одного.

Завдання 4. Поверніться спиною один до одного. Візьміть ручки й зошити. Я буду запитувати про вашого партнера, вам треба буде дати письмові відповіді. Якого кольору взуття на вашому партнері? Чи є в нього (на руках, шиї, одязі) які-небудь прикраси? На якій руці в нього годинник? Якої форми гудзики на одязі? Поверніться обличчям один до одного й перевірте правильність ваших відповідей.

Завдання 5. Один з партнерів переходить у пару, що сидить ліворуч. Зосередьтеся один на одному. З'ясуйте, хто з вас буде першим виконувати завдання. Зараз той, хто починає виконувати завдання, повідомляє своєму колезі все, що він довідався про нього в ході виконання попередньої вправи. Не квапитеся, спробуйте нічого не забути. Другий партнер слухає, потім коректує ваше оповідання про себе. Потім поміняйтеся ролями”.

Вправа 2

Вправу виконують на початку дня. Учасники групи сидять колом. “Уважно подивіться один на одного. Спробуйте побачити кожного, зверніть увагу на те, як виглядає сьогодні ця людина, у якому він стані, як він себе проявляє. Для цього в нас буде три хвилини”.

Через три хвилини тренер продовжує інструкцію: “А зараз ми будемо кидати один одному м'яча, повідомляючи при цьому людині, якій він адресований, що нового порівняно із учорашнім днем ви в ньому побачили. Будьте уважні й постарайтеся нікого не пропустити”.

Психогімнастичні вправи, спрямовані на розвиток здатності розуміння станів, властивостей, якостей і відносин людей і груп

Вправа 1

Вправа проводиться у групах з трьох-чотирьох осіб. Склад трійок визначають самі учасники за критерієм найкращого знання партнерів.

“У досвіді кожного з нас є ситуації, які супроводжувалися глибокими емоційними переживаннями. Згадаєте одну з таких ситуацій і розкажіть про неї у групі. Опишіть свій стан у той момент якомога детальніше, щоб слухачі змогли вжитися у нього”.

Вправа спрямована на розвиток навичок вербалізації станів, дає можливість одержувати додаткові уявлення про суб'єктивні особливості їхніх переживань, сприяє згуртованості учасників і поліпшенню групової атмосфери.

Вправа 2

Учасники групи розділяються на підгрупи з 4-5 осіб.

“Зараз кожний з вас спробує згадати ситуацію, у якій ваше уявлення про людину або його якість, стосовно до вас або інших людей виявилось помилковим. Коли всі будуть готові, по черзі максимально докладно й детально опишіть цю ситуацію, спробуйте сформулювати причину вашої помилки. Коли всі поділяться враженнями про свої ситуації, узагальніть ваші помилки й будьте готові до того, щоб повідомити нам зроблені висновки”.

Вправа спрямована на усвідомлення інтерпретаційних переключень при сприйнятті властивостей і відносин інших людей. При виконанні вправи можуть виникнути складнощі: окремим учасникам важко згадати або докладно описати подібні ситуації. Тренер використовує це, щоб створити додаткову мотивацію учасників, спонукаючи їх до додаткових зусиль у структуруванні власного досвіду. У процесі обговорення можливі звернення до таких феноменів міжособистісного сприйняття, як ефект ореола першого враження, новизни, стереотипізації тощо.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттям і запишіть їх у психологічний словник: “сенситивність”, “спостережна сенситивність”, “тео-

ретична сенситивність”, “номотетична сенситивність”, “ідеографічна сенситивність”.

Завдання 2. Побудуйте структурну схему сенситивності

Завдання 3. Зробіть підбірку вправ, спрямованих на розвиток навичок сенситивності. Залиште їх у своїй “тренерській валізі”.

Завдання 4. Розробіть власну програму тренінгу сенситивності.

Тема 10. Тренінг ділового спілкування

Поняття ділового спілкування. Особливості ділового спілкування (цілеспрямованість, регламентованість, відповідальність). Види ділового спілкування: представницьке, пізнавальне, переконливе, експресивне, сугестивне, ритуальне. Управлінське спілкування як особливий вид ділового спілкування.

