

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ (ТРЕНІНГ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ)

ВСТУП

Програма вивчення навчальної дисципліни «**Психологія спілкування (тренінг ефективної комунікації)**» складена відповідно до освітньої програми здобувачів ступеня вищої освіти «бакалавр» напряму підготовки (спеціальності) Психологія.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є: психологічна специфіка процесів спілкування, які розглядаються під кутом зору взаємовідносин особистості та суспільства.

Міждисциплінарні зв'язки: «Психологія спілкування» може розглядатися як окремий курс психології і одночасно як курс, що інтегрує усі соціально-психологічні дисципліни, які вивчаються студентами. Психологія спілкування є і розділом загальної психології, предметом якого є специфіка процесів спілкування. Тому процеси спілкування розглядаються в усіх курсах психологічних дисциплін: «Соціальної психології», «Вікової психології», «Педагогічної психології», «Гендерної психології», «Диференційної психології», «Педагогіки», «Психодіагностики», «Психологічного консультування», «Основ психотерапії», «Соціально-психологічного тренінгу» та ін.

Специфіка процесу спілкування розглядається і в соціологічних, лінгвістичних, культурологічних та інших дисциплінах.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Структурний аналіз процесу спілкування. Спілкування як форма міжособистісної взаємодії.

2. Стратегії та техніки ефективної міжособистісної взаємодії.

Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета: сформувати у студентів навички використання найбільш ефективних комунікативних засобів, набутих людством; пізнати, розуміти і використовувати закономірності, секрети спілкування у всіх сферах життєдіяльності.

Завдання курсу:

1. Ознайомити студентів з історією розвитку соціально-психологічного знання в дослідженнях вітчизняних вчених, в закономірностях спілкування та взаємодії людей.

2. Виивчити способи ефективного спілкування в процесі індивідуальної та групової взаємодії.

3. Сформувати у студентів фахові уміння спілкування: розмовляти вільно та виважено, долати без напруження будь-які ускладнення, що виникають під час спілкування, використовувати мову тіла, щоб підсилити дію своїх слів; вміння проводити соціально-психологічний тренінг, діагностичні та корекційні процедури соціально-психологічного тренінгу.

Вивчення навчальної дисципліни «**Психологія спілкування (тренінг ефективної комунікації)**» спрямовано на формування таких **компетенцій:**

Інструментальні компетенції:

- готовність використовувати на практиці, в реальних умовах професійної діяльності засвоєні знання, навички і уміння з організації науково-дослідних, науково-практичних, управлінських заходів;

- готовність до впровадження інновацій в різних сферах професійної діяльності, результатів власної інноваційної діяльності з урахуванням реальних умов, в яких розгортається виробничий або навчальний процес.

Міжособистісні компетенції:

- готовність до активного спілкування в науковій, виробничій і соціальній сферах діяльності, до встановлення адекватних міжособистісних стосунків в різних ситуаціях спілкування, до оптимізації умов взаємодії;

- здатність до використання іноземних мов у професійній діяльності; активна особистісна, професійна та соціальна мобільність;

- зрозуміле і недвозначне донесення власних висновків (обґрунтувань, пояснень, розмірковувань) до фахівців і нефахівців, зокрема, до осіб, які навчаються.

Системні компетенції:

- готовність самостійно оволодівати новими методами дослідження, гнучко адаптуватися до змін умов діяльності через активізацію свого особистісного потенціалу, корекцію науково-практичного профілю своєї професійної діяльності у відповідності до вимог певного профілю професійної компетентності;

- здатність до подальшого навчання, до автономного та самостійного формування програм саморозвитку, обирання адекватних стратегій корекції та розвитку власних здібностей;

- готовність до позитивного впливу особистим прикладом на власне соціальне оточення на основі дотримання норм і рекомендацій здорового способу життя.

