Міністерство освіти і науки України
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини
Факультет соціальної та психологічної освіти
Кафедра соціальної педагогіки та соціальної роботи

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

здобувачів вищої освіти

З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ»

(232 Соціальне забезпечення
053 Психологія)

Умань – 2024

Методичні рекомендації укладено відповідно до робочої програми з дисципліни «Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності» для здобувачів вищої освіти **першого (бакалаврського) рівня та другого (магістерського) рівня** спеціальності 232 Соціальне забезпечення та 053 Психологія (схвалено на засіданні кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, протокол № 1 від «15» серпня 2024 року).

Розробник: Моргай Лілія Анатоліївна, доцент кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи, доктор філософії, доцент

Методичні рекомендації до самостійної роботи здобувачів вищої освіти з навчальної дисципліни «Соціально-психологічні аспекти спілкування у професійній діяльності» **(спеціальністей 232 соціальне забезпечення та 053 психологія):** навч.-метод. посібн. / уклад.: Моргай Л.А. ; Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини, ф-т соц. та псих. освіти, каф. соц. педагогіки та соц. роботи. Умань : УДПУ, 2024. 31 с.

ЗМІСТ

I. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ЗАВДАНЬ
ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ……4

II. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ
ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ …….15

III. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ ……..…...18

V. ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК…….22

IV. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА …….…….. 30

І. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ЗАВДАНЬ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	**Тема №1. Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності як навчальна дисципліна.** 1. Випишіть з психологічного словника та наукових джерел трактування поняття «спілкування». 2. Поміркуйте, чому спілкування є явищем соціальним. Відповідь обґрунтуйте. 3. Обґрунтуйте, чому спілкування визначають як соціально-психологічний феномен. 4. Розкрийте особливості таких видів спілкування: ділове, неформальне, закінчене і перерване, насильницьке і ненасильницьке із знайомими та незнайомими людьми.	4
2	**Тема №2. Культура мовлення ділової людини.** 1. Проаналізуйте статтю Ю. М. Уздєнова «Культура мовлення публічного управлінця» http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099. 2. Проаналізуйте статтю І.І. Козинець «Культура мовлення як показник загальної культури особистості» https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2015/2/25.pdf.	4
3	**Тема №3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: інформація, комунікативні бар'єри, профілактика, шляхи подолання комунікативних бар'єрів.	4

	2. Проаналізуйте статтю Т. П. Спіріна «Формування етичних засад професійної діяльності майбутніх соціальних працівників». 3. Проаналізуйте статтю М. П. Козирєва «Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання».	
4	**Тема №4. Способи ділового спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: навіювання, переконання, комунікації, маніпуляції. 2. Проаналізуйте статтю С. М. Тарасенко «Теоретичні моделі міжособистісного спілкування у формуванні комунікативної культури особистості».	4
5	**Тема №5. Основні навички спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: професіонал, спілкування без результату, манера говорити, похвала, зовнішній вигляд. 2. Проаналізуйте статтю Лариси Руденко «Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала».	4
6	**Тема №6. Психологічні характеристики людини та їх прояв у процесі ділового спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: здібності, почуття, обдарованість, талант, екстраверсія, інтроверт. 2. Проаналізуйте статтю Л. П. Харченко «Ділове спілкування як одна з основних потреб людини».	4
7	**Тема №7. Бар'єри у спілкуванні та їх подолання.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять:	4

	мотиваційни бар'єр, етичний бар'єр, комунікативний бар'єр стиль спілкування. 2. Проаналізуйте статтю Т. П. Матюшкова «Бар'єри спілкування в тактиці допиту: деякі особливості виникнення та прийоми подолання».	
8	**Тема №8. Процес ділового спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: спілкування, ділове спілкування, манера спілкування, тактика спілкування. 2. Проаналізуйте статтю Г.В. Ангелова «Ділове спілкування: особливості сучасної конуніації».	4
9	**Тема №9. Види ділових контактів.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: співбесіда, резюме, ділові переговори, ділова нарада, дискусія, ділові прийоми. 2. Проаналізуйте статтю Г.М. Красніцька «Етично-ділові стосунки бізнесменів».	5
10	**Тема №10. Конфлікти в діловому спілкуванні.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: конфлікти, конфлікти у діловому спілкуванні, умови конфлікту, наслідки конфлікту, деструктивні рішення, реалістичні конфлікти, нереалістичні конфлікти, конкуренція 2. Підготувати повідомлення на тему: «Типові причини виникнення конфліктів в організації».	6
11	**Тема №11. Етика та етикет ділового спілкування.** 1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: етикет, дипломатичний етикет, військовий етикет,	6