Мета і завдання тренінгу ділового спілкування: підвищення ефективності взаємодії з діловими партнерами; освоєння концепції комунікативної компетентності у партнерській взаємодії, відпрацювання навичок встановлення контакту, навичок активного слухання, технік зниження емоційної напруги.

Приблизна схема й сценарій проведення тренінгу. Вправи, спрямовані на розвиток навичок ділового спілкування.

Література [23]

Аудиторна самостійна робота

Текст. Особливості ділового спілкування.

Особливостями ділового спілкування є:

- 1) партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як значима для суб'єкта особистість;
- 2) людей, що спілкуються, вирізняє велике взаєморозуміння у питаннях справи;
- 3) основне завдання ділового спілкування – продуктивне співробітництво.

Славнозвісний Дж. Рокфеллер, добре розуміючи значення спілкування у діловій діяльності, відзначав, що вміння спілкуватися з людьми – такий самий товар, який можна придбати, як цукор або кофе. І він був готовий сплачувати великі гроші за це вміння, більше ніж за будь-який інший товар у світі.

Уміння спілкуватися означає вміння розбиратися у людях і на цій основі розпочинати свої взаємини з ними, що передбачає знання психології спілкування. У процесі спілкування люди сприймають одне одного, обмінюються інформацією та взаємодіють.

Спілкування визначається тим відчуттям партнера, що формується під час сприйняття. Це цілісний образ іншої людини, який формується на основі її зовнішнього вигляду та поведінки.

Психологічні дослідження показали, що в основі особистого сприйняття незнайомих людей та людей, з якими вже є деякий досвід спілкування — різні психологічні механізми. У першому випадку сприйняття здійснюється на основі психологічних механізмів міжгрупового спілкування, а у другому — механізмів міжособистісного спілкування.

До психологічних механізмів сприйняття в міжгруповому спілкуванні належить процес соціальної стереотипізації. Сутність його полягає у тому, що відображення однієї або іншої людини ґрунтується на основі певних схем-шаблонів. Ймовірність помилки достатньо велика. Вона залежить від таких факторів: переваги, впадобання, особистого ставлення партнера до нас.

Фактор переваги — наша оцінка людини, яка краща за нас, певного важливого для нас параметру, в цілому стає дещо вищою і за іншими параметрами.

Фактор впадобання в процесі сприйняття людини людиною полягає в завищенні або в недооціненні якихось якостей залежно від того, чи подобається нам (зовнішньо) людина, чи не подобається.

Фактор особистого ставлення партнера до нас діє таким чином, що людей, які гарно до нас ставляться ми оцінюємо краще за тих, хто ставиться до нас нейтрально або не дуже гарно.

Психологічними механізмами сприйняття та розуміння при міжособистісному спілкуванні є ідентифікація, емпатія та рефлексія.

Ідентифікація — найпростіший спосіб розуміння іншої людини, уподібнення себе до неї. При ідентифікації людина неначе ставить себе на місце іншої людини та визначає, як би вона діяла в таких ситуаціях.

Дуже близька до ідентифікації емпатія — розуміння на рівні почуттів, емоційний відгук на переживання або потреби іншої людини.

Ситуація іншої людини не так зважується розумом, як почуттям.

З точки зору характеристики спілкування як ідентифікація, так і емпатія потребують з'ясування ще одного питання: чи буде інший, тобто мій партнер із спілкування, розуміти мене. Тому процес розуміння людини людиною залежить безпосередньо від процесу рефлексії — усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером зі спілкування. Це вже не лише знання іншого, а також

знання того, як інший розуміє мене, тобто своєрідний здвоєний процес дзеркального відображення одного іншим. Наближення всього цього комплексу сприйняття один до одного — складний процес, що потребує спеціальних зусиль.