Професійні компетенції (ПК):

у науково-дослідній діяльності:

здатність й готовність до:

- визначати й пояснювати психологічні механізми формування,

функціонування та розвитку психічних явищ, процесів, властивостей, виокремлювати причини та фактори, що диференціюють характер їх індивідуального функціонування та розвитку;

- досліджувати специфіку розвитку психічних явищ в нормі та патології з урахуванням вікових, статевих, гендерних, професійних, соціальних та інших розбіжностей, криз розвитку та факторів ризику;

у практичній діяльності:

здатність й готовність до:

- розробки індивідуальних програм діагностики, профілактики, корекції та розвитку психологічних властивостей і станів, характеристик психічних процесів, різних форм діяльності індивідів і груп на основі інноваційних розробок;

- організовувати та здійснювати заходи індивідуального консультування в галузі соціальної, навчальної, політичної та бізнесової діяльності, в сферах інтерперсональних відносин, профорієнтації, планування професійного та особистісного зростання;

- розробки нових засобів впливу на міжособистісні й міжгрупові відносини, стосунки суб'єкта з реальним світом, процес особистісного зростання;

- організації роботи психологічної служби в певній сфері діяльності суспільства;

у педагогічній діяльності:

здатність й готовність:

- брати участь в розробці нових програм і вдосконаленні навчальних курсів за психологічними дисциплінами;

- здійснювати підготовку й проведення різних форм організації навчальної діяльності з використанням сучасних методів активного навчання;

- до розвитку і саморозвитку системи професійно необхідних властивостей, комплексу педагогічних здібностей;

- проводити просвітницьку діяльність серед населення з метою підвищення рівня психологічної культури суспільства.

Очікувані результати навчання:

В результаті освоєння дисципліни студент повинен:

знати:

– психологічні закономірності спілкування і взаємодії у групах та механізми міжособистісної комунікації;

– основні положення і методи соціальних, гуманітарних та економічних наук при вирішенні соціальних і професійних завдань;

уміти:

- здійснює рекламні, інформаційні та пропагандистські кампанії та заходи;
- брати участь у формуванні ефективних внутрішніх комунікацій;
- створювати і підтримувати сприятливий психологічний клімат у колективі, мотивацію співробітників на активну діяльність і розвиток організації;

володіти:

- навичками презентації теоретичного та емпіричного матеріалу для фахівців та нефаківців;
- здатен брати участь у створенні ефективної комунікаційної інфраструктури організації, забезпеченні внутрішньої і зовнішньої комунікації.

демонструвати здатність і готовність до:

- здатен організовувати пошукову діяльність, спрямовану на знаходження необхідної інформації та здійснювати її аналіз та оцінку за різними критеріями;
- виявляти готовність до спільних форм діяльності з метою досягнення групових цілей.

Знання, засвоєні в межах зазначеного дисципліни, будуть використані при написанні науково-дослідних та випускних робіт, для розширення власного та професійного світогляду.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин 4 кредити ЄКТС.

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1: Структурний аналіз процесу спілкування. Спілкування як форма міжособистісної взаємодії

Тема 1. Теорія міжособистісного спілкування як міждисциплінарне знання. Потреба у спілкуванні та методи її вивчення.

Міжособистісне спілкування. Міжособистісний контакт. Міжособистісна комунікація. Міжособистісна взаємодія. Міжособистісні стосунки. Види, рівні, функції міжособистісного спілкування. Структурний аналіз спілкування (перцептивна, комунікативна та інтерактивна сторони спілкування). Потреба та мотиви особистості у спілкуванні. Фрустрація потреб та її наслідки. Мотивація. Потреба у довірливих стосунках: афіліація, альтруїзм та підтримка.

Тема 2. Фактори ефективного спілкування.

Поняття, критерії та рівні успішного спілкування. Товариськість, контактність, комунікативна сумісність. Адаптивність. Стиль спілкування як

фактор успішності. Характеристики стилю спілкування. Спрямованість особистості і стиль спілкування. Культура та стиль спілкування.

Тема 3. Труднощі та дефекти спілкування.

Порушення, бар'єри, труднощі спілкування. Об'єктивні та суб'єктивні труднощі спілкування. Первинні та вторинні труднощі спілкування. Поширеність труднощів спілкування у різному віці. Проблема сором'язливості. Типи сором'язливості. Безсоромність. Самотність, як прояв дефіцитного спілкування. Типи самотності. Аутистичність як властивість особистості. Відчуженість. Аномія.

