

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД  
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»  
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК  
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

**О.Ф.Яцина**

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ**

**МЕТОДИЧНА РОЗРОБКА  
ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ**

Ужгород – 2011

УДК 159.9: 316 (076)  
ББК Ю 95я 73 - 5  
Я - 93

Яцина О.Ф.

Психологія спілкування: Методична розробка практичних занять. – Ужгород, 2011. – 64 с.

Подано загальну характеристику курсу, матеріали до практичних занять, завдання для самостійної роботи, тести контролю знань і перелік рекомендованої літератури.

Метою навчальної дисципліни є засвоєння студентами знань, що стосуються теорії міжособистісного взаєморозуміння: соціальною потребою людей у взаємостосунках, встановленню взаєморозуміння між співрозмовниками; практичних аспектів спілкування: засвоєння основних труднощів і дефектів спілкування, особливостей і прийомів ефективного спілкування.

Рецензенти:

**Вовканич М.Д.**, кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи ДВНЗ УжНУ.

**Чегі Т.Т.**, кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки, психології та оздоровчих технологій ЗакДУ.

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Факультету суспільних наук  
Ужгородського національного університету  
(протокол № 5 від 14 січня 2011 р.)*

## Зміст

Вступ.....	
1. Загальна характеристика навчального курсу.....	
2. Тематичний план навчального курсу.....	
3. Програма курсу.....	
Модуль 1. Теоретичні основи вивчення спілкування в психології...	
Модуль 2. Особистість як суб'єкт спілкування.....	
4. Тематика практичних занять.....	
5. Завдання для самостійної роботи.....	
6. Тести контролю знань.....	
7. Питання до іспиту.....	
8. Термінологічний словник.....	
9. Рекомендована література до всього курсу.....	

## Вступ

Проблема спілкування – багатогранна. За останні роки вона стала предметом дослідження філософії, соціології, педагогіки. Детально досліджує феномен спілкування психологія. Гуманістична психологія розглядає спілкування як базову потребу особистості. Адже спілкування – необхідна умова формування кожної окремої особистості. Психологія спілкування досліджує особливості взаємозв'язків людини з різними суб'єктами соціального середовища, допомагає їм глибше пізнати світ і водночас себе, своє оточення, ефективно взаємодіяти з ним.

Навчальна дисципліна є складовою частиною підготовки спеціалістів з напрямку «Психологія» і будується з опорою на курси «Загальна психологія», «Соціальна психологія», «Психологія особистості» та ін. Засвоєння учбової дисципліни є важливим компонентом підготовки спеціалістів-психологів, оскільки дозволяє поглибити знання студентів в галузі спілкування, зосередити їхню увагу на спілкуванні в професійній діяльності психолога.

Метою навчальної дисципліни є засвоєння студентами знань, що стосуються теорії міжособистісного взаєморозуміння: соціальною потребою людей у взаємостосунках, встановленню взаєморозуміння між співрозмовниками; практичних аспектів спілкування: засвоєння основних труднощів і дефектів спілкування, особливостей і прийомів ефективного спілкування.

Навчальний курс побудовано таким чином, щоби дати можливість студентам більш детально вивчити природу, форми, види спілкування, в тому числі і конфліктного, розглянути проблеми спілкування в Інтернет-мережі, оволодіти методиками діагностики комунікативних якостей особистості.

Передбачено проведення лекцій і практичних занять, ділових ігор, експрес-діагностики комунікативних якостей, а також активну самостійну роботу студентів. Самостійна робота студентів полягає у підготовці до практичних занять у відповідності з рекомендованою науковою літературою; обговорення теоретичних і прикладних питань «Психології спілкування». На лекціях і практичних заняттях звертається увага на першоджерела. Деякі теми розкриваються шляхом безпосереднього аналізу наукових доробок окремих авторів: В.Бехтерева, В.Мясіщева, Б.Ананьєва, Б.Паригіна, Є.Ільїна та ін.

## **1. Загальна характеристика навчального курсу**

**Метою** навчального курсу є формування у студентів наукового розуміння основ психології спілкування, різних підходів до розуміння феноменології і конкретних проявів спілкування, знайомство з причинами труднощів і бар'єрів у спілкуванні, основних принципів ефективного спілкування.

### **Основні завдання:**

- ознайомити з головними компонентами міжособистіного спілкування та їх особливостями;
- розкрити механізми соціальної перцепції та особливості першого враження і розуміння співбесідника;
- схарактеризувати фактори та умови ефективного спілкування; способи і прийоми розв'язання конфліктів в міжособистіному спілкуванні;
- оволодіти категоріальним апаратом психології спілкування.

### **По закінченні курсу студенти повинні знати:**

- комунікативні акти з точки зору основних компонентів та особливостей перебігу;
- міжособистісну взаємодію з точки зору мотивації, стратегії впливу, міжособистісної атракції;
- вплив емоцій та почуттів на процес спілкування;
- основні бар'єри, труднощі і порушення у спілкуванні, причини їх виникнення;
- індивідуальні особливості співрозмовника;
- особливості аудіальних, візуальних і кінестетичних засобів спілкування; вербальних і невербальних;
- стереотипи у сприйнятті і розумінні партнера по спілкуванню з урахуванням професійних, національних і статеворольових аспектів;
- засоби і механізми маніпулятивних впливів і прийоми їх нейтралізації.

### **На підставі теоретичних знань студенти повинні уміти:**

- успішно використовувати прийоми ефективного спілкування;
- оволодіти і використовувати за необхідністю основні способи керування і попередження конфліктів;
- оволодіти прийомами нереклексивного, рефлексивного і емпатійного слухання;
- оволодіти прийомами розпізнавання і нейтралізації маніпуляцій.

## 2. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ “Психологія спілкування”

*Всього: 108 год. (лекцій – 36 год.; практи. – 18 год.; СРС – 54 год.)*

№	ТЕМА	Лекції	Практичні	Індивідуальна робота	Самостійна робота
1.	Теоретичні підходи до розуміння природи спілкування	2			2
2.	Психологічна структура, види, функції та етапи спілкування	4			2
3.	Міжособистісна комунікація як складова структури спілкування	4			2
4.	Міжособистісна взаємодія у структурі спілкування	2			2
5.	Форми впливу на партнерів по спілкуванню	2			2
6.	Маніпулятивна модель спілкування	2			2
7.	Міжособистісні стосунки і взаєморозуміння	2			2
8.	Сприйняття і розуміння в структурі міжособистісного спілкування	2			2
9.	Особистість в процесі спілкування	2			2
10.	Зміни спілкування і суб'єкта спілкування в онтогенезі	2			2
11.	Труднощі і бар'єри в спілкуванні	2			2
12.	Конфлікт як форма ускладненого спілкування	2			2
13.	Ефективне спілкування	2			2
14.	Спілкування в професійній діяльності психологів	4			2
15.	Розвиток навичок і умінь вербального спілкування		2	1	1

16.	Особливості невербальної комунікації		2	1	1
17.	Розвиток навичок і умінь інтерактивного спілкування		2	1	1
18.	Розвиток навичок і умінь перцептивного спілкування		2	1	1
19.	Спілкування в конфліктних ситуаціях		2	1	1
20.	Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування		2	1	1
21.	Ефективне і неефективне спілкування		2	1	1
22.	Телефонне та Інтернет спілкування: можливості і проблеми		2	1	1
23.	Етикет і спілкування		2	1	
<b>ВСЬОГО</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>

### **3. Програма курсу «Психологія спілкування»**

#### **Змістовий модуль № 1.**

#### **Теоретичні основи вивчення спілкування в психології**

##### **Тема 1. Теоретичні підходи до розуміння природи спілкування**

Спілкування як соціально-психологічний феномен. Спілкування у тварин, специфіка спілкування людини. Роль спілкування в розвитку людини. Варіативне (вікові, гендерні, соціальні, культурні та ін. особливості) та інваріантне у спілкуванні.

Проблема спілкування у психології: ідеї В.Бехтерева, М.Бахтіна, Л.Виготського, Б.Ананьєва, В.Мясіщева. Розвиток уявлень про спілкування як специфічний вид діяльності (А.Бодальов, Г.Андрєєва, О.Леонтєв, Б.Ломов та ін.) Підходи до розуміння спілкування в зарубіжній психології: інтеракціонізм, когнітивні моделі (теорія структурного балансу, теорія конгруентності, теорія каузальної атрибуції), трансакційна модель спілкування, розуміння спілкування в гуманістичній психології.

##### **Тема 2. Психологічна структура, види, функції та етапи спілкування**

Соціально-психологічні функції спілкування. Фази і етапи, стадії спілкування. Уявлення про циклічність процесів спілкування.

Різні критерії виділення видів спілкування. Порівняння гуманістичного, ритуального і маніпулятивного спілкування. Класифікація функцій спілкування. Засоби спілкування. Особливості діалогічного і монологічного спілкування. Стратегії та тактики спілкування. Основні стилі спілкування.

##### **Тема 3. Міжособистісна комунікація як складова структури спілкування**

Комунікативна сторона спілкування. Головні характеристики комунікативної сторони спілкування. Мовлення в міжособистісному спілкуванні. Структура мовленнєвої комунікації. Деякі особливості використання мови і мовлення: денотація, конотація, полісемія, синонімія, статичність висловлення, зміщення спостереження і оцінки.

Невербальна комунікація. Інтерпретація невербальної поведінки. Здатність чути співрозмовника. Слухання та говоріння. Види слухання: рефлексивний, нерелфлексивний, емпатійний.

##### **Тема 4. Міжособистісна взаємодія у структурі спілкування**

Роль мотивації у міжособистісній взаємодії. Мотиви потреби у спілкуванні. Мотиваційна криза. Структура міжособистісної взаємодії. Основні механізми, що забезпечують формування міжособистісного простору: взаєморозуміння, координація, узгодженість намірів і інтересів сторін. Ритуальна поведінка у міжособистісній взаємодії.



### **Тема 5. Форми впливу на партнерів по спілкуванню**

Психологічний вплив. Види психологічного впливу: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки. Неімперативні прямі форми впливу (прохання, пропозиція, підтримка, заохочення). Імперативні прямі форми впливу (наказ, заборона, залякування, критика).

Соціально-психологічний потенціал особистісного впливу. Природа особистісного впливу. Способи захисту від впливів.

### **Тема 6. Маніпулятивна модель спілкування**

Маніпулятивні впливи як стратегія і тактика. Ознаки маніпулятивного впливу.

Маніпулятивний тип особистості. Маніпулятивні та актуалізаторські моделі спілкування.

### **Тема 7. Міжособистісні стосунки і взаєморозуміння**

Потреба людей у взаємостосунках (міжособистісні стосунки і їх класифікація; афіліація, остракізм, самотність). Встановлення взаєморозуміння: сутність поняття і етапи його встановлення. Види міжособистісних стосунків (симпатія, антипатія, любов, дружба, ворожість, заздрість, ревності, альтруїзм, повага, егоїзм).

### **Тема 8. Сприйняття і розуміння в структурі міжособистісного спілкування**

Перцепція в загальнопсихологічному розумінні. Характеристика соціальної перцепції. Візуальна психодіагностика. Перше враження і точність інтерпретації. Ефекти і механізми соціальної перцепції (ідентифікація, емпатія, егоцентризм, рефлексія, стереотипізація). Національний, соціальний стереотип. Марновірство.

## **Змістовий модуль № 2.**

### **Особистість як суб'єкт спілкування**

#### **Тема 9. Особистість в процесі спілкування**

Потреби, мотиви і спрямованість особистості в спілкуванні. Поняття комунікативної компетентності, її структура. Роль особистісних характеристик у спілкуванні. Стили спілкування.

#### **Тема 10. Зміни спілкування і суб'єкта спілкування в онтогенезі**

Стадії спілкування в онтогенезі, виділені М.Лісіною. Роль спілкування в різні вікові періоди. Специфіка спілкування в залежності від віку співрозмовників. Вікові особливості комунікативних властивостей особистості. Статеворольові особливості спілкування.

### **Тема 11. Труднощі і бар'єри в спілкуванні**

Поняття про психологічний бар'єр в міжособистісному спілкуванні, його функції за Б.Паригінім. Комунікативні бар'єри, види. Причини і фактори утрудненого спілкування. Об'єктивні і суб'єктивні труднощі (аутичність, сором'язливість, відчуженість).

### **Тема 12. Конфлікт як форма ускладненого спілкування**

Поняття конфлікту у психології. Класифікація причин конфлікту. Структура конфлікту, його функції, динаміка. Види конфліктів. Стили поведінки у конфлікті. Принципи і методи управління міжособистісними конфліктами.

### **Тема 13. Ефективне спілкування**

Поняття, критерії і рівні ефективного спілкування. Види ефективного спілкування. Роль емпатії в спілкуванні. Зворотній зв'язок як інструмент ефективного спілкування. Психологічні показники успішності спілкування.

Правила

Ефективного спілкування. Соціально-психологічний тренінг спілкування як технологія розвитку комунікативних якостей особистості.

### **Тема 14. Спілкування в професійній діяльності психологів**

Спілкування психолога з респондентом як фактор підвищення надійності експериментальних даних. Функції і техніки спілкування при проведенні психодіагностичного обстеження.

Специфіка педагогічного спілкування. Рольові позиції викладача психології за Н.Пряжніковим. роль психологічних дисциплін в розвитку особистості студентів-психологів.

Поняття консультативного контакту, його параметри. Критерії оцінки продуктивності комунікативної діяльності психолога-консультанта за К.Роджерсом. Особливості спілкування при телефонному консультуванні.

Психологічне дослідження спілкування в Інтернеті. Явище Інтернет-адикції.

## 4. ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

### Заняття 1. Розвиток навичок і умінь вербального спілкування

**Мета:** відпрацювання ефективних навичок вербального спілкування.

**Необхідно знати:**

- базові елементи комунікативного процесу;
- мовні засоби спілкування;
- голосові характеристики мови;
- основи ділового спілкування.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) метою комунікативного процесу є забезпечення передачі і розуміння інформації, що передається; базовими елементами процесу є: відправник (комунікатор), повідомлення, канал (засіб передачі інформації), адресат (реципієнт);
- 2) етапами ділової бесіди є: початок бесіди, інформування партнерів, аргументація висунутих положень, прийняття рішення, завершення бесіди;
- 3) передати інформацію можливо лише за допомогою знакових систем: мовленням і немовними знаковими системами.