Якими б важливими не були почуття людини, проте ділове спілкування передбачає не лише і не тільки передавання емоційного стану, а і передачу інформації. Зміст інформації передається за допомогою мови, тобто має вербальну форму, форму слова. При цьому частково порушується зміст інформації, частково ми її втрачаємо. Кількість цих втрат визначається точністю та повнотою втілення думки у форму слова та наявністю або відсутністю довіри до співрозмовника, особистою метою та спрямуванням (коли бажане приймається за дійсне), збігається чи не збігається лексичний запас та багатьма іншими чинниками. Все ж люди розуміють одне одного. Розуміння постійно корегується, бо спілкування це не лише передача інформації (знання, фактичних даних, наказів тощо), а й енергообмін. До того ж, обмін повідомленнями здійснюється задля досягнення мети спілкування, в чому є полягає особистий сенс. Комунікація стає ефективною лише тоді, коли одержувач повідомлення правильно його розкодує. Більшість конфліктів виникає при неправильному тлумаченні слів, які асоціюються як ставлення до партнера. Найчастіше сприймають не зміст слів, а ставлення, тому реагують саме на нього.

Найголовніше для ділового спілкування — вміння говорити та вміння вислухати. Вміння говорити передбачає вивірене формулювання своєї думки, зрозумілість мови подання матеріалу, орієнтація у спілкуванні на реакцію співрозмовника. Дослідження, наведені в роботі В. Зігерта та Л. Ланга “Керівник без конфліктів”, свідчать що втрати при монологічному спілкуванні становлять близько 50 %, а в окремих випадках і 80 % від обсягу поданої інформації. Найефективнішою формою спілкування є діалог. В його основі — вміння ставити питання собі та іншим, вільне володіння мовою, чутливість до невербальних сигналів, здатність відрізнити щирі відповіді від нещирих.

При невмінні слухати виявляється неповага до співрозмовника та неуважність. Відсутність вміння та навичок означає не лише низький рівень культури спілкування, а бажання розглядати міжособисті стосунки у межах статусу влади та підпорядкування, ідеалізуючи себе.

Аналіз спілкування як взаємодії має значні труднощі. Три аспекти спілкування — сприйняття, комунікація та взаємодія можлива лише

як засіб аналізу: неможливо виділити “чисту” комунікацію, без сприйняття або взаємодії, або “чисте” сприйняття. У спілкуванні постійно відбувається реагування на дію іншого. То здається, що партнер нас до чогось підштовхує, тому ми чинимо опір; то наші дії “збігаються”, тому це нас надихає; то партнер зачіпає наші сфери, і ми їх відстоюємо тощо. За словами стоїть дія. Спілкуючись, ми постійно відповідаємо собі на запитання “Що він робить?” і наша поведінка залежить від одержаної відповіді.

Під час вибору позиції у спілкуванні слід враховувати: ступінь довіри до партнера, можливі наслідки відкритості у спілкуванні. І, разом з цим, максимальна ефективність ділового спілкування досягається при відкритому характері.

Послідовність дій у спілкуванні наступна:

- 1) встановлення контакту;
- 2) орієнтація в ситуації (люди, обставини тощо);
- 3) обговорення питання, проблеми;
- 4) прийняття рішення;
- 5) вихід з контакту.

У діловому спілкуванні ця схема може бути і згорнутою, і повною. Саме свідомим виділенням цих етапів та їх регуляцією визначається ефективність ділового спілкування.

Кожне спілкування починається з налагодження контакту. Досягти часто неуспіх ділового спілкування починається від початку: нездійснений контакт, точніше його відсутність, веде до подальшого ланцюжка неправильних дій. На цьому етапі необхідно стимулювати співрозмовника до спілкування і створити максимальну атмосферу можливостей для подальшого ділового обговорення та прийняття рішення. Орієнтація допомагає визначити стратегію і тактику ділового спілкування, включити інтерес до нього та залучити партнера до сфери спільної зацікавленості. На цьому етапі потрібно відразу ж визначити тривалість розмови (згорнута, чітка та конкретна або деталізована, розгорнута), залежно від цього обирають свою тактику. Основні завдання етапу орієнтації:

- викликати цікавість співрозмовника та залучити його до обговорення;
- виявити самооцінку співрозмовника та зорієнтуватись у ролі співбесідника та особистої;
- розпочати вирішення основного завдання спілкування.