	загальногромадянський етикет, діловий етикет, діловий протокол, адміністративна етика, імідж, дрекс-код, соціальна відповідальність. 2. Проаналізувати статтю Л. М. Грень «Створення якісного іміджу ділової людини – запорука її успіху у майбутній професійній кар`єрі».	
12	**Тема №12. Уміння поводитися у типових ситуаціях спілкування.** 1. Проаналізувати статтю Сергія Ніколаєнко та Світлани Ніколаєнко «Проблема спілкування як діяльності». 2. Проаналізувати статтю К. Пасько «Ефективність спілкування як умова продуктивної професійної діяльності педагога».	6
	Разом	55

Критерії оцінювання

завдань для самостійної роботи

10 балів – ставиться, якщо студент ґрунтовно, повно та послідовно викладає матеріал навчальної програми, володіє методами дослідження, уміє виділити теоретичне і фактичне в матеріалі; виявляє повне розуміння матеріалу, обізнаний з теоретичними підходами і концепціями, логічно і послідовно обґрунтовує свої думки; глибоко розкриває суть питання, застосовує теоретичні знання для аналізу соціально-педагогічних явищ, наводить приклади педагогічних досліджень та з власного педагогічного досвіду.

8 балів – ставиться, якщо студент в повному обсязі володіє навчальним матеріалом з теми, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Виконав всі завдання до самостійної роботи.

7 балів – ставиться, якщо студент достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обгрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов’язкову та додаткову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації. Виконав майже всі завдання до самостійної роботи.

6 балів – ставиться, якщо студент достатньо володіє навчальним матеріалом, обгрунтовано його викладає, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов’язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Виконав майже всі завдання до самостійної роботи.

5 – ставиться, якщо студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але без

глибокого всебічного аналізу, обгрунтування та аргументації, без використиання необхідної літератури, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Виконав більшу половину завдань до самостійної роботи.

4 – ставиться, якщо студент в цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних відповідей, але без глибокого всебічного аналізу, обгрунтування та аргументації, без використиання необхідної літератури, допускаючи при цьому суттєві неточності. Виконав половину завдань до самостійної роботи.

3 – ставиться, якщо студент не в повному обсязі володіє навчальни матеріалом, фрагментарно викладає його під час усних відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаються при цьому суттєві неточності. Виконав меншу половину завдань до самостійної роботи.

2 – ставиться, якщо студент не в повному обсязі володіє навчальни матеріалом, фрагментарно, поверхнево (без аргументації та обгрунтування) викладає його під час усних відповідей, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаються при цьому суттєві неточності та помилки. Виконав меншу половини завдань до самостійної роботи.

1 – ставиться, якщо студент частково володіє навчальним матеріалом, не в змозі викласти зміст більшості питань теми під час усних відповідей, допускаючи при цьому суттєві помилки. Не виконав завдання до самостійної роботи.

0 – ставиться, якщо студент не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його викласти, не розуміє змісту теоретичних питань. Не виконав жодного завдання до самостійної роботи.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1

СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №1

ТЕМА: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з психологічного словника та наукових джерел трактування поняття «спілкування».

2. Поміркуйте, чому спілкування є явищем соціальним. Відповідь обґрунтуйте.

3. Обґрунтуйте, чому спілкування визначають як соціально-психологічний феномен.

4. Розкрийте особливості таких видів спілкування: ділове, неформальне, закінчене і перерване, насильницьке і ненасильницьке із знайомими та незнайомими людьми.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №2

ТЕМА: КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ

Завдання для самостійної роботи:

1. Проаналізуйте статтю Ю. М. Уздєнова «Культура мовлення публічного управлінця» http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099.

2. Проаналізуйте статтю І.І. Козинець «Культура мовлення як показник загальної культури особистості» https://pedpsy.duan.edu.ua/images/PDF/2015/2/25.pdf.

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №3

ТЕМА: ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ У КОНТЕКСТІ ЕТИКИ І КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: інформація, комунікативні бар'єри, профілактика, шляхи подолання комунікативних бар'єрів.
2. Проаналізуйте статтю Т. П. Спіріна «Формування етичних засад професійної діяльності майбутніх соціальних працівників».
3. Проаналізуйте статтю М. П. Козирєва «Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №4

ТЕМА: СПОСОБИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: навіювання, переконання, комунікації, маніпуляції.
2. Проаналізуйте статтю С. М. Тарасенко «Теоретичні моделі міжособистісного спілкування у формуванні комунікативної культури особистості».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №5
ТЕМА: ОСНОВНІ НАВИЧКИ СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: професіонал, спілкування без результату, манера говорити, похвала, зовнішній вигляд.