**Основні поняття і ключові слова:** комунікація, комунікативний процес, діалог, монолог.

### Теоретична частина

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

### Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті

**Завдання 1.** Виділіть елементи комунікативного процесу.

*Декан факультету суспільних дисциплін УжНУ вирішив на розширеному засіданні Вченої ради обговорити з викладачами та студенським активом проблему активізації пізнавальної діяльності в процесі викладання та засвоєння учбових дисциплін.*

### Завдання 2. Психотехнічні вправи:

- «Привітання». Мета: передати емоційний стан через вітальну фразу за допомогою різних інтонацій.
- «Чесноти». Мета: знайти індивідуальні особливості людини, встановити контакт.

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

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

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

**Вправа 3.** Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму співрозмовникові, яким він (ваш співрозмовник) був, на ваш погляд, коли йому було 5 років. При цьому можна говорити не тільки про зовнішній вигляд, а й про особливості поведінки, характеру тощо.

Далі 5 хвилин для розповіді дається іншому учаснику пари. Наприкінці розповіді відбувається обговорення («Що ви відчували, коли слухали розповідь про себе?», «Виконання якого із завдань викликало у вас найбільші труднощі?», «Які враження виникли у вас у перебігу виконання вправи?» тощо).

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

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

**Завдання 3.** Ділова бесіда.

В процесі організації і проведенні ділової бесіди необхідно:

- Встановити контакт із співрозмовником
- Створити доброзичливу атмосферу для бесіди
- Звернути увагу на тему бесіди
- Викликати інтерес співбесідника.

Рекомендації: 1) уникайте вибачень, ознак невпевненості («Вибачте, якщо я заважаю...», «Я би хотів ще раз почути...», «Прошу, якщо у Вас є час мене вислухати...»; будь-яких проявів неповаги і зневаги до співрозмовника («Давайте з Вами швиденько розглянемо...», «Я саме випадково проходив і вирішив заскочити до Вас...», «А у мене інша думка...»).

- 2) способи почати бесіду: зняти емоційну напругу (компліменти, жарти створюють дружню обстановку);
- 3) забороняється під час ділової бесіди: перебивати партнера, негативно оцінювати його особистість, уникати просторової близькості і не дивитися на партнера; намагатися обговорювати питання, не звертаючи уваги на збудженість партнера.

Завдання: збираючись на важливу ділову бесіду з незнайомими для Вас людьми, як і в які кольори Ви одягнетесь, які аксесуари, який макіяж, парфуми оберете? Чому? Відповідь аргументуйте.

**Завдання 4.** Проведіть дослідження комунікативних умінь за допомогою тестових методик: «Потреба у спілкуванні» [7, с.328-330], «Виявлення комунікабельності» [7, с.330-333], «Ваш стиль спілкування» [7, с. 336-340], «Поведінкові ознаки комунікативної толерантності» [1, с.416-418], «Оцінка комунікативних умінь співрозмовника» [1, с.418-420]. Прокоментуйте отримані результати.

### **Тематика рефератів, повідомлень**

1. Проблема «комунікативного стану» людини.
2. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.
3. Гендерні і вікові особливості вербальної комунікації.

### **Завдання для самоконтролю**

1. Психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування.
2. Вербальні засоби спілкування. Види мовлення.
3. Рефлексивне слухання і його особливості.
4. Нерефлексивне слухання і його особливості.
5. Емпатійне слухання і його особливості.
6. Труднощі в процесі передачі інформації та їх подолання.

### **Рекомендована література**

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997.
3. Мясищев В.Н. Психология отношений. – М., 1998.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
5. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
6. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
7. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

### **Заняття 2. Особливості невербальної комунікації**

**Мета:** засвоєння теоретичних знань, відпрацювання навичок невербального спілкування.

**Необхідно знати:**

- поняття невербаліки, її роль у спілкуванні;
- форми невербальної комунікації.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) невербальна поведінка людини пов'язана з її психічними станами і служить засобом їхнього самовираження;
- 2) кожна із форм невербальної комунікації використовує свою знакову систему.

**Основні поняття і ключові слова:** кінесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, проксемика, візуальне спілкування, такесика.

**Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

**Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Дайте відповіді на питання:

- Наскільки ефективним засобом спілкування є жести?
- В чому виявляється їхній недолік і обмеженість?
- Якого змісту прохання чи вимоги легше (важче) за все передати жестами?
- Чи можуть жести передати емоції?
- Чому порушення оптимальної дистанції спілкування за Е.Холлом сприймається негативно?

**Завдання 2.** Визначте форму невербальної комунікації.

- *В діалозі пауз уникають ті, хто почуває себе невпевнено, тривожно і боїться «зависнути в порожнечі» або спровокувати небезпечний поворот у бесіді. А.Моруа в «Мистецтві бесіди» писав: «Жінка, яка боїться пояснень в коханні або сцени ревнощів, повинна за будь-яку ціну не допустити в розмові пауз. Доки люди мовчать, у них є час прийняти рішення; пауза, що довго триває, дозволяє різко змінити тон бесіди. І це не звучить дисонансом».*
- *Помахування головою у болгар має прямо протилежне значення до прийнятого в нашій культурі невербального значення слів на знак згоди чи протесту.*

- У XVIII ст. відомий політик граф Честерфілд, готуючи сина до дипломатичної кар'єри, писав йому: «Говорячи з людьми, завжди дивися їм в очі; якщо ти цього уникатимеш, люди почнуть думати, що ти вважаш себе в чомусь винним; до того ти втрапиш можливість дізнатися за виразом облич, яке враження на них мають твої слова».

**Завдання 3.** Відстань міжособистісної дистанції залежить від культурних традицій, виховання. Індивідуального досвіду і особистісних особливостей. Які прийоми спілкування скорочують або подовжують міжособистісну дистанцію? Поясніть наведені приклади міжкультурних і індивідуальних відмінностей.

- Японці сідають доволі близько один до одного і частіше використовують контактний погляд, ніж американці; їх не дратує необхідність дотику рукавами, ліктями, колінами; американці вважають, що азіати «фамільярні» і надмірно «давлять», а азіати вважають американців «надто холодними і офіційними».
- А.Піз спостерігав на одній конференції, що бесіда двох американців між собою відбувалася на відстані біля одного метру, таку дистанцію вони зберігали протягом усієї розмови; коли розмовляли між собою японець та американець, вони повільно пересувалися по кімнаті: японець «наступав» на американця, а той відсувався – кожен намагався досягти звичного і зручного простору у спілкуванні.
- Сільські мешканці, які виховані в умовах меншої щільності населення, ніж міські жителі. Мають і більш просторий особистісний простір, тому при вітанні «сільський» протягне руку здалека і нахилить корпус вперед, але з місця не зійде, а ще краще просто помахав вітально рукою.
- Молода пара, яка тільки-но емігрувала в Чикаго з Данії, була запрошена у місцевий американський клуб. Через декілька тижнів жінки клубу почали скаржитися, що вони відчують себе некомфортно біля цього датчанина, тому що він «пристає» до них. Чоловіки клубу у свою чергу відчули, що ніби датчанка своєю поведінкою натякала про свою доступність в сексуальному відношенні.

**Завдання 4.** Які варіанти наведених тверджень є вірними?

1. **Ви вважаєте, що міміка і жести це - ...** а) спонтанний вираз душевного стану людини в конкретний момент часу; б) доповнення до мовлення; в) зрадницький прояв нашої самосвідомості; г) відбиток культури і походження. Який важко приховати; д) всі відповіді вірні; е) всі відповіді невірні.

2. **У жінок в порівнянні з чоловіками мова міміки та жестів...** а) більш виразна; б) менш виразна; в) більш складна; г) більш багатозначна; д) більш індивідуальна; е) всі відповіді вірні; ж) всі відповіді невірні.

3. **Яка міміка і які жести в усьому світі означають те саме:** а) покачування головою з боку в бік; б) покачування головою вверх-вниз; в)

коли зморщують ніс; 2) коли піднімають догори вказівний палець; д) коли хмурять брови; е) коли підморгують; ж) коли посміхаються; з) всі відповіді вірні; и) всі відповіді невірні.

4. **Яка частина тіла «виразніша» за все:** а) ноги; б) руки; в) пальці; г) плечі; д) кінцівки рук; е) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

5. **Яка частина обличчя людини найбільш «інформативна»:** а) чоло; б) очі; в) губи; г) брови; д) ніс; е) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

6. **Більшість жестів і поз...** а) передаються з покоління в покоління; б) завчені з дитинства від батьків; в) завчені від інших; г) закладені в людині від природи; д) мають національно-культурну специфіку; е) всі відповіді вірні; з) всі відповіді невірні.

**Завдання 5.** Проаналізуйте за наведеними прикладами вплив на слухача одночасно слів і жестів. Які висновки можна зробити в описаних ситуаціях? На яку інформацію варто покладатися у випадку розходження між вербальною та невербальною інформацією?

1. 3. Фройд, спілкуючись з пацієнткою про те, яка вона щаслива у шлюбі помітив, що вона несвідомо то знімала з пальця обручку, то одягала її.

2. Службовець розповідав начальнику про свій проект реорганізації роботи відділу. Начальник сидів дуже прямо, щільно упирався ногами в підлогу, не зупиняючи погляд на службовцеві, але пораз повторював: «Так-так...» В середині бесіди відхилився назад, підпер підборіддя, так, що вказівний палець витягнувся вздовж щоки і задумливо погортав проект, промовляючи: «Так, все, про що ви говорили, без сумніву, дуже цікаво, я подумаю над вашими пропозиціями».

3. Ви просите у знайомого книжку. Він з готовністю погоджується дати її вам і починає її шукати на полицях. Шукає, шукає... Здавалося, все обшукав—книги ніде нема!

4. Політичний діяч виступає з передвиборчою програмою. Помахуючи вказівним пальцем над головою слухачів, він говорить: «Я щиро прагну до діалогу, намагаюся враховувати думку всіх прошарків суспільства...» Роблячи плавні округлі жести обома руками, він запевняє всіх, що у нього є чітка програма. (55% інформації сприймається за виразом обличчя, пози, жестів; 38% — через інтонацію і модуляцію голосу; всього 7% залишається словам).

**Завдання 6.** Психотехнічні вправи:

### **Вправа 1.**

Всі учасники розбиваються на пари. Задається наступна ситуація. Партнерів розділяє товсте скло (у потязі, в автобусі...), вони не чують один одного, але в одного з них терміново виникла необхідність щось сказати іншому. Потрібно, не домовляючись з партнером про зміст розмови, спробувати передати через скло все, що потрібно й одержати відповідь.

Кожна пара учасників конкретизує для себе цю ситуацію і виконує вправу. Результати обговорюються.

### **Вправа 2.**



Ведучий пояснює, що іноді обставини складаються так, що доводиться зустрічатися з зовсім незнайомою людиною. Ви домовляєтеся по телефону про день, час, місце зустрічі і про прикмети, за якими ви довідаєтеся один одного. Це може бути яскравий піджак, спортивна газета та ін. Адже так звичайно і знаходяться люди.

На занятті треба спробувати піти від цього стереотипу, тобто описати себе так, щоб людина, яку ви зустрічаєте, відразу вас упізнала. Це може бути ваша звичка поправляти окуляри, смикати правою рукою мочку вуха або незвичайна деталь ходи й ін.

Індивідуальна робота триває 3-5 хв. Потім члени групи можуть сісти у велике коло і зачитати по черзі написане або здати свої аркуші з описом "портрета". Ведучий, перемішавши їх, зачитує текст. Учасники повинні довідатися з цього опису, чий це портрет.

### **Вправа 3.**

Виконавці вправи розподіляються парами і стають обличчям один до одного. Один із них робить повільні рухи руками, головою, всім тілом. Завдання другого - намагатися стати "дзеркальним" відображенням свого напарника. Складність рухів і темп їх виконання пари добирають самостійно. Через деякий час виконавці міняються ролями.

Вправу можна ускладнити, не визначивши, хто з виконавців є "оригіналом", а хто — "дзеркалом". Необхідність гнучко реагувати на партнера, підігравати йому є хорошим засобом розвитку вміння підтримувати психологічний контакт з іншим.

Виконання вправи та її аналіз дає змогу усвідомити:

робота "дзеркала" буде ефективною лише тоді, коли відображаються не лише рухи рук, голови, тіла, а й міміка, зосередженість, інші особливості психоемоційного стану партнера;

між виконавцями вправи досить швидко виникають дуже специфічні взаємини, в основі яких лежить спроможність "дзеркала" перейнятися психоемоційним станом партнера.

### **Вправа 4.**

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

Критерії ефективності виконання вправи встановлюють самі учасники. По завершенні вправи партнери міняються ролями.

## **Тематика рефератів, повідомлень**

1. Рівні інформації у спілкуванні.
2. Особливості експресії.
3. Вплив проксеміки на характер спілкування.

4. Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.
5. Індивідуальні відмінності у використанні невербальних засобів спілкування.
6. Особливості сприйняття невербальної поведінки.

### Завдання для самоконтролю

1. Невербальні засоби спілкування і його характеристика.
2. Жести і тілорухи людини, їх психологічна характеристика і класифікація.
3. Позичії партнерів у процесі спілкування.
4. Поняття візуальної психодіагностики та її зміст.
5. Міжособистісний простір і способи його організації.

### Рекомендована література

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
2. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997.
3. Мясичев В.Н. Психология отношений. – М., 1998.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
5. Станкин м.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. –352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
6. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
7. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
8. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
9. Армстронг Н. Толковый словарь языка и жестов /Ненси Армстронг и Мелисса Вагнер; пер. с англ. В.Г.Панова. – М.: АСТ: Астрель, 2007. – 222 с.: ил.
10. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Маркет, 2000. – 146 с.
11. Пиз А. Язык телодвижений. Расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз; пер. с англ. Т.Новиковой. – М.: Эксмо, 2008. –448 с.: ил.