На етапі залучення співрозмовника до активного обговорення питання важливо визначити психологічний стан партнера та корегувати його. Також чітко розподілення ролей, за принципом домінування-підпорядкування, необхідне для успіху ділового спілкування. Визначають три види розподілення ролей: “прибудова зверху”, “прибудова знизу” та “прибудова поруч” із співрозмовником. Практично, це розподілення ґрунтується на використанні так званої домінантної техніки самопрезентації, а рівень домінантності-підпорядкованості встановлюється за допомогою невербальної техніки: пози, виразу обличчя, темпу розмови. Коли безсловесної домовленості щодо розподілення рольової участі не буде досягнута, тоді конфлікту при спілкуванні не уникнути. Якщо, наприклад, співбесідник обрав для себе роль “поважного вчителя”, то потрібно або сприйняти роль “учня, що ставить з повагою”, або тактовно виборювати бажаного переділу ролей — “два експерти”.

Для етапу обговорювання проблеми та прийняття рішення, з соціально-психологічної точки зору, характерний ефект контрасту та ефект асиміляції. Дія ефекту контрасту потребує навмисного підкреслення різного бачення можливості спільної роботи від думки партнера. Таким чином ми психологічно віддаляємось від нього. Підкреслюючи спільність позицій, ми наближаємось до співрозмовника, тобто тоді настає ефект асиміляції. Аналізуючи дослідження різних авторів, ми робимо висновки, що для досягнення успіху в діловому обговоренні важливо підкреслювати єдність позицій. Коли уявлення не збігаються, то обов’язковим для успішного обговорення є правило — конкретні фрази повинні бути безособистісними. Інакше вони стають непереборними і спілкування невдало закінчиться. Це означає, що позиція співрозмовника винятково ґрунтується на об’єктивних чинниках; і аж ніяк не на його особистих якостях, його значенні як особи.

На етапі виходу зі спілкування потрібно бути привітним, чемним. Дуже велике значення надається останньому враженню, воно впливає на образ, який залишається у пам’яті партнера, а також на майбутні ділові стосунки. Тому привітність, доброзичливість — головні якості для проведення успішного ділового спілкування.

Завдання

Індивідуальне письмове завдання: прочитайте текст і складіть до нього детальний план. Складіть порівняльну таблицю особливостей

ділового спілкування із членом групи (колегою) та незнайомою людиною (потенційним партнером або клієнтом).

Групова робота: розробіть проект курсів з ділового спілкування. Продумайте та підберіть вправи, ігри, інсценізації, які б в умовах ролевих тренінгів допомогли діловій людині досягати успіху в роботі завдяки комунікативним вмінням. Підготуйте матеріали і проведіть презентацію.

Позааудиторна пошуково-аналітична робота

Завдання 1. Дайте визначення поняттям і запишіть їх у психологічний словник: “ділове спілкування”, “управлінське спілкування”.

Завдання 2. Побудуйте структурну схему ділового спілкування.

Завдання 3. Підберіть вправи, спрямовані на розвиток навичок ділового спілкування. Запишіть їх у свою “тренерську валізу”.

Завдання 4. Розробіть власну програму тренінгу ділового спілкування.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ЗНАТЬ

Оберіть один варіант відповіді

1. Спілкування — це:

- а) складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного;
- б) складний образ або картина, що включає в себе сукупність уявлень особистості про себе разом з емоційно-оціненими компонентами цих уявлень;
- в) процес формування привабливості людини для сприймаючих;
- г) усі варіанти правильні.

2. Комунікативна сторона спілкування — це:

- а) обмін повідомленнями;
- б) сприйняття та розуміння між співрозмовниками;
- в) обмін діями, взаємодія;
- г) всі варіанти правильні.

3. Інтерактивна сторона спілкування — це:

- а) інформаційний обмін між людьми як активними суб'єктами;
- б) сприйняття й розуміння людьми самих себе, інших людей, соціальних груп;
- в) організація спільної діяльності людей, їхня взаємодія;
- г) всі варіанти правильні.