2. Проаналізуйте статтю Лариси Руденко «Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №6
ТЕМА: ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛЮДИНИ ТА ЇХ ПРОЯВ У ПРОЦЕСІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: здібності, почуття, обдарованість, талант, екстраверсія, інтроверт.

2. Проаналізуйте статтю Л. П. Харченко «Ділове спілкування як одна з основних потреб людини».

ЗМІСТОВНИЙ МОДУЛЬ 2

КОНСТРУКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №7
ТЕМА: БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ ТА ЇХ ПОДОЛАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: мотиваційни бар'єр, етичний бар'єр, комунікативний бар'єр стиль спілкування.

2. Проаналізуйте статтю Т. П. Матюшкова «Бар'єри спілкування в тактиці допиту: деякі особливості виникнення та прийоми подолання».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №8

ТЕМА: Процес ділового спілкування

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: спілкування, ділове спілкування, манера спілкування, тактика спілкування.

2. Проаналізуйте статтю Г.В. Ангелова «Ділове спілкування: особливості сучасної конуніації».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №9

ТЕМА: ВИДИ ДІЛОВИХ КОНТАКТІВ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: співбесіда, резюме, ділові переговори, ділова нарада, дискусія, ділові прийоми.

2. Проаналізуйте статтю Г.М. Красніцька «Етично-ділові стосунки бізнесменів».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №10

ТЕМА: КОНФЛІКТИ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: конфлікти, конфлікти у діловому спілкуванні, умови конфлікту, наслідки конфлікту, деструктивні рішення, реалістичні конфлікти, нереалістичні конфлікти, конкуренція

2. Підготувати повідомлення на тему: «Типові причини виникнення конфліктів в організації».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №11

ТЕМА: ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Випишіть з наукових джерел трактування понять: етикет, дипломатичний етикет, військовий етикет, загальногромадянський етикет, діловий етикет, діловий протокол, адміністративна етика, імідж, дрекс-код, соціальна відповідальність.

2. Проаналізувати статтю Л. М. Грень «Створення якісного іміджу ділової людини – запорука її успіху у майбутній професійній кар`єрі».

ПРАКТИЧНЕ ЗАНЯТТЯ №12

ТЕМА: УМІННЯ ПОВОДИТИСЯ У ТИПОВИХ СИТУАЦІЯХ СПІЛКУВАННЯ

Завдання для самостійної роботи:

1. Проаналізувати статтю Сергія Ніколаєнко та Світлани Ніколаєнко «Проблема спілкування як діяльності».

Проаналізувати статтю К. Пасько «Ефективність спілкування як умова продуктивної професійної діяльності педагога».

ІІ. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ВИКОНАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОГО НАВЧАЛЬНО-ДОСЛІДНОГО ЗАВДАННЯ

Під час підготовки та виконання науково-дослідної роботи (ІНДЗ) студент самостійно або з допомогою викладача складає план роботи, формулює мету і завдання дослідження, аналізує літературні джерела, здійснює узагальнення, робить власні висновків, готує ІНДЗ з навчальної дисципліни **«Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності»** у вигляді реферату на одну із запропонованих тем.

Вимоги до змісту структурних елементів індивідуального науково-дослідного завдання (ІНДЗ):

1. **Титульний аркуш**

Титульний аркуш містить назву закладу вищої освіти, інституту, факультету, де навчається студент, а також назву кафедри, де виконана робота: назва роботи; прізвище, ім’я, по батькові студента, курс, група; прізвище, ім’я, по батькові наукового керівника; місто, рік.

2. **Зміст**

Він містить найменування та номери початкових сторінок усіх розділів, пунктів, а також вступу, висновків, додатків, списку використаних джерел.

3. **Вступ**

У вступі зазначаються актуальність теми, мета, завдання роботи та основні її положення; вказуються і коротко характеризуються методи, які використовувалися для досягнення мети роботи.

4. **Основна частина**

Основна частина наукової роботи складається з розділів, пунктів. Кожен розділ починають з нової сторінки. У кінці кожного розділу формулюють висновки із стислим викладенням основних результатів.

5. **Висновки**

Викладення важливих наукових результатів, одержаних під час науково-пошукової роботи. Висловлення власної думки з проблеми дослідження, здійснення логічного підсумку роботи.