### **Заняття 3. Розвиток навичок і умінь інтерактивного спілкування**

**Мета:** засвоєння теоретичних знань про особливості встановлення психологічного контакту, виконання вправ, спрямованих на розвиток навичок інтерактивного спілкування.

#### **Необхідно знати:**

- теорії міжособистісної взаємодії;
- різновиди міжособистісних контактів;
- механізми соціальної взаємодії;
- види психологічного впливу.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) інтерактивна сторона спілкування фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дозволяють реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність;
- 2) взаємодія як організація діяльності складається з таких елементів: діюча особистість, потреба в активізації поведінки, ціль діяльності, метод, інша діюча особа, на яку спрямовано дію, результат діяльності.

**Основні поняття і ключові слова:** *інтерація, трансакція, співробітництво, суперництво, потреба, мотив, інтерес, діяльність, психологічний вплив.*

#### **Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

#### **Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Нижче наведені приклади трансакцій. Поясніть. З яких позицій діють і повинні діяти їх учасники, який характер трансакції. Чи буде ефективним спілкування в трансакціях і чому? (Дитина — виявляє почуття образи, страху, провини, тощо; підкорюється, вередує, виявляє свою безпорадність. Батько — вимагає, оцінює (засуджує, захочує), повчає, керує. Дорослий — працює з інформацією, розмірковує, аналізує, поточнює ситуацію, розмовляє на рівних).

1. — *Що стало з молоддю?! Вона зовсім розпущена!*  
— *Так, в наші роки ми були скромнішими.*
2. *Викладач. Яким це чином у Вас вийшло трьохзначне число?*  
*Студент. Ой, так, забув знайти корінь квадратний.*
3. *Студент. А чи не зірватися нам у кіно, поки не прийшов викладач?!*  
*Староста. Будь добрий, передай мені конспект лекцій.*

**Завдання 2.** Прийняття позиції дитини, Дорослого чи Батька може характеризуватися деякими ознаками. Визначте, яку позицію займає Ваш співрозмовник, якщо він...

1) виражає себе у більшій мірі не словами. А виявленням переживань; поплескує співбесідника по плечам; кусає нігті; шморгає носом; дивиться на співбесідника відкритим поглядом; підтискає губи; легко плаче; соромиться; стриманий; ставить руки на бедра; надуває губи; уважний; схрещує руки на грудях; дражниться; захоплюється;

2) використовує наступні слова і вирази: : «хочу»; «на мій погляд»; «ніколи в житті...»; «давай підемо»; «запам'ятай раз і назавжди!»; «тільки спробуй...», «не буду»; «зарубай собі на носі!»; дитинко, сонечко, миленький; «скільки можна тобі повторювати!?!»; «мам, я пішов...»; «подумаси, який...»; «коли виросту і стану великим...»; «ну-ну»; «дурниці»; «я думаю»; «невірно»; «вірогідно»; «справедливо»; «чи правильно я порозумів, що,..»;

3) розкутість, скептицизм, життєрадісність, бідність уяви, недооцінка емоційної сторони життя через раціональний підхід до неї, авторитетний тон, імпульсивність, контроль над власними діями, безапеляційність, багата фантазія, лякливість. Скучність, догматизм, невпевненість у своїй правоті, розрахунок дій, тверезість в оцінках, нестриманість.

**Завдання 3.** Проведіть діагностику трансакцій за методикою «Трансактний аналіз спілкування» [11, с.203-204]. Оцініть співвідношення трьох «Я» у вашій поведінці, прокоментуйте отримані результати.

**Завдання 4. Психотехнічні вправи:**

**Вправа 1.** «Встановлення контакту». Мета: відпрацювати навички встановлення контакту в різних ситуаціях, знаходження індивідуальних особливостей партнера по спілкуванню і способів взаємодії.

**Вправа 2.** «Послухайте мене». Мета: звернути увагу групи на себе, відпрацювати методи володіння увагою співрозмовників.

**Вправа 3.** «Трансакції». Мета: відпрацювання використання трансакцій відповідно до заданої ситуації. Робота з роздатковим матеріалом, де описані ситуації і пропонується програти взаємодію з різних позицій.

**Вправа 4.**

Учасники сідають колом. За командою ведучого кожен вказує на того із своїх колег, з ким він хотів би виконувати якесь доручення. Завдання полягає в тому, щоб домогтися такого вибору, при якому вся група розбилася б на пари, де партнери взаємно обрали один одного.

Слід мати на увазі, що це досить складна і, головне, психологічно не досить приємна вправа, оскільки знову і знову внаслідок вибору утворюються не пари, а «багатокутники», а деяких учасників так ніхто і не обирає. Часто потрібно досить багато спроб, поки пари, нарешті, «знайдуть» один одного.

**Вправа 5.**

Група ділиться на дві підгрупи. їх розміщують у два ряди так, щоб усі сиділи обличчям один до одного (якщо в групі непарне число учасників, то тренер також бере участь у виконанні вправи).

*Інструкція: «Уявіть собі, що всі ми їдемо в автобусах: одна підгрупа їде в одному, друга — в іншому. Автобуси зупинилися в транспортній «пробці». Ви сидите біля вікна і бачите, що в іншому автобусі прямо напроти вас і теж біля вікна сидить ваш знайомий. Це велике везіння, оскільки вам терміново слід передати йому якусь важливу інформацію, і ви, скориставшись ситуацією, намагаєтесь це зробити. Однак здійснити це ви можете лише мовчки, без слів, невербально. Часу у вас небагато. Той, кому передають інформацію, має постаратися зрозуміти, що йому повідомляє його знайомий».*

*На першому етапі вправи тренер пропонує одному ряду виступити в ролі тих, хто передає інформацію, а іншому — в ролі тих, хто сприймає повідомлення. Доцільно дати учасникам можливість підготуватися до виконання вправи. Коли всі готові, тренер пропонує кому-небудь з першої ряду почати передавати інформацію, а всіх інших просить уважно спостерігати. Після того як інформація буде передана, той учасник групи, кому вона була призначена, розказує, що він зрозумів. Інші учасники в цей час можуть висловлювати свої версії вербалізації цього тексту. Це активізує роботу, дозволяє здобути більше матеріалу для обговорення, знижує напруженість.*

*По завершенні той, хто передавав повідомлення, говорить, чи правильно його зрозуміли, і за необхідності вносить корективи.*

### **Тематика рефератів, повідомлень**

1. Трансактний аналіз в міжособистісному спілкуванні.
2. Основні стратегії і способи взаємодії в процесі спілкування.
3. Типи взаємодії.
4. Соціально-психологічний тренінг спілкування як технологія розвитку комунікативних якостей особистості.

### **Завдання для самоконтролю**

1. Функції і види спілкування.
2. Розвиток спілкування у філо- та онтогенезі.
3. Рівні аналізу і динаміки спілкування.
4. Проблема зв'язку спілкування і діяльності.
5. Специфіка обміну інформацією в комунікативному процесі.
6. Моделі комунікативного процесу.
7. Поняття про «зворотний зв'язок».
8. Механізми взаєморозуміння в процесі спілкування.

### **Рекомендована література**

1. Берн Э. Трансакционный анализ в психотерапии / Эрик Берн. – М.: Эксмо, 2009. – 416 с. – (Психологический бестселлер).
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы, – СПб, 1992.
3. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
4. Леонтьев А.А. Психология общения. – М., 1997.
5. Майерс Д.. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). – 512 с.
6. Мясищев В.Н. Психология отношений. – М., 1998.
7. Петровский, А.В. Психология :[Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский; под ред. Петровского. – М.: РАО «Говорящая книга», 2006.
8. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: учебник / С. Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.
9. Станкин м.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. –352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
10. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
11. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
12. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
13. Роберт Чалдини, Дуглас Кенрик, Стивен Нейберг. Социальная психология. Пойми себя, чтобы понять других! (серия «Главный учебник»). – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002.

#### **Заняття 4. Розвиток навичок і умінь перцептивного спілкування**

**Мета:** засвоєння теоретичних знань про особливості соціальної перцепції, відпрацювання навичок візуальної психодіагностики особистості в процесі спілкування..

#### **Необхідно знати:**

- поняття «соціальна перцепція»;
- механізми сприйняття людини людиною і їх вплив на процес комунікації;

- особливості першого враження.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) дослідження соціальної перцепції зосереджені на вивченні двох блоків проблем: аналізові особливостей суб'єкта й об'єкта міжособистісного сприймання й аналізові механізмів міжособистісного сприймання;
- 2) соціальна перцепція виступає в якості регулятора спілкування як носій своєрідної перцептивно-діагностичної функції;
- 3) у зміст поняття «соціальна перцепція» включають сприймання не тільки фізичних властивостей соціального об'єкта (людини), а і його внутрішніх характеристик: намірів, думок, здібностей, емоцій. Настановлень, формування уявлення про ті стосунки, які пов'язують суб'єкта з об'єктом сприймання.

**Основні поняття і ключові слова:** соціальна перцепція, ефект ореолу, ефект новизни, механізми: емпатії, ідентифікації, рефлексії, стереотипізації, атрибуції.

### **Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

### **Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Проаналізуйте уривки з художніх творів, визначте типову схему перцепції, помилки соціального сприйняття.

1) *«Дивна річ, якою повною буває ілюзія того, що краса є добро. Гарна жінка говорить дурниці. Ти їй слухаєш і не чуєш дурниць, а чуєш розумне. Вона говорить і робить паскудні речі, а ти бачиш щось дуже миле. Коли вона не говорить ні дурниць, ні гидоти, а гарна, то переконуєшся, що вона чудо як розумна і моральна» (Л.М.Толстий «Крейцерова соната»..*

2) *«Що дозволено Юпітеру, то не дозволену бугаю»( прислів'я).*

3) *«Краса робить справжні дива. Всі душевні недоліки, які є у красуні, замість того, аби викликати огиду, стають надзвичайно привабливі» (М.В.Гоголь «Невський проспект»).*

**Завдання 2.** Проаналізуйте текст і сформулюйте свої уявлення про роль кольору в соціальній перцепції.

- *Я уловлюю сигнали у вигляді кольорів... Деякі з нас можуть відчувати кольори, що випромінюють інші люди. Сигнали, які випромінюєте ви, я сприймаю як блідо-червоні. Щось тепле, але агресивне. Як сигнал попередження. Він притягує до себе, але й говорить про якусь небезпеку...*

- *Послухати його, так все бісове населення – ходяча веселка.*

- Є деякі психологічні підтвердження тому, що він говорить. Різні емоції асоціюються з кольорами. Це є підставою для підбору кольорової гами в суспільних місцях, в кімнатах готелю, інститутах. Блакитний, наприклад, асоціюється з депресією. В психіатричних клініках ти знайдеш чимало кімнат, пофарбованих блакитними кольорами. Червоний – колір агресії, гніву. Чорний – хворобливий, лиховісний і так далі...

Я уловлюю настельні відтінки від багатьох жінок, ці жіночі відтінки відповідають кольорам їхнього одягу — рожеві, жовті, блідо-блакитні і зелені. Це пасивні, холодні, тендітні дамочки. Іноді я бачу жінку, що випромінює темні сильні кольори, наприклад, темно-синій, бордовий або червоний. Вони більші сильного типу. Зазвичай агресивні, вони можуть бути адвокатами, лікарями або діловими жінками і часто носять костюми цих кольорів (П. Корнуэлл).

**Завдання 3.** Проведіть дослідження рівня емпатії за методика І.Юсупова або В.Бойка [2, с.453-458]. Прокоментуйте отримані результати.

Завдання 4. Проведіть тест оцінки комунікативних умінь співрозмовника [2, с.420-421]. Прокоментуйте отримані результати.

**Завдання 4.** Психотехнічні вправи:

**Вправа 1.** «Самопрезентація», «Презентація співрозмовника». Мета: розвивати навички представлення себе та інших, формування позитивного першого враження, встановлення контакту, вміння знаходити психологічні особливості партнерів по спілкуванню.

**Вправа 2.** «Що у нас спільного?» Мета: розвивати уміння відчувати співбесідника і навчитися будувати спілкування на позиціях спільності, розвиток здатності об'єктивно передавати і сприймати інформацію.

**Вправа 3.** Розвиток уміння відчувати співрозмовника, розвиток емпатії в процесі спілкування.

**Вправа 4.**

*Інструкція: «Уважно придивіться до розданих фотокарток, на яких зображені люди, психоемоційні стани яких можна віднести до простих емоцій (останні мають бути чітко вираженими мімічними чи пантомімічними засобами). З цією метою можна використати, наприклад, матеріали, представлені в роботі: [1,с.205-211,238-239]. Дайте характеристику психоемоційного стану людини, фотокартку якої ви вивчали».*

Далі вправа ускладнюється. Слухачам демонструється серія фотокарток із зображенням людей різного віку й статі, в різних психоемоційних станах. Час спостереження поступово скорочується. Правильність та глибина зроблених слухачами висновків перевіряються. Випадки, які спричинили труднощі в пізнанні, розглядають повторно й обговорюють колективно.

**Вправа 5.**

Використовуються ті ж самі фотокартки, що і в попередній вправі, однак завдання децю ускладнюється. Учасникам пропонується визначити, що за події спричинили (або могли викликати) той чи інший психоемоційний стан та за яких умов могли виникнути відповідні емоції.



## Тематика рефератів, повідомлень

1. Соціальна перцепція та її особливості.
2. Фізіогномічна інформація в спілкуванні.
3. Вплив іміджу на перше враження.
4. Точність міжособистісного сприйняття і характер стосунків.

## Завдання для самоконтролю

1. Поняття соціальної перцепції.
2. Соціальна перцепція та її особливості.
3. Ефекти соціальної перцепції та їх характеристика.
4. Форми міжособистісного взаємовпливу, їх характеристика.
5. Поняття переконання, його засоби і умови ефективності.
6. Поняття навіювання, його засоби і умови ефективності.
7. Психологічне зараження і наслідування, їх характеристика.
8. Структура соціально-перцептивного акту.
9. Ефекти соціальної перцепції.
10. Міжособистісні атракції та її фактори.