4. Соціальна перцепція – це:

- а) сприйняття й розуміння, оцінка людьми соціальних об'єктів, насамперед самих себе, інших людей, соціальних груп;
- б) специфіка інформаційного обміну між людьми як активними суб'єктами;
- в) безпосередня організація спільної діяльності людей, їхня взаємодія;
- г) всі варіанти правильні.

5. Ідентифікація – це:

- а) осмислення індивідом того, як він сприймається й розуміється партнером у спілкування;
- б) уявний процес уподібнення себе партнерові у спілкування з метою пізнати й зрозуміти його думки й уявлення;
- в) акумулювання індивідом протягом життя соціальних ролей, норм, цінностей того суспільства, до якого він належить;
- г) усі варіанти правильні.

6. Рефлексія – це:

- а) стан психологічної готовності особистості поводитися певним чином стосовно об'єкта, детермінований її минулим досвідом;
- б) здатність розуміти емоційний стан іншої людини, співчувати, співпереживати;
- в) осмислення індивідом того, як він сприймається й розуміється партнером по спілкуванню;
- г) усі варіанти правильні.

7. Емпатія – це:

- а) здатність розуміти емоційний стан іншої людини, співчувати, співпереживати;
- б) себелюбство, байдужість до людей, постійне нехтування їх інтересами;
- в) зорієнтованість винятково на себе, невміння й небажання зважати на інших;
- г) стан максимальної зручності, задоволення, захищеності.

8. Атракція – це:

- а) терпимість членів колективу один до одного;
- б) своєрідність, неповторність психологічних якостей особистості;
- в) відсутність у працівника комунікативних умінь і навичок;
- г) приязнь, симпатія, почуття прихильності до іншої людини.

9. Каузальна атрибуція — це:

- а) сприйняття зовнішності партнера у спілкуванні;
- б) приписування причин поведінки;
- в) співпереживання, співчуття партнерові з спілкування;
- г) комунікативна техніка.

10. Соціальний стереотип — це:

- а) порівняно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта — групи, людини, події, явища;
- б) тенденція переоцінювати стан, і ступінь у якому поведінка людини залежить від внутрішніх факторів, і недооцінювати роль ситуаційних факторів;
- в) установка, що перешкоджає адекватному сприйняттю повідомлення або дії;
- г) всі варіанти правильні.

11. Зворотний зв'язок — це:

- а) взаємодія двох або більше суб'єктів, які мають взаємовиключні цілі і реалізують їх на шкоду один одному;
- б) використання психічного, емоційного тиску з метою отримати якусь інформацію;
- в) отримання від інших людей об'єктивної інформації про себе, свою проблему і шляхи її розв'язання;
- г) спотворене передавання інформації від одного суб'єкта до іншого.

12. Толерантність — це:

- а) надмірне нав'язування своєї волі іншій людині;
- б) почуття неприязні, неповаги в цілому до людини;
- в) впевнений вияв думок і почуттів;
- г) терпимість до чужої думки, віри, поведінки.

13. Проксеміка — це:

- а) спеціальна сфера, що визначає норми просторової і тимчасової організації спілкування;
- б) система вокалізації, тобто якості голосу, його діапазон, тональність;
- в) сприйняття й розуміння й оцінка людьми соціальних об'єктів, насамперед самих себе, інших людей, соціальних груп;
- г) всі варіанти правильні.

14. Паралінгвістика — це:

- а) наука, що вивчає голос (тембр, тональність, діапазон);
- б) наука, що вивчає наявність у мові пауз, темп мови, акустичні вкраплення в мові;

- в) наука, що вивчає просторово-тимчасове розміщення тих, хто спілкується;
- г) система невербальної комунікації, що використовує оптико-кінетичну систему знаків.

15. Фундаментальна помилка атрибуції – це:

- а) процес впливу установок, норм, цінностей і поведінки членів групи на думки й поведінку індивіда;
- б) тенденція переоцінювати міру, в якій поведінка людини залежить від внутрішніх факторів, і недооцінювати роль ситуаційних факторів;
- в) зміна думок, установок і поведінки індивідів під впливом оточення;
- г) всі варіанти правильні.