Тема 4. Стратегії і тактики впливу та маніпулювання.

Феномен особистого впливу. Особистий вплив, влада та лідерство. Різновиди лідерства (раптове, негласне, харизматичне лідерство). Комунікативно-особистісний потенціал впливу. Типи особистого впливу (соціальний інтелект, особистий магнетизм, фрустраційний тип, довірчо-партнерський тип впливу, маніпулятивна адаптивність, відповідальність та компетентність, «войовнича доброчесність»).

Змістовий модуль 2. Стратегії та техніки ефективної міжособистісної взаємодії

Тема 5. Види слухання.

Нерефлексивне слухання. Розуміння тексту повідомлення, як одна з основних задач слухача. Прийоми заохочення оповідача (погляд, міміка, жести, поза, відстань між співрозмовниками). Запам'ятовування почутої інформації, як одна з основних задач слухача.

Рефлексивне та активне слухання. Причини непорозуміння у спілкуванні. Чотирьохфакторна модель повідомлення. Техніки рефлексивного слухання (нерозуміння, віддзеркалення, перефразування, резюмування, прояснення). Особливості активного слухання. Види питань («закрите», «відкрите»). Форми «відкритих» питань (прямі, прохання розширити відповідь, конкретизуюче, конфронтаційне). Техніки відновлення матеріалу, що ігноруються оповідачем (виключення, відсутність вказівок, не специфічність дієслів, номіналізація). Техніки обмеження сфери застосування твердження (квантори спільності, модальні оператори необхідності, спотворення, визначення причин та наслідків, «читання думок», комплексна еквівалентність, втрата суб'єкта).

Емпатійне слухання. Особливості емпатійного слухання. Причини складнощів вербалізації почуттів під час спілкування. Емоційне приєднання до стану партнера, як техніка емпатійного слухання. Вербалізація почуттів партнера,

як техніка емпатійного слухання (категоризація почуттів, опис стану, опис бажань, використання метафор).

Тема 6. Нові напрямки в дослідженні міжособистісного спілкування.

Ритуальне поведіння в міжособистісній взаємодії. Соціальний ритуал. Його функції. Форми ритуального поведіння (церемонія, етикет, звичай). Міжособистісні ритуали. Ритуали як спосіб позначення меж взаємодії. Ритуали як форми підтримки або взаємного прийняття. Ритуали уникнення. Ритуали презентації. Ритуали як форма захисної поведінки. Культурні особливості ритуальної поведінки в спілкуванні.

Міжособистісна атракція. Поняття міжособистісної атракції. Зовнішні фактори атракції. Внутрішні фактори атракції. Фізична привабливість. Стиль спілкування. Схожість. Підтримка. Способи виміру міжособистісної атракції.

Почуття та емоції у спілкуванні. Визначення емоцій та почуттів. Організуюча функція емоцій. Особливості емоційно-чуттєвих переживань в міжособистісному спілкуванні. Вплив значущих інших на почуття і емоції. Види соціальних емоцій. Усвідомлення емоцій. Мова емоцій. Управління почуттями та емоціями в соціальній взаємодії.

Міжособистісне розуміння. Психологічні основи та закономірності розуміння. Інтерпретація, як раціональне розуміння. Каузальна атрибуція. Зовнішність і особистість, тип конституції і риси особистості. Проникливість. Значення національних і етнічних стереотипів в розумінні інших людей. Методи вивчення і конкретні дослідження стереотипів. Професійні стереотипи. Поняття «іміджу». Забобони і упередження.

Деструктивне спілкування. Корисливі форми спілкування: брехня. Егоїзм як основа деструктивного спілкування. Агресивно-конфліктна взаємодія. Джерела агресивності. Закономірності агресивної поведінки та взаємодії. Криміногенне спілкування.

Рекомендована література

Базова (основна) література:

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнєва комунікація: Підручник / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарькова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004. – 254с.
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике / Н.Н. Васильев. – СПб. : Речь, 2007. – 283 с.
3. Горянина В.А. Психология общения / В.А. Горянина. – М. : Академия, 2002. – 247 с.