## Рекомендована література

1. Гамезо М.М., Домашенко И.А. Атлас по психологии. — М., 1986. — С. 205-211, 238-239.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2011. — 576 с.: ил. — (Серия «Мастера психологии»).
3. Майерс Д.. Социальная психология. Интенсивный курс. — СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). — 512 с.
4. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 448 с.
5. Петровский, А.В. Психология : [Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский; под ред. Петровского. — М.: РАО «Говорящая книга», 2006.
6. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: учебник / С. Л. Рубинштейн. — СПб.: Питер, 2002. — 720 с.
7. Станкин М.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. — 4-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. —352 с. — (Серия «Библиотека психолога»).
8. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. — К.: Центр навчальної літератури, 2005. — 336 с.

9. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

10. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

## **Заняття 5. Спілкування в конфліктних ситуаціях**

**Мета:** засвоєння теоретичних знань про психологічні особливості конфлікту, виконання вправ з аналізу та відпрацюванню способів вирішення конфліктів.

### **Необхідно знати:**

- поняття «конфлікт» та причини його виникнення;
- структуру конфлікту, його динаміку, функції та класифікацію;
- способи попередження конфліктних ситуацій і розв'язання конфліктів.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) слід розрізняти конфліктні ситуації і конфлікти;
- 2) важливою складовою конфліктів є соціально-психологічне середовище, що представлено різними соціальними групами з їх специфічною структурою, динамікою, нормами, цінностями тощо.

**Основні поняття і ключові слова:** *конфлікт, конструктивна фаза, деструктивна фаза, конфронтація, компроміс, уникання, пристосування, співпраця, конкуренція.*

### **Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

### **Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

#### **Завдання 1. Психотехнічні вправи:**

**Вправа 1.** Мета: відпрацювання навичок нейтралізації конфліктогенних висловлювань.

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

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

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

1) Ви знизили учневі оцінку за неохайне виконання роботи. Він голосно обурився вашим несправедливим відношенням, тому що робота виконана правильно.

Можливі варіанти вашої реакції:

- У тебе постійно брудні зошити!
- Ти неохайний і тому ніколи не матимеш доброї оцінки!
- Ти не вмієш писати охайно, а хочеш добру оцінку?!
- Оцінка за роботу включає не тільки правильність виконання завдання, а й охайність, а такий зошит, як у тебе, важко читати й оцінювати.

**Завдання 2.** Використовуючи метод «сендвіча» (коли потрібно дати негативну оцінку діяльності тривожної, сором'язливої, образливої, із заниженою самооцінкою людини, ефективним є: надати спочатку позитивний, а далі негативний зворотний зв'язок), придумайте можливі репліки до наведених ситуацій. Наприклад:

*Я бачу, що ти цілеспрямована, наполеглива людина, але тепер ти ведеш себе дуже грубо, намагаючись не заробити оцінку, а «вирвати» її у викладача.*

1) Учень добре вивчив тему, але йому важко відповісти на питання, що вимагає логічного мислення і кмітливості.

2) Під час пояснень нової теми один учень постійно відволікається, не реагуючи на зауваження.

**Завдання 3.** Використовуючи метод асоціацій, придумати такі асоціації, які не прищеплюють самолюбство людини (в репліках уникають образ на адресу опонента, говорячи йому, кого він нагадує в даній конфліктній ситуації). Наприклад: *кислий, як лимон.*

- 1) *Неохайно написав реферат (Як курка лапою написав)*
- 2) *Малоактивний на занятті (Сонна муха)*
- 3) *На всіх ображається (Дуєшся, як миша на крупу)*
- 4) *Розитовхує всіх (Діє, як бульдозер)*
- 5) *Негативно реагує на зауваження (Розпустив колючки).*

**Завдання 4.** Використовуючи «Я» – висловлювання (включають опис почуттів, конкретної поведінки, яка викликала ці переживання, і інформацію про те, що можливо в цій ситуації зробити), утворіть висловлювання до наведених ситуацій. Схема:

Я почуваю \_\_\_\_\_ (емоція), коли ти \_\_\_\_\_ (поведінка) і хочу \_\_\_\_\_ (опис дії).

Протилежним до «Я» – висловлювань є «Ти» – висловлювання. Наприклад: *«Ти знову не готовий до заняття! \_\_\_\_ Я думаю, що у тебе можуть виникнути проблеми на іспиті, тому що ти погано готуєшся до занять.*

*Ваша група ніколи не готується!»\_\_\_\_\_ Я стурбована тим, що ваша група погано готується до занять і прошу Вас змінити своє відношення до предмету.*

- 1) Скільки можна тобі нагадувати про...*
- 2) Ваш колега після свого заняття кожного разу затримує журнал...*
- 3) Учень постійно тікає з Вашого уроку...*
- 4) У вас постійно виникають непорозуміння із студентами...*
- 5) Тебе не цікавить моя робота...*
- 6) Ти не дбаєш про свою сім'ю...*

**Завдання 5.** Загальна установка: *Ви – викладач. Ви особисто повинні критикувати учня, не ущемляючи його самолюбства.*

*Ситуація: під час виконання лабораторної роботи учень зіпсував дороге обладнання. Як ви будете сварити його?*

*Загальна установка: Ви – заступник директора з виховної роботи. Вам необхідно критикувати директора на загальних зборах.*

*Ситуація: Ви вважаєте, що директор недостатньо уваги надає виховній роботі. Як Ви йому про це скажете?*

**Завдання 6.** Моделювання форм поведінки в конфліктній ситуації. Програйте в парах наведені нижче ситуації, по чергово міняючись ролями. Запропонуйте свій варіант виходу із конфліктної ситуації. Поділіться своїми переживаннями, коли ви виконували різні ролі.

- 1) Учень пропустив багато занять через участь у змаганнях, і на контрольній роботі він отримав питання, яких не знав він просить викладача замінити йому питання, але той невблаганний.*
- 2) Учень з посередніми здібностями отримав завдання написати реферат. Він довго шукав літератур, витратив чимало часу у вихідні дні. Викладач, не читаючи реферату, ставить йому «3», тому що реферат погано оформлений, невеликий за обсягом.*

**Завдання 7.** Проведіть дослідження типових способів поведінки в конфліктних ситуаціях за допомогою тесту К.Томаса [11, с.210-213]. Прокоментуйте отримані результати.

### **Тематика рефератів, повідомлень**

1. Візуалізація конфлікту.
2. Конфліктогени спілкування та їх подолання.

## Завдання для самоконтролю

1. Поняття конфлікту, його функції і психологічна сутність.
2. Причини конфліктів і їх характеристика.
3. Види конфліктів і їх характеристика.
4. Структура конфлікту, характеристика його компонентів.
5. Динаміка розвитку конфліктів.
6. Способи вирішення конфліктів і їх характеристика.

## Рекомендована література

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
2. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: ВД „Професіонал”, 2006. – 416 с.
3. Майерс Д.. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). – 512 с.
4. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ: „Плай”, 2001. – 695 с.
6. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
7. Петровский, А.В. Психология :[Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский; под ред. Петровского. – М.: РАО «Говорящая книга», 2006.
8. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: учебник / С. Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.
9. Станкин М.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. –352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
10. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
11. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
12. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

## Заняття 6. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування

**Мета:** засвоєння теоретичних знань про маніпулятивне спілкування, виконання вправ та відпрацювання актуалізаторської моделі спілкування.

**Необхідно знати:**

- поняття «маніпуляція» та причини виникнення;
- психологічні особливості маніпулятора;
- психологічні особливості актуалізатора.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) під маніпуляцією розуміють приховане від адресата спонукання його змінити ставлення до чого-небудь, прийняти рішення і виконати дії, необхідні для досягнення маніпулятором власних цілей;
- 2) при маніпулятивному спілкуванні сприйняття партнера носить специфічний характер: його розглядають як сукупність якостей, які можуть бути у пригоді при досягненні маніпулятором своєї мети, а не як цілісну особистість.

**Основні поняття і ключові слова:** *конфлікт, маніпуляція, маніпулятор, актуалізатор.*

**Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

**Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Підберіть до кожного з перерахованих видів маніпуляції приклади відповідних ситуацій і прокоментуйте їх.

Види маніпуляцій: маніпуляція любов'ю, страхом, невпевненістю у собі, почуттям провини, почуттям гордості, почуттям жалю, використання лестоців, маніпуляція надією, за допомогою пресуппозицій (метод НЛП).

*Не будеш вчитися, станеш двірником...*

*Поки ти розважалася, я вже все зробила...*

*Якщо ти будеш так себе вести, тебе ніхто не буде любити...*

*Ти спочатку навчися готувати, а потім поговоримо про весілля...*

*Ти вже виконав уроки? А давай я подивлюсь...*

*Якщо я надалі лишуся тут працювати, у мене станеться інфаркт...*

*З подругою каву пила. А я тут з дітьми сидів...*

*Ми знаємо, що ви перспективний співробітник, тому пропонуємо вам підвищення, проте із збереженням старої зарплати...*

*Ти втомилася, бідненька. Але ти така сильна, приберися в кімнаті і зготуй вечерю, бо прийде наш сусід у гості...*

*Пам'ятаєте у мене був хом'ячок? Пухнастий такий. Помер. Можна я раніше з роботи піду?*

*Я працюю день і ніч, а ти не вчишся...  
Тільки спробуй мене покинути, побачиш, що зроблю...  
Іди, іди, кому ти така потрібна...  
Я в цьому не розуміюся, а ось Ви...  
Давай поки так поживемо, а потім одружимося...  
Ти даси мені грошей сьогодні чи завтра?  
Ти будеш робити уроки зараз чи після обіду?*

**Завдання 2.** Дайте порівняльну характеристику маніпулятивної та актуалізаторської моделей поведінки, скориставшись матеріалами підручників [8, с.117; 9, с.179].

**Завдання 3.** Наведіть приклади маніпулятивних способів, які використовують підлітки та їхні батьки [10, с.73-81].

**Завдання 4.** На думку Е.Шостромма, «маніпулювання, будучи головним лихом сучасної людини, універсальне, безкінечне і поза часом». Чи погоджуєтесь Ви з думкою американського психолога. Аргументуйте свою відповідь.

**Завдання 5.** Проведіть дослідження схильності до маніпулювання іншими людьми за допомогою «Опитувальника для виявлення вираження до макіавеллізму» [1, с.442-443]. Прокоментуйте отримані результати.

### **Тематика рефератів, повідомлень**

1. Типи та цілі маніпуляцій як причини виникнення конфліктів.
2. Маніпуляція в спілкуванні. Причини і витоки маніпуляцій.
3. Маніпулятивні впливи та їх нейтралізація.

### **Завдання для самоконтролю**

1. Характеристика маніпулятивного спілкування.
2. Способи маніпулятивного впливу.
3. Індивідуально-психологічні особливості, що сприяють маніпуляції.
4. Маніпулятивний тип особистості.
5. Конструктивні види контрвпливу.

### **Рекомендована література**

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
2. Майерс Д.. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). – 512 с.

3. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
5. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: практическое руководство / В. Н. Панкратов. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 208 с.
6. Станкин М.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. –352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
7. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
8. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
9. Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр.та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
10. Шостромм Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. / перевод с англ. А.Малышевой. – Львов. СВІТ, 2002. – 112 с.

## **Заняття 7. Ефективне і неефективне спілкування**

**Мета:** засвоєння теоретичних знань про психологічні особливості спілкування, факторів, що заважають ефективній комунікації та відпрацювання навичок ефективного спілкування.

### **Необхідно знати:**

- внутрішні та зовнішні фактори ефективної комунікації;
- поняття «стилі спілкування» та їх види;
- види бар'єрів спілкування;
- поняття «асертивність»;
- індивідуальні властивості особистості.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) завдання ритуального спілкування – підтримувати уявлення про себе як члена соціуму, відповідати ролі: соціальній, професійній, міжособистісній;
- 2) маніпулятивний стиль: партнер по спілкуванню – це засіб досягнення зовнішніх, по відношенню до нього, цілей; особливість – зміна точки зору партнера;
- 3) гуманістичний стиль – особистісне спілкування, що задовольняє потребу в розумінні, співчутті, співпереживанні; особливість – спільна



зміна уявлень обох партнерів, що визначається глибиною спілкування; партнер сприймається цілісно.

**Основні поняття і ключові слова:** бар'єри спілкування, асертивність, стилі: авторитарний, демократичний, маніпулятивний, ритуальний, самоконтроль, екстравертованість, інтровертованість, толерантність, ригідність, мобільність, сором'язливість, агресивність, владність, емпатійність.

## **Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

## **Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Який із перерахованих нижче захисних механізмів діє в кожному прикладі: витіснення проєкція, перенос, фантазування, відхід, реактивне утворення, регресія, компенсація, раціоналізація, сублімація.

- *Грег не завершив домашнє завдання з біології. Щоби не осоромитись перед класом, він вдавав, що у нього болить голова, і опустив її на парту.*
- *У Світлани несправний автомобіль. Грошей на ремонт – немає, тому вона їздить на роботу на велосипеді або йде пішки. Всіх запевняє, що таким чином економить гроші на бензині, крім цього їй подобаються фізичні навантаження.*
- *Чед відвик смоктати палець, коли йому було чотири роки. В сім років він дізнався, що батьки розлучаються. Він знову смокче палець.*
- *Джулія під час футбольної гри розірвала м'язи на нозі. Лікар сказав, що вона ніколи не зможе грати у футбол. Дівчина стала активно вивчати методіку роботи футбольного тренера.*
- *Мартин поранив руку пилкою. По дорозі до клініки він згадав про болючі уколи, які йому робили в цій клініці...Виявилось, що він проїхав поворот на клініку і тепер змушений повертатися.*
- *Маленька дівчинки дуже засмутилася, бо її покарала мама. Вона побігла у свою кімнату і побила ляльку.*
- *Коли Ліза сердиться, вона сідає за піаніно. Вона вже написала декілька прекрасних мелодій.*
- *Жінка виховує восьмеро дітей. Грошей не вистачає. Вона любить мріяти, як виграє в лотерею і буде подорожувати, купляти новий одяг.*
- *Ерік любить «смітити» грошима: дає щедрі чайові, грає в азартні ігри. Його дружина купила нові шторки на кухню, то він*

заявив, що старі могли ще довго висіти, а жінку обізвав транжирою.