16. Механізм проєкції – це:

- а) неусвідомлюване прагнення мати чіткі, несуперечливі, упорядковані уявлення про осіб, які сприймаються;
- б) наділення об'єкта, який пізнається, винятково позитивними якостями;
- в) перенесення на людей, які сприймаються, психічних особливостей суб'єкта сприйняття;
- г) всі варіанти правильні.

17. Стереотипізація – це:

- а) спрощене спілкування за схемою, засноване на досвіді;
- б) сприйняття зовнішніх даних людини в процесі спілкування та інтерпретація на основі їх поведінки людини;
- в) наука, що вивчає приписування причин поведінки;
- г) всі варіанти правильні.

18. Колаборативний процес – це:

- а) поступовий розвиток колективу;
- б) взаємодія, спрямована на досягнення згоди між людьми;
- в) обмін повідомленнями;
- г) процес усунення деструктивного лідера.

19. Поза, коли співрозмовник тримає руки за головою, означає:

- а) зацікавленість;
- б) зверхність;
- в) страх;
- г) немає правильного варіанта.

20. Поза, коли співрозмовник схрещує руки на грудях означає:

- а) злість;
- б) оборону;
- в) радість;
- г) немає правильного варіанта.

21. Жест, коли співрозмовник прикриває рот рукою, означає:

- а) таємничість;
- б) обман;
- в) співчуття;
- г) немає правильного варіанта.

22. Конформіст у своїй поведінці:

- а) відстоює власну точку зору;
- б) орієнтується на думку оточуючих людей;
- в) прагне уникнути дискусії;
- г) намагається привернути до себе увагу.

23. Щоб повідомлення звучало переконливо, воно повинно:

- а) відрізнятись від думки співрозмовника;
- б) бути аргументованим;
- в) викликати страх у співрозмовника;
- г) всі варіанти правильні.

24. Причиною виникнення конфлікту між людьми є:

- а) логічність міркувань;
- б) нанесена образа;
- в) антипатія;
- г) протилежність думок.

25. Основне правило для керівника при критиці, покаранні негативного вчинку підлеглого стверджує:

- а) керуйте своєю поведінкою;
- б) зберігайте спокій;
- в) засуджуйте не особистість, а негативний вчинок підлеглого;
- г) надайте підлеглому можливість пояснити причину скоєного негативного вчинку.

26. Основними ознаками конструктивного конфлікту є:

- а) емоційне відчуження, почуття самотності, суперечливість потреб і інтересів;
- б) підпорядкування одним учасником конфлікту іншого та нав'язування свого варіанта вирішення проблеми (удаване перемир'я);

- в) зниження конфліктності, напруги, тривоги, покращення взаєморозуміння, врахування інтересів усіх членів конфлікту;
- г) немає правильного варіанта.

27. Інтимну дистанцію характеризує відстань:

- а) від 30 до 45 см;
- б) до 45 см;
- в) від 100 до 120 см;
- г) немає правильного варіанта.

28. Соціальна зона характеризує відстань, на якій люди спілкуються:

- а) з великою аудиторією;
- б) із друзями;
- в) з незнайомими людьми;
- г) із близькими людьми.

29. Визначте, який прийом рефлексивного слухання застосовує той, хто слухає, повторюючи інформацію під час спілкування:

- а) уточнення;
- б) резюмування;
- в) перефразування;
- г) відображення почуттів.

30. Визначити, яка частина тіла людини найбільш контролювана в процесі спілкування:

- а) руки;
- б) обличчя;
- в) тулуб;
- г) ноги.

31. Поведінка, що дає змогу гідно взаємодіяти з іншими людьми, відстоювати свою думку, характеризується як:

- а) маніпулятивна;
- б) асертивна;
- в) ритуальна;
- г) девіантна.

32. Визначити, для якого стилю спілкування характерна глибока спрямованість на партнера у спілкування, конгруентність:

- а) імперативного;
- б) маніпулятивного;
- в) діалогічного;
- г) монологічного.