6. **Додатки (за необхідності)**

До додатків за необхідності доцільно включати допоміжний матеріал: статистичні або якісні результати роботи, схеми, малюнки, моделі, описи, копії першоджерел або архівних матеріалів тощо.

7. **Список використаної літератури** За **обсягом** реферат не повинен бути меншим за 15 сторінок друкованого тексту.

Список використаних джерел слід розміщувати в алфавітному порядку прізвищ перших авторів або заголовків.

Орієнтовна тематика рефератів:

1. Види комунікації: вербальна та невербальна комунікація
2. Вплив особистості на ефективність переконання
3. Комунікативні вміння як обов’язкова складова успішної професійної діяльності
4. Конфліктне спілкування
5. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень
6. Майстерність професійного спілкування
7. Механізми впливу на співрозмовника в процесі комунікації
8. Мовленнєві уміння
9. Моделі та стилі спілкування
10. Особливості вибору стратегії поведінки в конфліктній ситуації
11. Публічний виступ: структура та правила

12. Ритуали та маніпуляції як види взаємодії

13. Специфіка професійної моралі і етики

14. Спілкування в робочому колективі

15. Спілкування у діяльності соціальних працівників: його місце і роль

16. Спілкування як комунікативний феномен: соціально-психологічні аспекти

17. Спілкування як потреба життя

18. Спілкування як фактор професійної майстерності соціального працівника

19. Техніки спілкування з конфліктними людьми

20. Типи взаємодії соціального працівника з клієнтом

21. Толерантність у діяльності соціального працівника, її прояви

22. Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала

23. Техніки спілкування з конфліктними людьми

24. Типи взаємодії соціального працівника з клієнтом

25. Толерантність у діяльності соціального працівника, її прояви

26. Фахове спілкування в контексті виховання особистості професіонала

ІІІ. МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Мета підсумкового контролю – визначити рівень набуття студентами певного рівня знань з соціальної роботи на підприємстві.

ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Розкрийте соціально-психологічні аспекти ділового спілкування
2. Назвіть предмет вивчення етики та психології
3. Сформулюйте основні завдання курсу «Соціально-психологічні основи ділового спілкування»
4. Розкрийте різницю понять «мораль» і «моральність»
5. Дайте визначення поняття «спілкування» та розкрийте зміст ділового спілкування
6. Назвіть складові структури спілкування
7. Розкрийте функції спілкування
8. У чому відмінність понять спілкування та комунікація?
9. Розкрийте основні правила ефективного спілкування.
10. Які особливості сприйняття інформації Ви знаєте?
11. Назвіть складові культури спілкування
12. Розкрийте сутність поняття «культура мовлення»
13. Назвіть основні складові культури мовлення
14. Дайте характеристику основних ознак культури мовлення
15. Назвіть найтиповіші помилки культури мовлення
16. Назвіть якості, які дозволяють здійснювати особистісний вплив
17. Сформулюйте Ваше бачення щодо переваг моральних та професійних якостей у забезпеченні психологічного впливу.
18. Поясніть значення компетентного використання людиною різних видів психологічного впливу в діловому спілкуванні

19. Обґрунтуйте значення взаєморозуміння для ділових взаємовідносин

20. Розкрийте сутність навіювання як засобу впливу на особу під час спілкування

21. Поясність значення психічного зараження як способу психологічного впливу на особу під час спілкування

22. Розкрийте сутність наслідування як засобу впливу на особу під час спілкування

23. Дайте характеристику маніпулюванню як механізму впливу на інших людей та розкрийте основні ознаки маніпулювання

24. Наведіть приклад маніпулювання у відносинах керівник - підлеглий

25. Як позначається авторитарний, демократичний, ліберальний стиль лідера на характеристиці його спілкування та поведінки

26. Назвіть основні види стратегій спілкування

27. Які етапи ділового спілкування Ви знаєте?

28. Що представляє собою тактика ділового спілкування?

29. Які методи побудови аргументації Ви знаєте?

30. Які варіанти способів домовленості про час і місце бесіди, яка передбачається, Ви знаєте?

31. Розкрийте суть виконавчого етапу ділового спілкування

32. У чому полягає суть підсумкового етапу ділового спілкування?

33. Яке значення мають комунікації для організації

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Які типи комунікацій існують в організаціях?
2. Які типи формальних комунікацій Ви знаєте?
3. Що являють собою неформальні комунікації?