- У Джері постійно виникають проблеми у стосунках з матір'ю. Він її ніколи не слухає і сперечається. Коли він обрав малюнок для татуювання, то зупинився на великому серці зі словом «мама» посередині[6].

## **Завдання 2. Психотехнічні вправи:**

**Вправа 1.** «Початок». Мета: виявити найбільш ефективні способи початку спілкування.

Учасники діляться на дві групи. Кожен член першої групи придумовує собі ім'я, образ, «легенду», адресу, телефон. У другій групі все лишається без змін: кожен член є самим собою. Члени другої групи мають познайомитись з ким-небудь із першої групи, учасники якої ведуть себе як «важкі» (не бажать відкриватися, категоричні, ексцентричні тощо). Ситуація за вибором учасників: транспорт, пляж, школа, кінотеатр тощо.

Обговорення: - Що відчували ті. З ким знайомилися, і ті. Хто знайомився?

- Що допомагало, що заважало ефективному спілкуванню?
- Які найбільш вдалі способи входження в комунікацію?

Завдання 3. Групова дискусія на тему: «Яке значення для мене має ефективне спілкування». В процесі дискусії пам'ятати про умову п'яти «НЕ»: не критикуй, не оцінюй, не перебивай, не засуджуй, не давай порад.

Завдання 4. «Стилі спілкування». Мета: визначити домінуючий стиль спілкування.

Учасники діляться на групи і їм пропонується розіграти яку-небудь ситуацію. Наприклад: магазин закривається, а треба ще зробити покупки; починається семінар, а конспект лекцій подруга не віддає ...). Кожного разу глядачі мають визначити стилі спілкування учасників рольової гри:

- 1) визначити особистий стиль поведінки;
- 2) чим викликана деструктивна поведінка?
- 3) чи має місце асертивна поведінка?
- 4) які особистісні якості заважають (допомагають) вести ефективне спілкування?

Завдання 5. «Якості особистості». Мета: виявити особистісні якості (внутрішні фактори) учасників спілкування, визначити їхній вплив на результат комунікації.

Учасники діляться на дві групи і утворюють зовнішнє (оцінюють відповіді) і внутрішнє коло (відповідають). Представник внутрішнього кола у запропонованій ведучим ситуації має дати відповідь трьома способами: впевнено, невпевнено, агресивно. Учасники зовнішнього кола оцінюють впевнену поведінку, невпевнену, агресивну за 10 бальною системою.

Ситуація 1: Ви в бібліотеці і готуєтесь до семінару. До Вас підсідає товариш і заважає своїми розмовами. У вас нема часу балакати з ним. Ви йому відповідаєте...

*Ситуація 2. Ви на лекції, тема якої Вам цікава. Проте за Вами сидить парочка, яка весь час щось обговорює і заважає Вам. Ви їм говорите...*

*Обговорення: - У кого які бали?*

*- Для кого результати виявилися несподіваними?*

*Утворюються три групи: одна з тих, хто набрав більше всього балів з впевненою поведінкою, далі за невпевненою і за агресивною. Кожній групі потрібно придумати ситуацію і розіграти її, але за тим типом поведінки, який вони використовували менше всього.*

*Завдання 6. «Вижити в пустелі». Мета: оцінка стратегій поведінки, визначення індивідуальних особливостей в процесі прийняття групового рішення.*

*Група утворює внутрішнє і зовнішнє коло (завдання: обрати кожному людину із внутрішнього кола, за якою буде вестися спостереження).*

*Завдання для внутрішнього кола: «Ви летите на повітряній кулі, та раптом вона починає втрачати висоту. Вам необхідно скидати речі, щоби куля трималася у повітрі. Необхідно вирішити, що потрібно викинути в першу чергу, у другу, що в третю і т. д. Рішення мають прийматися колективно.*

*Отже, на кулі є наступні предмети:*

- |                                      |       |
|--------------------------------------|-------|
| 1. Миски, кружки, ложки              | 9кг.  |
| 2. Ракетниця з сигнальними ракетами  | 6кг.  |
| 3. Географічні карти і компас        | 2кг.  |
| 4. Консерви м'ясні                   | 20кг. |
| 5. Сокири, лопати                    | 12кг. |
| 6. Каністра з питною водою           | 20л.  |
| 7. Медична аптечка                   | 7кг.  |
| 8. Рушниця з запасом патронів        | 30кг. |
| 9. Шоколад                           | 10кг. |
| 10. Золото, діаманти                 | 25кг. |
| 11. Великий пес                      | 55кг. |
| 12. Рибачьке знаряддя                | 1кг.  |
| 13. Туалетне дзеркало, мило, шампунь | 3кг.  |
| 14. Сіль, цукор, набір вітамінів     | 9кг.  |
| 15. Медичний спирт                   | 10л.  |

**Завдання 7.** Проведіть дослідження Вашого стилю спілкування [9, с.216-219], «Самооцінки стилю управління» [1, с.483- 484], «Стилю керівництва» [1, с.485-492]. Прокоментуйте отримані результати.

### **Тематика рефератів, повідомлень**

- 1.Мистецтво керувати спілкуванням.
- 2.Сорм'язливість як психологічна властивість, що ускладнює спілкування
- 3.Використання психологічного захисту у спілкуванні.
- 4.Дефіцитне, дефектне і деструктивне спілкування.
- 5.Комунікативні бар'єри.
- 6.Стиль спілкування як характеристика стосунків.

### **Завдання для самоконтролю**

1. Види спілкування та їх характеристика.
2. Структура процесу спілкування, характеристика його компонентів.
3. Бар'єри спілкування, їх види і причини виникнення.
4. Способи подолання бар'єрів спілкування.
5. Методика встановлення психологічного контакту, її принципи і стадії.
6. Стилi мовленнєвої комунікативної поведінки.
7. Проблема співвідношення вербальних і невербальних повідомлень.
8. Роль мотивації в спілкуванні (мотиваційна криза, фрустрація, афіліація, альтруїзм).
9. Статеворольове спілкування, його особливості.

### **Рекомендована література**

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
2. Вагин И., Мамонтов С. Практика эффективного поведения, – СПб, 2001.
3. Майерс Д.. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). – 512 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
5. Панкратов, В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: практическое руководство / В. Н. Панкратов. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 208 с.
6. Самаль Е.В. Методика преподавания психологии: курс лекций / Е.В. Самаль. – Мн.: МГЭИ, 2005.
7. Станкин М.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. –352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
8. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
9. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
10. Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр.та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

### **Заняття 8. Телефонне та Інтернет- спілкування: можливості і проблеми**

**Мета:** розглянути особливості спілкування в Інтернеті, з'ясувати недоліки та переваги комунікативної системи: людина-комп'ютор-людина.

**Необхідно знати:**

- організацію спілкування через Інтернет;
- форми спілкування в електронній мережі.

**Основні поняття і ключові слова:** сайт, чат, телеконференція, переписка по e-mail, ідентичність, соціальна ригідність.

**Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

**Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**

**Завдання 1.** Притча про принца-індика, яка ілюструє, що діалог будується за умови довіри, доступності, ідентичності, зрозумілості мови.

**Завдання 2.** Висловіть свою думку щодо наведених тверджень, наведіть аргументи на користь своєї позиції.

- *Комунікація в Інтернеті втрачає своє значення невербального засобу комунікації. Фізична відсутність учасників комунікації в акті комунікації приводить до того, що переживання можна не тільки виявляти, а й приховувати чи виражати те, чого насправді не відчуваєш.*
- *В текстовій комунікації можна створити будь-яке уявлення про себе. «У віртуальному середовищі ви взагалі можете бути будь-ким, виглядати як завгодно, бути істотою іншої статі за вибором, у вас немає обмежень характерних матеріальному світові» (Kelly, 1997). Тобто особливості комунікації в Інтернеті дозволяють людині конструювати свою ідентичність за власним вибором.*
- *В Інтернеті можливим є висловлювати думки, які суперечать загально прийнятим нормам, думці різних людей, думці близьких людей. Це можуть бути судження про релігію, секс, аборт тощо, які в реальному спілкуванні людина не висловлює без страху бути знехтуваним, засудженим.*
- *Інтернет особливо важливий людям, чиє реальне життя з різних причин міжособистісно обмежене, збідніле. У цих випадках цей вид комунікації є альтернативою безпосередньому спілкуванню. Як зазначає Sh. Turkle, «комп'ютери (мається на увазі опосередкована комп'ютером комунікація) створюють ілюзію товариських відносин без вимоги дружби (Turkle, 1997).*
- *Той факт, що в Інтернеті люди створюють деякі «віртуальні особистості», створює додаткові можливості для вивчення*

ідентичності. «Питання в тому, як співвідноситься реальне «Я» з віртуальною особистістю і де межа між самопрезентацією, симуляцією і самоактуалізацією» (Reid, 1994).

**Завдання 3.** Дайте відповіді на питання:

- Які характеристики особистості (реальної) ведуть до того, що людина в мережі Інтернет-комунікації починає конструювати несхожі на неї віртуальні якості особистості?
- Чому віртуальна особистість наділяє себе певними якостями? Який, на Вашу думку, психологічний механізм діє в подібній ситуації?

**Завдання 4. Психотехнічні вправи. «За і проти».**

*Група утворює дві підгрупи: прихильників та критиків Інтернет-спілкування. Члени груп у відповідності до отриманого завдання наводять аргументи (письмово) на користь різних форм спілкування в електронній мережі( електронна пошта, форуми, різноманітні конференції, чати) або їх недоліки. Обговорення результатів в групі.*

**Завдання 5.** Проведіть дослідження сором'язливості у процесі міжособистісної взаємодії [7,с.463-475]. Прокоментуйте отримані результати.

### Тематика рефератів, повідомлень

1. Інтернет як спосіб міжкультурної комунікації.
2. Перспектива розвитку Інтернет-спілкування.
3. Психологічні особливості Інтернет-спілкування.
4. Особистісні детермінанти спілкування.

### Завдання для самоконтролю

- 1.Спілкування як фундаментальна соціально-психологічна категорія.
- 2.Головні теоретичні напрямки дослідження спілкування в сучасній соціальній психології.
- 3.Особистість у спілкуванні.

### Рекомендована література

- 1.Акулова Е., Фетисов А. Индивидуально-психологические особенности пользователей сети Интернет. <http://www.psychol-ok.ru/lib/intpsy/intpsy2006/>
- 2.Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1999. – 125с.
- 3.Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1999. – 246с. 4. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС,2001.–С.59-83.

4. Белинская Е., Жичкина А. Современные исследования виртуальной коммуникации: проблемы, гипотезы, результаты. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 165 с.
5. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернете. – М.: Дашков и Ко, 2004. – 117 с.
6. Зорина Н. В. Личностные особенности пользователей интернет, Психологические аспекты общения в виртуальном социуме. [http://psy.tsu.ru/data/pdf/1\\_21.pdf](http://psy.tsu.ru/data/pdf/1_21.pdf)
7. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
8. Искусство общения в Интернет, или сказкотерапия в действии // Мир ПК. – 2003. – 215 с.
9. Романова Е. Работа психолога на телефоне доверия Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. – 69 с.

## **Заняття 9. Етикет і спілкування**

**Мета:** поглибити знання про культуру мовленнєвого спілкування, виробляти навички правильного використання мовних засобів у різних ситуаціях мовлення.

### **Необхідно знати:**

- правила ведення мовлення для мовця;
- правила ведення мовлення для слухача.

**Методичні вказівки:** при підготовці до заняття студентам необхідно звернути увагу на наступне:

- 1) етикет як система правил зовнішньої культури людини, її поведінки, пристойності, гарного тону тощо у суспільстві функціонує у двох основних формах поведінки: мовленнєвої і немовленнєвої; як правило, ці форми поведінки тісно між собою пов'язані і взаємозалежні;
- 2) діловий етикет, що діє в сфері виробничо-трудова відносин, опирається на загальні норми, хоча специфічно до кожної окремої професії формуються певні особливі правила, які дозволяють підтримувати дух корпоративної єдності (психологічна, педагогічна, медична, журналістська, юридична, військова етика, бізнес-етика тощо). Етика ділових відносин посилює значення культури спілкування і виробничих комунікацій.

**Основні поняття і ключові слова:** етикет, культура спілкування, культура поведінки, мораль, діловий етикет.

### **Теоретична частина**

Зголошення змісту теоретичного матеріалу на основі СРС – повідомлення, реферати до теми.

**Творчі задачі, проблемні ситуації для розгляду на практичному занятті**  
**Завдання 1.** Ознайомтесь з основними правилами ведення мовлення. Врахуйте їх під час проведення рольових ігор.