33. Техніка перманентної відмови дає змогу:

- а) протистояти незаконним вимогам;
- б) отримати те, на що маєш законні права;
- в) частково задовольняти потреби кожної сторони;
- г) усі варіанти правильні.

34. На ці питання не можна відповісти “так” чи “ні”, вони вимагають пояснення. У питаннях такого типу використовуються слова “що”, “хто”, “як”, “скільки”, “чому”.

- а) відкриті питання
- б) закриті питання
- в) усі варіанти правильні
- г) немає правильного варіанта.

35. До базових комунікативних технік належить:

- а) аргументація
- б) активне слухання
- в) емпатійне слухання
- г) усі відповіді правильні.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. *Авдеева І. М.* Інноваційні комунікативні технології в роботі куратора академгрупи: Навч. посіб. — К.: Професіонал, 2007. — 304 с.
2. *Амеліна С. М.* Тренінги з розвитку умінь та навичок діалогового спілкування: Посібник. — Д.: Пороги, 2005. — 73 с.
3. *Бакли Р.* Теория и практика тренинга. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с. — (Эффективный тренинг).
4. *Большаков В. Ю.* Психологический тренинг. — СПб., 1996.
5. *Васильев Н. Н.* Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2005. — 283 с.
6. *Вачков И. В.* Основы технологии группового тренинга. — М., 1999.
7. *Горбушина О.* Психологический тренинг. Секреты поведения. — СПб.: Питер, 2007. — 176 с.
8. *Джонсон Д. В.* Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування. — К.: КМ Академія, 2003. — 288 с.
9. *Зайцева Т. В.* Теория психологического тренинга: психологический тренинг как инструментальное действие. — СПб.: Речь, М.: Смысл, 2002.

10. *Захаров В. П., Хрящева Н. Ю.* Социально-психологический тренинг: Учеб. пособие. — Л., 1989.
11. *Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия* / Ред. Е. А. Леванова. — СПб.: Питер, 2007. — 208 с.
12. *Корнєв М. Н., Коваленко А. Б.* Соціальна психологія. — К., 1995. — 304 с.
13. *Ли Д.* Практика группового тренинга. — СПб.: Питер, 2001. — 224 с.
14. *Ментс М.* Эффективное использование ролевых игр в тренинге. — СПб.: Питер, 2001. — 208 с.
15. *Мілютіна К. Л.* Теорія та практика психологічного тренінгу: Навч. посіб. — К.: МАУП, 2004. — 192 с.
16. *Мороз Л.* Основы професійно-психологічного тренінгу (У запитаннях та відповідях): Навч. посіб. — К.: Паливода, 2004. — 130 с.
17. *Опалюк О. М., Сербалюк Ю. В.* Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування: Навч.-метод. посіб. — Кам'янець-Подільський, 2004. — 192 с.
18. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Соціальна психологія: Підручник: У 2 кн. Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. — К.: Либідь, 2004. — 576 с.
19. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. — М., 1989. — 216 с.
20. *Петрушин С. В.* Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек). — М.: Академ. проект, 2000. — 256 с.
21. *Психогимнастика в тренинге* / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. — СПб.: Речь; Ин-т тренинга, 2004. — 256 с.
22. *Рассел Т.* Навыки эффективной обратной связи. — СПб.: Питер, 2002. — 176 с. — (Эффективный тренинг).
23. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2003. — 208 с.
24. *Соснин В. А., Лунев П. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М., 1993.
25. *Социально-психологический тренинг: Метод. указания.* — СПб., 1997.
26. *Торн К.* Тренинг: Настольная книга тренера. — СПб.: Питер, 2001. — 208 с.

27. *Турненр Д.* Ролевые игры. — СПб.: Питер, 2002. — 352 с. — (Эффективный тренинг).
28. *Фопель К.* Технология ведения тренинга. Теория и практика. — М.: Генезис, 2007. — 267 с.
29. *Цзен Н. В.* Психотренинг: игры и упражнения. — М.: Класс, 1999. — 272 с.