4. Донченко О.А., Слюсаревський М.М., Татенко В.О., Титаренко Т.М., Хазратова Н.В. Основи соціальної психології: Навчальний посібник / М.М. Слюсаревський. – К. : Міленіум, 2008. – 495 с.
5. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии. Учебное пособие / Н.С. Ефимова. – М. : ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. – 192 с.
6. Москаленко В.В. Соціальна психологія : підручник / В.В. Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 624 с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія : навч. посіб / Л.Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2005. – 448 с.
8. Рогов Е.И. Психология общения / Е.И. Рогов. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 260с.
9. Станкин М.И. Психология общения : Учебное пособие [4 изд.] / М.И. Станкин. – Московский психолого-социальный институт, МОДЭК, 2008. – 352 с.
10. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник / М.М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224с.

Додаткова література:

1. Барден Н., Уильямс Т.К. Слова и символы. Язык и коммуникация в терапии / А.А. Киселева. – Х. : Гуманитарный Центр, 2012. – 180 с.
2. Бубличенко М.М. Манипуляции в общении и их нейтрализация. Умей сказать «Нет!» // Психологический практикум. – Феникс, 2007. – 220 с.
3. Вердербер Р. Психология общения. Тайны эффективного взаимодействия / Р. Вердербер. – М. : Прайм – Еврознак, 2010. – 412 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. – СПб. : Питер, 2010. – 576с.
5. Леонтьев А.А. Психология общения. Учебное пособие для студентов ВУЗов / А.А. Леонтьев. – М. : Смысл, Психология для студента, 2008. – 368 с.
6. Москаленко В.В. Соціальна психологія: Підручник / В.В. Москаленко. – К. : Центр навчальної літератури. 2005, – 192 с.
7. Мясищев В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев. – М. : Флинта, 1995. – 223с.
8. Пол Экман, Фризен У. Узнай лжеца по выражению лица / П. Экман. – СПб. : Сам себе психолог, 2010. – 272 с.
9. Поленова Т.П. Школа эффективного общения. Коммуникативные техники, которые всегда работают // Психологический практикум. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. – 252 с.
10. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии / С.Л. Рубинштейн. – СПб. :

Питер, 2000. – 720с.

11. Самоукина Н.В. Психология оптимизма / Н.В. Самоукина – М. : Изд-во Института Психотерапии, 2001. – 240 с.

12. Стив Накомото. Гений общения. Как им стать? – СПб. : Сам себе психолог, 2010. – 240 с.

13. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управление / Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2005. – 416 с.

14. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин. – М. : ВЛАДОС, 2002. С.167-171.

15. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения / Г.М. Шеламова. – М. : Академия, 2007. – 160 с.

Інформаційні ресурси:

1. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. – Режим доступа: <http://mexalib.com/view/21023>

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – Режим доступа: http://knigger.org/berne/about/the_psychology_of_human_relationships

3. Куницина В.Н. Психология общения. – Режим доступа: http://www.studmed.ru/kunicyna-vn-psihologiya-obscheniya_500264aa576.html

4. Маклаков А. Общая психология. – Режим доступа: http://royallib.com/book/maklakov_anatoliy/obshchaya_psihologiya.html

5. Філоненко М.М. Психологія спілкування. – Режим доступу: <http://westudents.com.ua/glavy/80774-rozdl-1splkuvannya-yak-fenomen-psiholog.html>

Форма підсумкового контролю успішності навчання диференційний залік

Засоби діагностики успішності навчання: підсумкова оцінка з навчальної дисципліни виставляється як загальний підсумок з наступних форм роботи:

– аудиторна робота за семестр (підсумкова оцінка усіх форм роботи студента протягом семестру);

– самостійна робота за семестр (проводиться в усній, тестовій або письмовій формі), відповідно до діючих норм Положення про організацію самостійної роботи студентів ХДУ;

– модульно-семестровий екзамен (проводиться у тестовій, усній або письмовій формі).