*Етикет мовлення для мовця:*

- *Доброзичливе ставлення до співрозмовника, повага до адресата.*
- *Необхідно виявляти доречну у певній ситуації ввічливість (враховувати стать, вік, службовий чи суспільний статус тощо). Треба знімати надмірну категоричність.*
- *Звертаючись до співбесідника частіше називайте його ім'я.*
- *Мовцеві не рекомендується ставити в центр уваги своє «я», нав'язувати свої думки й оцінку подій.*
- *Необхідним для мовця є відокремлення власного «я» слухача у центр уваги.*
- *Мовцеві треба вміти вибирати тему для розмови, доречну в кожній ситуації, яка є цікавою, зрозумілою партнерові.*
- *Мовець повинен стежити за логікою розгортання тексту, за тим, щоб висновки не суперечили задуму бесіди.*
- *Мовець не повинен вдаватись до категоричних суджень.*
- *Мовець повинен пам'ятати, що межа смислового сприйняття і концентрації уваги у слухача — обмежені.*
- *Мовцеві необхідно постійно відбирати мовні засоби відповідно до вибраної тональності тексту, орієнтуючись не тільки на адресата, але й на ситуацію спілкування загалом, на офіційність або неофіційність ситуації.*
- *Мовець повинен пам'ятати, що в усному контактному безпосередньому спілкуванні слухач не тільки чує, але й бачить його, отже, сприймає жести, міміку, пози, загальну манеру триматися при розмові й культуру поведінки.*

### **Правила для слухача**

- *Необхідно перервати всі справи й уважно вислухати мовця.*
- *Слухаючи, необхідно доброзичливо, з повагою і терпляче ставитися до мовця, бути тактовним.*
- *Намагатися не перебивати мовця, не вставляти недоречних зауважень, не переводити власне слухання у говоріння.*
- *Слухаючи, треба перевести в центр уваги мовця та його інтереси.*
- *Необхідно вміти вчасно оцінити мовлення співрозмовника, погодитися чи не погодитися з ним, відповісти на питання.*



## **Завдання 2. Психотехнічні вправи.**

*Ситуація 1. «Співбесіда». Має офіційний характер. Відбувається засідання керівництва установи, де оголошений конкурс на заміщення вакантної посади психолога. Ціль – отримати місце роботи психолога. Завдання: презентувати себе.*

*Двоє учасників групи по черзі презентують себе перед комісією, яка після обговорення кандидатур виносить своє рішення і аргументує вибір. Учасники гри діляться своїми враженнями.*

*Ситуація 2. «Знайомство». Має неформальний характер. Ваш друг (подруга) вирішують познайомити Вас зі своїми батьками.*

*Учасники, які виконують роль батьків, інших родичів, щоби мати більше інформації про подругу сина (друга доньки), запитують думку щодо особливостей спілкування в різні вікові періоди, між юнаками і дівчатами, про відношення до батьків, про кризи сімейних стосунків. По завершенню бесіди учасники гри діляться своїми враженнями.*

## **Завдання 3. Виголосіть промову-експромт на одну із запропонованих тем:**

- *Проблема сучасної освіти.*
- *Що таке щастя?*
- *Які якості необхідні психологові для ефективної взаємодії?*

**Завдання 4.** Проведіть тест на оцінку самоконтролю в спілкуванні (Маріон Снайдер) [2, с.504-505]. Прокоментуйте отримані результати.

## **Завдання 5.**

Вправа спрямована на усвідомлення своїх звичок, стереотипів, принципів, що дозволяє учасникам в подальшому зауважувати їх вплив на власну поведінку та на оточуючих людей. Це підвищує поведінкову і когнітивну гнучкість особистості, сприяє подоланню бар'єрів у спілкуванні.

Складіть картограму особистих успіхів і невдач у міжособистісному спілкуванні за поданою таблицею. Проаналізуйте їх.

1. Мої успіхи у спілкуванні виявилися в ... (результат)	
2. Мої невдачі у спілкуванні виявилися в ... (результат)	
3. Допомагає мені у спілкуванні...	
4. Заважає мені у спілкуванні...	
5. Мої конфліктогени спілкування...	
6. Мої стереотипи в спілкуванні...	

### Завдання для самоконтролю

1. Особливості сприймання мовлення.
2. Особливості сприймання невербальної поведінки.
3. Комунікативні бар'єри.
4. Типи взаємодії у структурі спілкування.
5. Техніки ефективного спілкування.
6. Індивідуальний стиль спілкування.

### Тематика рефератів, повідомлень

1. Моральна культура спілкування як складова загальнолюдської культури.
2. Спілкування і професійна діяльність.
3. Самопрезентація в спілкуванні.
4. Культурно-освітні, національно-психологічні особливості суб'єктів спілкування.

### Рекомендована література

1. Вагин И., Мамонтов С. Практика эффективного поведения, – СПб, 2001.
2. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психология управления: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ: „Плай”, 2001. – 695 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
5. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. — Львів: Видавництво «Сполом», 2001. — 223 с.
6. Спілкування в організації: Посібник /Автор-укладач Калинич І. – Ужгород: Мистецька лінія, 1999. – 112 с.
7. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
8. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
9. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К. ”Академвидав”, 2004. – 280 с.
10. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

## 5. Завдання для самостійної роботи

1. Напишіть есе «Спілкування як потреба життя».
2. Спостерігаючи за власним життям і життям інших, визначте можливий вплив вміння спілкуватися на становлення людини як особистості та фахівця. Проілюструйте прикладами цю залежність (кореляцію).
3. Виберіть особу, з якою ви часто спілкуєтесь, і опишіть особливості її комунікативної сфери.
4. Підтвердіть або ж спростуйте твердження про те, що індивід трансформується в особистість через спілкування із собі подібними.
5. Як Ви поясните феномен Мауглі або Робінзона Крузо з погляду процесу комунікації?
6. Яке значення має спілкування в онтогенетичному розвитку дитини?
7. Наведемо ситуацію: «Читаючи будь-яку книгу, ми спілкуємося з автором цієї книги, навіть не знаючи його, не бачачи, не контактуючи з ним отримуємо інформацію». Чи відбувається при цьому процес комунікації? Який вид спілкування проявляється при цьому?
8. Поясніть з позиції проксемики поведінку людей у ситуації: «Ви заходите в громадський транспорт у час пік, багато людей, тісно, люди стоять близько один до одного, тримають малу дистанцію між собою. Дехто відхиляється, відвертається в інший бік, дивиться постійно у вікно, інший читає газету, книгу, хтось слухає музику — все це задля того, щоб уникнути прямого небажаного контакту».
9. Що більш інформативніше скаже про людину вияв її вербальних чи невербальних засобів? Дайте пояснення висловам: «Тремтить як осиний листок», «Зціпив зуби», «Дивиться, як кіт на сметану», «Живуть, як собака з кішкою», «Ховає очі». Які емоції передає «мова тіла»?
10. Наведіть приклад конфлікту, зазначивши всі його основні елементи та фази. Визначте, на якій фазі розвитку знаходиться описаний вами конфлікт, тип конфлікту і варіанти його типології.
11. Виведіть основні психологічні причини і види конфліктів. Перерахуйте найбільш типові для Вас конфліктогени спілкування та конфліктогени, на які Ви найбільш боляче реагуєте. Прослідкуйте, чи є між ними зв'язок, і якщо є, то який.
12. Опишіть будь-який конфлікт, який був у Вашому житті, визначте в ньому елементи формули конфлікту і зобразіть карту конфлікту. Намагайтесь проаналізувати, які тактики поведінки використовуються учасниками конфлікту, і відповідно, чи можна вирішити такий

конфлікт. Які методи для конструктивного вирішення Ви запропонуєте?

### Тематика рефератів, повідомлень

1. Спілкування як особливий вид людської діяльності.
2. Спілкування – передумова формування людини як соціальної істоти.
3. Онтогенез спілкування.
4. Міжособистісне і масове спілкування: спільне і відмінне.
5. Особливості діалогічного спілкування.
6. Принципи гуманістичного спілкування.
7. Стиль спілкування і сфери діяльності людини.
8. Вербальні засоби спілкування та культура мовлення.
9. Невербальні засоби спілкування: культурологічний аспект.
10. Маніпуляції і контраманіпуляції в комунікації.
11. Культурно-освітні, національно-психологічні особливості суб'єктів спілкування.
12. Специфіка міжособистісної комунікації.
13. Проблема функцій спілкування у науковій психології.
14. Маніпуляція як конфліктоген.
15. Тактика поведінки в конфліктних ситуаціях.
16. Психологічні причини і види конфліктогенів спілкування.
17. Психологічна освіта – шлях до безконфліктного спілкування.
18. Соціально-психологічна сутність конфліктної міжособистісної взаємодії.
19. Гендерні особливості міжособистісного спілкування.
20. Механізми та ефекти міжособистісної взаємодії.
21. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
22. Засоби і техніки міжособистісного впливу.
23. Стили спілкування.
24. Особливості спілкування у професійній діяльності психолога.
25. Структура спілкування за Е.Берном.
26. Індивідуальні особливості міжособистісного спілкування.
27. Фундаментальна помилка атрибуції.
28. Фізіогноміка і міжособистісне сприймання.
29. Проблема аудиторії в масовій комунікації.
30. Механізми міжособистісного впливу.
31. Особистісні детермінанти спілкування.
32. Специфіка обміну інформацією в комунікативному процесі.
33. Моделі комунікативного процесу і успішність діяльності.
34. Гендерні і вікові особливості вербальної комунікації.
35. Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.
36. Індивідуальні відмінності у використанні невербальних засобів.
37. Особливості сприйняття невербальної поведінки.
38. Види комунікативних бар'єрів.

39. Типи взаємодії.
40. Основні стратегії і способи взаємодії в процесі спілкування.
41. Точність міжособистісного сприйняття і характер стосунків.
42. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.
43. Самопрезентація в спілкуванні.
44. Стиль спілкування як характеристика стосунків.
45. Психологічні особливості конфліктів у молодій сім'ї.
46. Подолання несприятливих емоційних реакцій при переживанні ситуації фрустрації.
47. Механізми психологічного захисту і копінг-стратегії.
48. Проблема самотності в спілкуванні.
49. Взаємостосунки у групі ровесників і їх вплив на емоційні стани.
50. Особливості міжособистісної взаємодії в трудовому колективі.
51. Прояв позиції «жертви» в міжособистісному спілкуванні.
52. Поняття, види і структура в міжособистісному спілкуванні.
53. Проблеми спілкування різних вікових груп.
54. Психологічні особливості публічного виступу.
55. Психологічна характеристика різних видів впливу в педагогічному спілкуванні.
56. Стили педагогічного спілкування та їх вплив на ефективність учбової діяльності.
57. Форми впливу на партнерів спілкування.
58. Особливості маніпулятивного спілкування.
59. Макіавеллістичний тип особистості.

## **6. Тести контролю знань**

1. Якому поняттю синонімічне поняття «спілкування»?
  - а) взаємодія;
  - б) відносини;
  - в) комунікація;
  - г) діалог;
  - д) взаємна перцепція.
2. Оберіть основні аспекти (компоненти) будь-якого спілкування:
  - а) мова;
  - б) перцепція;
  - в) комунікація;
  - г) взаємодія;
  - д) взаєморозуміння.
3. Які з перерахованих стилів спілкування вважаються класичними?
  - а) інтелектуальний;
  - б) емоційний;
  - в) демократичний;

- г) авторитарний;
  - д) ліберальний.
4. Властивостями мовлення є:
- а) виразність;
  - б) вибірковість;
  - в) впливовість;
  - г) зрозумілість;
  - д) змістовність.
5. Механізмами соціальної перцепції є:
- а) емпатія;
  - б) ідентифікація;
  - в) стереотипізація;
  - г) каузальна атрибуція;
  - д) аглютинація
6. Міміка і жести – це:
- а) спонтанний прояв душевного стану людини в конкретний момент часу
  - б) доповнення до мовлення
  - в) зрадницький прояв нашої самосвідомості
  - г) відбиток культури і походження, які важко приховати
  - д) усі відповіді правильні
  - ж) усі відповіді неправильні
7. Процес пошуку причин, що пояснюють поведінку іншої людини – це:
- а) рефлексія
  - б) каузальна атрибуція
  - в) соціальна перцепція
  - г) групова ідентифікація
  - д) усі відповіді правильні
  - ж) усі відповіді неправильні
8. У жінок порівняно з чоловіками мова міміки і жестів:
- а) більш виразна
  - б) менш виразна
  - в) складніша
  - г) багатозначна
  - д) більш індивідуальна
  - ж) усі відповіді правильні
  - з) усі відповіді неправильні
9. Обмін інформацією у спілкуванні – це:
- а) комунікація
  - б) перцепція
  - в) сприйняття
  - г) вплив
10. До екстралінгвістичних засобів спілкування відносять:
- а) сміх, плач, паузи
  - б) міміку
  - в) жести, пози

- г) поцілунок, рукостискання
11. Вплив – це функція:
- а) спілкування
  - б) мислення
  - в) пізнання
  - г) пам'яті
12. Інтеракція у спілкуванні - це:
- а) перцепція
  - б) комунікація
  - в) розуміння
  - г) вплив
13. Спрямованість особи на інших людей, на соціум :
- а) екстраверсією
  - б) інтроверсією
  - в) темпераментом
  - г) характером
14. Уміння поставити себе на місце іншого називається:
- а) комунікацією
  - б) ідентифікацією
  - в) рефлексією
  - г) впливом
15. Процес впливу сторін з метою досягнення спільного рішення називається:
- а) конфронтацією
  - б) переговорами
  - в) компромісом
  - г) комунікацією
16. Директивно-командне керівництво відносять до стилю:
- а) демократичному
  - б) авторитарному
  - в) змішаному
17. Під конформізмом розуміють:
- а) зіткнення інтересів особистості і групи
  - б) прийняття індивідом групових правил і норм
  - в) протиставлення особистості колективу
18. Вважають, що більш інформативними в спілкуванні є засоби:
- а) вербальні
  - б) невербальні
  - в) рівнозначні (і те, і інше)
19. Фактори привабливості викликають помилки:
- а) сприйняття
  - б) установки
  - в) мислення
  - г) логіки
20. Спілкування, спрямоване на отримання односторонньої вигоди називається:

- а) діловим
  - б) маніпулятивним
  - в) світським
  - г) духовним
21. Ділове спілкування відноситься до виду ..... спілкування:
- а) формального (рольового)
  - б) неформального (особистісного)
  - в) змішаного (особистісно-рольового)
22. Складене стійке звичне уявлення людей про щось називається:
- а) стереотипом
  - б) ідентифікацією
  - в) перцепцією
  - г) комунікацією
23. Опосередковане спілкування:
- а) відбувається в ситуаціях, коли суб'єкти віддалені один від одного часом і відстанню
  - б) забезпечується за допомогою телефону, листування тощо
  - в) характеризується неповним психологічним контактом
  - г) характеризується утрудненим зворотнім зв'язком
  - д) всі відповіді вірні
  - ж) всі відповіді невірні
24. Психологічне зараження – це:
- а) особливий механізм соціального сприйняття
  - б) особливий механізм впливу
  - в) специфічна форма соціальної пам'яті
  - г) процес підвищення емоційної напруги в групі
25. Комунікативні бар'єри виникають:
- а) внаслідок належності суб'єктів спілкування до різних соціальних прошарків
  - б) у зв'язку з різними знаковими системами передачі інформації
  - в) внаслідок різного рівня розвитку і володіння мовленням
  - г) вірні відповіді б, в
  - д) всі відповіді вірні
26. До комунікативних бар'єрів відносять:
- а) фонетичний
  - б) семантичний
  - в) стилістичний
  - г) логічний
  - д) всі відповіді вірні
27. Відсутність намагання досягти успіху власних цілей чи задоволенню інтересів іншого називають:
- а) конкуренцією
  - б) униканням
  - в) кооперацією
  - г) співпрацею