Додаткова

30. *Барна М. В.* Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емпатійності майбутніх практичних психологів // Практична психологія та соціальна робота. — 2006. — № 12. — С. 50–66.
31. *Бекоева Д. Д.* Тренинг как фактор эффективной коммуникации // Управление персоналом. — 2004. — № 20. — С. 40–43.
32. *Бодалев А. А.* Психология общения. — М.: Воронеж, 1996. — 256 с.
33. *Бурнард Ф.* Тренинг навыков консультирования. — СПб.: Питер, 2002. — 256 с. — (Эффективный тренинг).
34. *Гірник А. М., Шпалерчук І. Н.* Тренінг комунікативних умінь: Метод. матеріали // Практична психологія та соціальна робота. — 2001. — № 1, 2. — С. 21–24, С. 11–16.
35. *Джексон П.* Импровизация в тренинге. — СПб.: Питер, 2002. — 256 с.
36. *Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растяников П. В.* Диагностика и развитие компетенции в общении. — М., 1990.
37. *Завіниченко Н. Б.* Особливості розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти: Автореф. ... дис. канд... психол. наук. — К., 2003.
38. *Избуцкая Н. В.* Тренинг профессиональной коммуникации социальных педагогов и социальных работников // Практична психологія та соціальна робота. — 2007. — № 3. — С. 51–55.
39. *Мороз Л. І.* Психологічний тренінг: до питання валідності та надійності психотехнічних вправ // Практична психологія та соціальна робота. — 2003. — № 8. — С. 68–71.
40. *Мороз Л. І.* Теоретичне та прикладне обґрунтування алгоритму складання програми тренінгу професійно-психологічного спрямування // Практична психологія та соціальна робота. — 2006. — № 3. — С. 7–11.

41. Москаленко А. Процедура оцінювання ефективності психологічного тренінгу // Соціальна психологія. — 2006. — № 5. — С. 185–191.
42. Москаленко В. В. Соціальна психологія: Підручник. — К.: Центр навч. л-ри, 2005. — 624 с.
43. Натаров В. И. Методические рекомендации по ведению групп социально-психологического тренинга как активного метода обучения // Вест. психосоц. и коррекционно-реабилитаци. работы — 1997. — № 3, 4 — С. 3–14, 3–16.
44. Петровская Л. А. Тренинг сензитивности как школа рефлексии // Психологические условия социального взаимодействия / Под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. — Таллинн: Изд-во ТГУ, 1983. — С. 47–59.
45. Рэйс Ф. 500 лучших советов тренеру. — СПб.: Питер, 2001. — 128 с. — (Эффективный тренинг).
46. Семиченко В. А. Психологія спілкування. — К., 1998. — 152 с.
47. Технологія проведення тренінгів з формування здорового способу життя молоді / Г. М. Бевз, О. П. Главник. — К.: Держ. ін-т проблем сім'ї та молоді, 2005. — 172 с.
48. Тиунова О. В. Соціально-психологічний тренінг як засіб формування навичок асертивної поведінки у старшокласників // Практична психологія та соціальна робота. — 2007. — № 1.
49. Тренинг партнерских отношений / Ред. П. К. Власов. — Х.: Гуманитарный центр, 2005. — 88 с.
50. Федорчук В. М. Розвиток комунікативної компетентності викладача: Соціально-психологічний тренінг. — Кам'янець-Подільський, 2003. — 240 с.

ЗМІСТ

Пояснювальна записка	3
Завдання для самостійної роботи студентів.....	4
Тестові завдання для самоперевірки знань.....	40
Список літератури	46

Відповідальний за випуск *А. Д. Везеренко*
Редактор *С. М. Толкачова*
Комп'ютерне верстання *О. А. Залужна*

Зам. № ВКЦ-3896

Підп. до друку 15.05.09. Формат 60x84/16. Папір офсетний.
Друк ротативний трафаретний.
Ум. друк. арк 2,91. Обл.-вид. арк. 2,75. Наклад 30 пр.

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)
03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

ДП «Видавничий дім «Персонал»
03039 Київ39, пр. Червонозоряний, 119, літ. XX

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи ДК № 3262 від 26.08.2008*