- д) пристосуванням
28. Конструктивні функції конфлікту виявляються в тому, що він:
- а) підвищує психологічну напругу
  - б) знижує ефективність спільної діяльності
  - в) виявляє суттєві протиріччя
  - г) змінює умови і обставини спілкування
  - д) вірні відповіді а, в
  - ж) вірні відповіді в, г
29. Під соціальною перцепцією розуміють:
- а) соціальну детермінацію перцептивних процесів
  - б) процес сприйняття соціальних об'єктів
  - в) залежність сприйняття від міжособистісних стосунків
  - г) сприйняття в процесі міжособистісної взаємодії
  - д) вірні відповіді а, б
  - ж) всі відповіді вірні
30. Ідентифікація:
- а) один із засобів розуміння іншого
  - б) уподібнення себе з іншим
  - в) один із механізмів засвоєння досвіду
  - г) вірні відповіді б, в
  - д) всі відповіді вірні
31. Приписування одним індивідом іншому тих чи інших причин поведінки відбувається на ґрунті:
- а) схожості поведінки цього іншого з ким-небудь, відомим першому
  - б) аналізу власних мотивів поведінки у подібній ситуації
  - в) аналогією
  - г) складеної схеми каузальної атрибуції
  - д) всі вірні відповіді
32. Паніка виникає в масі людей як певний емоційний стан, що є наслідком:
- а) дефіциту інформації про щось, що лякає
  - б) дефіциту інформації про незрозумілу новину
  - в) надлишок інформації про щось, що лякає
  - г) надлишок інформації про незрозумілу новину
  - д) вірні відповіді а, в
  - ж) всі відповіді вірні
33. Наслідування як соціально-психологічний механізм:
- а) характеризується суттєвою специфікою на різних вікових етапах
  - б) у дорослих є елементом навчання
  - в) в підлітковому віці спрямоване на зовнішню ідентифікацію підлітка із значимою для нього особистістю
  - г) виявляється у наслідуванні певного взірці
  - д) всі відповіді вірні
  - ж) вірні відповіді б, в
34. Оберіть з перерахованих понять види людської діяльності:
- а) навчання;

- б) праця;
  - в) гра;
  - г) читання;
  - д) спілкування
  - ж) правильні відповіді: а, б, в, д
  - з) правильні відповіді: а, б, г, д.
35. Процес пошуку причин, що пояснюють поведінку іншої людини – це:
- а) рефлексія
  - б) каузальна атрибуція
  - в) соціальна перцепція
  - г) групова ідентифікація
  - д) усі відповіді правильні
  - ж) усі відповіді неправильні
36. До вербальних засобів спілкування відносять:
- а) оптико-кінестичні
  - б) паралінгвістичні
  - в) екстралінгвістичні
  - г) діалог
  - д) просторово-часові.
37. У жінок порівняно з чоловіками мова міміки і жестів:
- а) більш виразна
  - б) менш виразна
  - в) складніша
  - г) багатозначніша
  - д) більш індивідуальна
  - ж) усі відповіді правильні
  - з) усі відповіді неправильні
38. Міміка і жести – це:
- а) спонтанний прояв душевного стану людини в конкретний момент часу
  - б) доповнення до мовлення
  - в) зрадницький прояв нашої самосвідомості
  - г) відбиток культури і походження, які важко приховати
  - д) усі відповіді правильні
  - ж) усі відповіді неправильні
39. Механізмами соціальної перцепції є:
- а) емпатія;
  - б) ідентифікація;
  - в) стереотипізація;
  - г) каузальна атрибуція;
  - д) аглютинація.
40. Демократичний стиль спілкування передбачає:
- а) відсутність вимогливості;
  - б) підпорядкованість стихії спілкування;
  - в) перевагу суворості;
  - г) поєднання вимогливості з переконанням підлеглих;

- д) урахування індивідуальних особливостей людей.
41. Властивостями мовлення є:
- а) виразність;
  - б) вибірковість;
  - в) впливовість;
  - г) зрозумілість;
  - д) змістовність
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д  
з) правильні відповіді: а, г, д.
42. Які з перерахованих стилів спілкування вважаються класичними?
- а) інтелектуальний;
  - б) емоційний;
  - в) демократичний;
  - г) авторитарний;
  - д) ліберальний
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д  
з) правильні відповіді: в, г, д.  
з) правильні відповіді: б, в, г.
43. Взаємозв'язки, що суб'єктивно переживаються між людьми у процесі спільної діяльності, виражаються у понятті:
- а) спілкування;
  - б) група;
  - в) колектив;
  - г) міжособистісні стосунки;
  - д) соціальна перцепція.
44. Оберіть основні аспекти (компоненти) будь-якого спілкування:
- а) мова;
  - б) перцепція;
  - в) комунікація;
  - г) взаємодія;
  - д) взаєморозуміння
- ж) правильні відповіді: а, б, в, д
45. Якому поняттю синонімічне поняття «спілкування»?
- а) взаємодія
  - б) відносини
  - в) комунікація
  - г) діалог
  - д) взаємна перцепція.
46. Спілкування виконує наступні функції:
- а) комунікації
  - б) інтеракції
  - в) перцепції
  - г) усі відповіді правильні
  - д) усі відповіді неправильні
47. Засобом невербального спілкування є:

- а) слово
  - б) жест
  - в) і те, і інше
  - г)ні те, ні інше
48. Форма усного мовлення між двома особами називається:
- а) монологом
  - б) діалогом
  - в) диспутом
  - г) дискусією
49. Тембр, сила голосу, інтонація відноситься до:
- а) невербального спілкування
  - б) вербального спілкування
  - в) і те, і інше
  - г)ні те, ні інше
50. Сприйняття і розуміння людьми один одного називається:
- а) комунікацією
  - б) перцепцією
  - в) впливом
  - г) інтеракцією
51. Прохання, умовляння, підкорення відносяться до варіантів спілкування:
- а) перцептивного
  - б) комунікативного
  - в) інтерактивного
52. Авторитарному стилю керівництва характерно:
- а) залучення підлеглих до вироблення і прийняття рішень
  - б) єдиновладне командування з боку адміністрації
  - в) самостійне прийняття рішень підлеглими
53. Взаємні поступки конфліктуючих сторін називаються:
- а) пристосуванням
  - б) конкуренцією
  - в) конфронтацією
  - г) компромісом
54. Немовленнєве спілкування називається:
- а) вербальним
  - б) невербальним
  - в) змішаним
55. Вплив на інших людей це функція:
- а) пізнання
  - б) спілкування
  - в) мислення
  - г) уявлення
56. Неправильно обраний імідж ділової людини може викликати:
- а) помилку першого враження
  - б) труднощі у розвитку ділових стосунків
  - в) і те, і інше

57. Залучення підлеглих до розробки і прийняття рішень властиво стилю керівництва:
- а) авторитарному
  - б) демократичному
  - в) змішаному
58. Зовнішній вигляд і манери ділової людини – це його:
- а) поведінка
  - б) звички
  - в) імідж
59. Сміх, плач, покашлювання, паузи – це засоби спілкування:
- а) вербального
  - б) невербального
  - в) змішаного
60. Основним засобом вербального спілкування є:
- а) інтонація
  - б) слово
  - в) міміка
  - г) жестикуляція
61. Спілкування – це:
- а) процес взаємозв'язку і взаємодії суспільних суб'єктів
  - б) процес встановлення і розвитку контактів між людьми
  - в) виробництво індивідами спільного предмету
  - г) всі відповіді вірні
  - д) вірні відповіді: а, б
  - ж) вірні відповіді: б, в
62. Опосередковане спілкування – це:
- а) пряме природне спілкування, коли суб'єкти взаємодії спілкуються засобами мовлення, невербальними засобами комунікації
  - б) спілкування, опосередковане невербальними засобами
  - в) спілкування з використанням виключно вербальних засобів
  - г) спілкування на дистанції біля 1, 5 метрів
  - д) всі відповіді вірні
  - ж) всі відповіді невірні
63. Комунікативні бар'єри у стосунках виникають, якщо:
- а) в процесі контакту виникають негативні почуття
  - б) в процесі контакту виникають негативні емоції
  - в) взаємодіючі сторони симпатизують один одному
  - г) якщо учасники спілкування є носіями різних субкультур
  - д) всі відповіді вірні
64. До невербальних видів комунікації відносять:
- а) оптико-кінетичну систему знаків
  - б) паралінгвістичну систему знаків
  - в) екстралінгвістичну систему знаків
  - г) вірні відповіді б, в
  - д) вірні відповіді а, б

ж) всі відповіді вірні

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

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

66. Намагання суб'єктів взаємодії йти на взаємні поступки і реалізовувати свої інтереси з урахуванням інтересів протилежної сторони, називається:

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

67. Намагання суб'єктів взаємодії до пошуку альтернатив, які повністю задовольняють інтереси обох сторін, називається:

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

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

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

69. Міжособистісні конфлікти являють собою:

а) зіткнення відносно рівних за силою і значимістю, але протилежно спрямованих мотивів

- б) зіткнення, що не мають реальних протиріч між суб'єктами
- в) ситуацію зіткнення інтересів груп або соціальних спільностей
- г) відображення соціально-економічних проблем суспільства

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

- а) емоційна оцінка іншого
- б) інтерпретація його поведінки і намагання порозуміти її причини
- в) побудова стратегії впливу на співбесідника
- г) побудова власної стратегії поведінки
- д) вірні відповіді а, б
- ж) всі відповіді вірні

71. Спілкування виконує наступні функції:

- а) комунікації

- б) інтеракції
  - в) перцепції
  - г) усі відповіді правильні
  - д) усі відповіді неправильні
72. Обмін інформацією – це функція :
- а) мислення
  - б) спілкування
  - в) уявлення
73. Взаємозв'язки, що суб'єктивно переживаються між людьми у процесі спільної діяльності, виражаються у понятті:
- а) спілкування;
  - б) група;
  - в) колектив;
  - г) міжособистісні стосунки;
  - д) соціальна перцепція.
74. Вплив, наказ, упередження виконують функцію спілкування:
- а) інтерактивну
  - б) комунікативну
  - в) перцептивну
75. Нонконформізм - це
- а) протиставлення особистості колективу
  - б) прийняття індивідом групових правил
  - в) взаємні поступки між членами групи
76. Демократичний стиль спілкування передбачає:
- а) відсутність вимогливості;
  - б) підпорядкованість стихії спілкування;
  - в) перевагу суворості;
  - г) поєднання вимогливості з переконанням підлеглих;
  - д) урахування індивідуальних особливостей людей.
77. Мовлення – це:
- а) психічне явище
  - б) процес спілкування засобами мови
  - в) обмін інформацією між людьми
  - г) процес відображення думок і почуттів
  - д) усі відповіді правильні
  - ж) усі відповіді неправильні
78. До невербальних засобів спілкування відносять:
- а) оптико-кінестичні
  - б) паралінгвістичні
  - в) екстралінгвістичні
  - г) діалог
  - д) просторово-часові.
79. Засобами вербального спілкування є:
- а) міміка
  - б) слово

- в) і те, і інше
  - г)ні те, ні інше
80. Перцепція – це:
- а) взаємодія
  - б) взаєморозуміння
  - в) взаємопоступки
81. Виступ з доповіддю відносять до форми мовлення:
- а) монологічної
  - б) діалогічної
  - в) внутрішньої
82. Основна передача інформації за безпосереднього спілкування відбувається за рахунок:
- а) слів
  - б) звукових засобів
  - в) невербальних засобів
83. До невербальних засобів спілкування відносять:
- а) жести, ходу
  - б) міміку, погляд
  - в) все перераховане
  - г) нічого з перерахованого
84. Ділова переписка відноситься до засобів спілкування:
- а) вербальних
  - б) невербальних
  - в) і те, і інше
  - г)ні те, ні інше
85. Перемовини по телефону відносять до виду спілкування:
- а) безпосередньому
  - б) опосередкованому
  - в) і те, і інше
  - г)ні те, ні інше
86. До вербального спілкування відносять:
- а) пози, жести
  - б) міміку, ходу
  - в) інтонацію, тембр
  - г) нічого з перерахованого
87. Конструктивні функції конфлікту виявляються в тому, що він:
- а) підвищує психологічну напругу
  - б) знижує ефективність спільної діяльності
  - в) виявляє суттєві протиріччя
  - г) змінює умови і обставини спілкування
  - д) вірні відповіді а, в
  - ж) вірні відповіді в, г
88. Спрямованість особистості на себе самого називається:
- а) екстраверсією
  - б) інтроверсією



- в) акцентуацією
  - г) рефлексією
89. Візуальний контакт, проксемика та екстралінгвістика відносяться до спілкування:
- а) вербального
  - б) невербального
  - в) змішаного
90. Під рефлексією розуміють:
- а) пізнання суб'єктом самого себе
  - б) усвідомлення суб'єктом того, як ставляться до нього інші
  - в) афективно забарвлене розуміння себе в контексті соціальних стосунків
  - г) всі відповіді вірні
91. Приписування індивіду причин поведінки називається:
- а) рефлексія
  - б) атракція
  - в) комунікація
  - г) ідентифікація
  - д) каузальна атрибуція
92. До ефектів соціальної перцепції відносять:
- а) ефект первинності
  - б) ефект недавності
  - в) ефект ореолу
  - г) всі відповіді вірні
  - д) вірні відповіді а, в
93. Соціальна установка на іншу людину, де переважає емоційний компонент, називається:
- а) атитюд;
  - б) атракція
  - в) комунікація;
  - г) ідентифікація
  - д) стереотипізація
94. Процес передачі емоційного стану від однієї людини до іншої називається:
- а) сугестія
  - б) переконання
  - в) зараження
  - г) заміщення
  - д) мода
95. Відмінною особливістю навіювання як особливого виду впливу є:
- а) його цілеспрямований, неаргументований характер
  - б) передача інформації, заснована на її некритичному сприйнятті
  - в) процес навіювання має односторонній вплив
  - г) персоніфікований вплив однієї людини на іншу і на групу
  - д) вірні відповіді в, г

- ж) всі відповіді вірні
96. В процесі пізнання іншої людини одночасно здійснюються декілька процесів:
- а) емоційна оцінка іншого
  - б) інтерпретація його поведінки і намагання порозуміти її причини
  - в) побудова стратегії впливу на співбесідника
  - г) побудова власної стратегії поведінки
  - д) вірні відповіді а, б
  - ж) всі відповіді вірні
97. Намагання суб'єктів взаємодії йти на взаємні поступки і реалізовувати свої інтереси з урахуванням інтересів протилежної сторони, називається:
- а) компроміс
  - б) співпраця
  - в) альтруїзм
  - г) ідентифікація
  - д) уникання
98. Опосередковане спілкування – це: а) пряме природне спілкування, коли суб'єкти взаємодії спілкуються засобами мовлення, невербальними засобами комунікації
- б) спілкування, опосередковане невербальними засобами
  - в) спілкування з використанням виключно вербальних засобів
  - г) спілкування на дистанції біля 1, 5 метрів
  - д) всі відповіді вірні
  - ж) всі відповіді невірні
99. Авторитарному стилю керівництва характерно:
- а) залучення підлеглих до вироблення і прийняття рішень
  - б) єдиновладне командування з боку адміністрації
  - в) самостійне прийняття рішень підлеглими
100. Паніка виникає в масі людей як певний емоційний стан, що є наслідком:
- а) дефіциту інформації про щось, що лякає
  - б) дефіциту інформації про незрозумілу новину
  - в) надлишок інформації про щось, що лякає
  - г) надлишок інформації про незрозумілу новину
  - д) вірні відповіді а. в
  - ж) всі відповіді вірні
101. Наслідування як соціально-психологічний механізм:
- а) характеризується суттєвою специфікою на різних вікових етапах
  - б) у дорослих є елементом наuczіння
  - в) в підлітковому віці спрямоване на зовнішню ідентифікацію підлітка із значимою для нього особистістю
  - г) виявляється у наслідуванні певного взірці
  - д) всі відповіді вірні
  - ж) вірні відповіді б, в
102. Конструктивні функції конфлікту виявляються в тому, що він:
- а) підвищує психологічну напругу

- б) знижує ефективність спільної діяльності
  - в) виявляє суттєві протиріччя
  - г) змінює умови і обставини спілкування
  - д) вірні відповіді а, в
  - ж) вірні відповіді в, г
103. Комунікативні бар'єри у стосунках виникають, якщо:
- а) в процесі контакту виникають негативні почуття
  - б) в процесі контакту виникають негативні емоції
  - в) взаємодіючі сторони симпатизують один одному
  - г) якщо учасники спілкування є носіями різних субкультур
  - д) всі відповіді вірні
104. Неправильно обраний імідж ділової людини може викликати:
- а) помилку першого враження
  - б) труднощі у розвитку ділових стосунків
  - в) і те, і інше

## 7. Питання до іспиту

11. Спілкування як феномен психології.
12. Види спілкування і їх характеристика.
13. Структура процесу спілкування, характеристика його компонентів.
14. Психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування.
15. Соціальна перцепція, її особливості.
16. Ефекти соціальної перцепції та їх характеристика.
17. Вербальні засоби спілкування. Види мовлення.
18. Рефлексивне слухання і його особливості.
19. Нерефлексивне слухання і його особливості.
20. Емпатійне слухання і його особливості.
21. Труднощі в процесі передачі інформації та їх подолання.
22. Невербальні засоби спілкування і його характеристика.
23. Жести і тілорухи людини, їх психологічна характеристика і класифікація.
24. Міжособистісний простір і способи його організації.
25. Позиції партнерів у процесі спілкування.
26. Поняття візуальної психодіагностики та її зміст.
27. Бар'єри спілкування, їх види і причини виникнення.
28. Способи подолання бар'єрів спілкування.
29. Форми міжособистісного взаємовпливу, їх характеристика.
30. Поняття переконання, його засоби й умови ефективності.
31. Поняття навіювання, його засоби й умови ефективності.
32. Психологічне зараження і наслідування, їх характеристика.
33. Маніпуляції в спілкуванні.
34. Методика встановлення психологічного контакту, її принципи і стадії.
35. Поняття конфлікту, його функції і психологічна сутність.

36. Причини конфліктів і їх характеристика.
37. Види конфліктів і їх характеристика.
38. Структура конфлікту, характеристика його компонентів.
39. Динаміка розвитку конфліктів.
40. Способи вирішення конфліктів і їх характеристика.
41. Спілкування як фундаментальна соціально-психологічна категорія.
42. Головні теоретичні напрямки дослідження спілкування в сучасній соціальній психології.
43. Розвиток спілкування у філо- та онтогенезі.
44. Функції і види спілкування.
45. Рівні аналізу і динаміки спілкування.
46. Проблема зв'язку спілкування і діяльності.
47. Особистість у спілкуванні.
48. Специфіка обміну інформацією в комунікативному процесі.
49. Моделі комунікативного процесу.
50. Дефіцитне, дефективне і деструктивне спілкування.
51. Стили мовленнєвої комунікативної поведінки.
52. Особливості сприймання невербальної поведінки.
53. Проблема співвідношення вербальних і невербальних повідомлень.
54. Комунікативні бар'єри.
55. Основні теоретичні підходи до дослідження структури взаємодії.
56. Концепція «символічного інтераціоналізму» Дж. Міда.
57. Трансакції Е.Берна.
58. Основні стратегії і способи взаємодії в процесі спілкування.
59. Поняття соціальної перцепції.
60. Структура соціально-перцептивного акту.
61. Механізми взаєморозуміння в процесі спілкування.
62. Ефекти соціальної перцепції.
63. Техніки ефективного спілкування.
64. Індивідуальний стиль спілкування.
65. Роль мотивації в спілкуванні (мотиваційна криза, фрустрація, афіліація, альтруїзм).
66. Міжособистісні атракція та її фактори.
67. Статеворольове спілкування, його особливості.

## 8. Термінологічний словник

**Атракція** – означає виникнення привабливості при сприйнятті людини людиною.

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

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

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

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

**Візуальна психодіагностика** – наука, що досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту.

**Дефіцит спілкування** – недостатність або цілковита втрата контактів людини з навколишнім середовищем, з іншими людьми.

**Ефекти соціальної перцепції** – виникають як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу чи джерел інформації.

**Ефект новизни** – проявляється у впливі на формування образу про людину тієї інформації, що надійшла останньою.

**Ефект ореолу** – вплив першого враження про людину на її наступне сприйняття.

**Ефект первинності** – переважаючий вплив на образ тієї інформації про іншу людину, яка надходить першою.

**Зараження емоційне** – один із видів психологічного впливу, під час якого передається емоційний стан від одного індивіда до іншого.

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

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

**Кінесика** – наука, що вивчає тілорухи людини.

**Конгруентність** – відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових, спрямованих на пошук контакту зі співрозмовником.

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

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

**Остракізм** – неприйняття або ігнорування людини оточуючими.

**Сетінг** – час, тривалість і місце проведення тренінгу.

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

## 9. Рекомендована література до курсу

1. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1999. – 125с.
2. Андреева Г. М. Социальная психология. М., 1999. – 246с. 4. Батаршев А.В. Психодиагностика способности к общению. – М.: Гуманит. изд. Центр ВЛАДОС, 2001. – С.59-83.
3. Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник, 3-е изд. — М.: Изд-во МГУ, 1999. – 313с.
4. Андреева Г.М. Проблемы каузальной атрибуции в межличностном восприятии // ВП. 1979, № 6. Андреева Г.М. Психология социального познания. М., 1997.
5. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие. М., 1999. – 368с.
6. Асмолов А.Г. Психология личности. М.: 1999.с. 609с.
7. Атватер И. Я Вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М., Экономика, 1998. Армстронг Н. Толковый словарь языка и жестов /Ненси Армстронг и Мелисса Вагнер; пер. с англ. В.Г.Панова. – М.: АСТ: Астрель, 2007. – 222 с.: ил.
8. Белинская Е., Жичкина А. Современные исследования виртуальной коммуникации: проблемы, гипотезы, результаты. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2004. – 165 с.
9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988.
10. Бодалев А.А. Личность и общение. – М.: Международная педагогическая академия, 1995. С. 9-100.
11. Егидес Аркадий. Как разбираться в людях, или Психологический рисунок личности. – М.: АСТ-ПРЕСС КНИГА, 2006. – 320 с. (Практическая психология).
12. Василюк Ф.Е. Психология переживаний. М, 1984.
13. Гамезо М.В., Домашенко И.А. Атлас по психологии. М., Просвещение, 1986.
14. Гозман Л.Я. Психология эмоциональных отношений. М., 1987.
15. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. М., 1980.
16. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвный мысли знак: Рассказы о невербальной коммуникации. Мол. гвардия, 1991.
17. Гримак Л.П. Общение с собой: начало психологии активности. М., Политиздат, 1991.

18. Гришина Н.В. Давайте договоримся: Практическое пособие для тех, кому приходится разрешать конфликты. СПб.: Сова, 1992.
19. Жичкина А. Социально-психологические аспекты общения в Интернете. – М.: Дашков и Ко, 2004. – 117 с.
20. Жуков Ю. М. Точность и дифференцированность межличностного восприятия. М., 1999. – 128с.
21. Зимбардо Ф. Застенчивость / Пер. с англ. М., Педагогика, 1991.
22. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.: ил. – (Серия «Мастера психологии»).
23. Каган М.С. Мир общения. М., 1988.
24. Килошенко М.И. Рефлексия невербального поведения в социальной перцепции. Автореф. канд. психолог. наук. СПб., ПМЛ СПбГУ, 1994.
25. Крегер О. Типы людей: 16 типов личности, определяющих, как мы живем, работаем, любим. – М.: АСТ: Астрель, 2006. – 348 с.
26. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л.: изд-во ЛГУ, 1990.
27. Кроник А.А., Кроник Е.А. В главных ролях: Вы, Мы, Он, Ты, Я. Психология значимых отношений. М., Мысль, 1989.
28. Кроник А.А., Хорошилова Е.А. Диагностика взаимопонимания в значимых отношениях. // ВП. 1987, № 1.
29. Куницына В.Н., Казаринова Н.А., Погольша В.М. Психология межличностного общения. СПб.: Питер, 2001.
30. Лабунская В.А. Невербальное поведение (социоперцептивный подход). Р.-на-Дону, 1986.
31. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975.
32. Лисина М.И. Проблема онтогенеза общения. М., 1986.
33. Девид Либерман. Чужая душа потемки? – Изд-во «Питер», 2010.
34. Экман П. Психология лжи. Обмани меня, если сможешь. – СПб.: Питер, 2010. – 304 с.: ил. – (Серия «Сам себе психолог»).
35. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М., Наука, 1984.
36. Ложкін Г.В., Пов'якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навчальний посібник. – К.: ВД „Професіонал”, 2006. – 416 с.
37. Майерс Д. Социальная психология. Интенсивный курс. – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002. (Секреты психологии). – 512 с.
38. Мясищев В.Н. Психология отношений. – М., 1998.
39. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
40. Обозов Н.Н. Совместимость людей / Социальная психология личности // Под ред. А.А.Бодалева Л., 1974.
41. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М.Андреевой и Я. Яноушека. М.: изд-во МГУ, 1987.
42. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління: Навчальний посібник. – Івано-Франківськ: „Плай”, 2001. – 695 с.

43. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
44. Панкратов, В.Н. Манипуляції в общенні и их нейтралізація: практическое руководство / В. Н. Панкратов. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006. – 208 с.
45. Петровский, А.В. Психология :[Электронный ресурс] : учебник для студентов высших учебных заведений / А. В. Петровский, М. Г. Ярошевский; под ред. Петровского. – М.: РАО «Говорящая книга», 2006.
46. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989
47. Петровская Л.А. Развитие компетентного общения как одно из направлений оказания психологической помощи. Введение в практическую социальную психологию. М., 1996.
48. Пиз А., Гарнер А. Язык разговора. – М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Маркет, 2000. – 146 с.
49. Пиз А. Язык телодвижений. Расширенная версия / Аллан Пиз, Барбара Пиз; пер. с англ. Т.Новиковой. – М.: Эксмо, 2008. –448 с.: ил.
50. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. — Львів: Видавництво «Сполом», 2001. — 223 с.
51. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: учебник / С. Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2002. – 720 с.
52. Роберт Чалдини, Дуглас Кенрик, Стивен Нейберг. Социальная психология. Пойми себя, чтобы понять других! (серия «Главный учебник») . – СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2002.
53. Романова Е. Работа психолога на телефоне доверия Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. – 69 с.
54. Самаль Е.В. Методика преподавания психологии: курс лекций / Е.В. Самаль. – Мн.: МГЭИ, 2005
55. Слісаренко І.Ю. Паблік рилейшенз у системі комунікації та управління: Навч. посіб. – К.: МАУП, 2001. – 101.
56. Социально-психологический тренинг / Сборник трудов под ред. Б.Д. Парыгина, СПб., 1996.
57. Станкин М.И. Психология общения: Учеб.пособие /М.И.Станкин. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Московского психолого-социального института; Воронеж: Издательство НПО «МОДЭК», 2008. – 352 с. – (Серия «Библиотека психолога»).
58. Стив Накомото. Гений общения. Как им стать? – Изд-во «Питер», 2010.
59. Спілкування в організації: Посібник /Автор-укладач Калинич І. – Ужгород: Мистецька лінія, 1999. – 112 с.
60. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
61. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
62. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К. ”Академвидав”, 2004. – 280 с.



- 63.Цимбалюк І.М.Психологія спілкування: Навчальний посібник. – 2-ге вид., випр.та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.
- 64.Шостромм Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. / перевод с англ. А.Мальшевой. – Львов. СВІТ, 2002. – 112 с.