4. Як здійснюється процес комунікації?
5. Що являє собою інформаційний шум і які його наслідки?
6. Які бар'єри можуть перешкоджати організаційним комунікаціям
7. Які види ділових контактів Ви знаєте?
8. Які існують правила організації і проведення переговорів?
9. Які стратегічні підходи до ведення переговорів Ви знаєте?
10. Назвіть типові помилки проведення переговорів
11. Які існують правила організації і проведення ділової бесіди?
12. Які існують правила організації і проведення співбесіди при прийомі на роботу?
13. Які Ви знаєте правила ділових телефонних розмов?
14. Які існують правила організації і проведення наради?
15. Які Ви знаєте види прийомів? Охарактеризуйте їх.
16. У чому полягає особливість організації та проведення конференцій і презентацій?
17. Охарактеризуйте партнерський і непартнерський стилі спілкування
18. Назвіть стилі поведінки за ступенем і характером втручання у діяльність і поведінку іншої людини
19. Назвіть основні можливі позиції особистості по відношенню до партнера, які розкривають настанови до спілкування
20. Охарактеризуйте естетичний бар'єр для сприйняття і розуміння
21. Поясніть сутність бар'єру негативних емоцій для сприйняття і розуміння
22. Наведіть приклад психологічного захисту як одного із серйозних бар'єрів спілкування
23. Розкрийте сутність некомпетентності як комунікативного бар'єру
24. Розкрийте значення вміння слухати для подолання

комунікативного бар'єру

25. Назвіть основні засоби подолання бар'єрів у спілкуванні

26. У чому полягає сутність поняття «конфлікт»? Чим відрізняється конфліктна ситуація від будь-якої іншої?

27. Розкрийте зміст елементів структури конфлікту

28. Назвіть причини виникнення конфліктів в організації

29. Наведіть класифікацію конфліктів у діловому спілкування

30. Охарактеризуйте функціональні наслідки конструктивних та деструктивних конфліктів

31. Охарактеризуйте стратегії (стилі) поведінки особи в розв'язанні конфліктів

32. Охарактеризуйте типи конфліктних особистостей та обґрунтуйте їхні особливості

33. Які рекомендації можна запропонувати керівникам з метою врегулювання конфліктів у колективі?

34. У чому полягає суть і природа стресу?

35. Які типи стресорів Ви знаєте і які їх джерела?

36. Охарактеризуйте стратегії управління стресом

IV. ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

Адаптація (соціальна) – спроможність людини активно взаємодіяти із соціальним середовищем і використовувати її потенціал для власного розвитку.

Активність особистості – здатність особистості ініціювати зміни у процесі відносин із навколишнім світом.

Атракція – виникнення при сприйманні індивіда індивідом взаємної привабливості, розуміння і прийняття один одного у взаємодії, коли не лише узгоджуються дії, а й встановлюються позитивні взаємини. Умови виникнення: просторова близькість, схожість установок, спільні інтереси.

Атитюд – внутрішній стан готовності людини до дії, що передує поведінці.

Афіліація – потреба людини у підтримці, дружніх стосунках, любові. Для багатьох людей більш важливою є не сама підтримка, а її відчуття.

Базова вища освіта – освітній рівень вищої освіти особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, що визначають розвиток особи як особистості і є достатніми для здобуття нею кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем бакалавра.

Взаємодія – взаємозалежний обмін діями, організація людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності.

Вчинок – практична дія, опосередкована процесом взаємодії та спілкування між людьми (вибором, метою діяльності, оцінюванням ситуації, самооцінкою, активністю індивіда, намірами, рівнем домагань, статусно-рольовими характеристиками, ціннісно-смисловою та мотиваційною сферами особистості, нормативним регулюванням у конкретній групі чи суспільстві).

Говоріння – психологічний компонент вербальної комунікації; метод втілення в систему знаків певного смислу, кодування інформації; механізм мовлення для побудови висловлювань.

Групова динаміка – сукупність процесів, що відбуваються в малій групі і характеризують її з точки зору руху, розвитку та функціонування.

Групові норми – певні правила, стандарти поведінки, вироблені групою для забезпечення спільної діяльності її членів.

Групові очікування або експектації – сукупність уявлень про те, як повинен поводитися член групи у певній ситуації.

Зараження – психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу.

Егоїзм – ціннісна орієнтація суб'єкта, що зумовлює домінування в його взаємодії з іншими особистих інтересів і потреб безвідносно до інтересів партнерів по спілкуванню.

Емпатія – осягнення емоційних станів іншої людини; психічний процес, який дає змогу зрозуміти переживання іншої особи (механізм пізнання); дія індивіда, що допомагає йому по-особливому вибудувати спілкування (особливий вид уваги до іншої людини); здібність, властивість, здатність проникати в психічний стан іншої людини (характеристика людини, тобто емпатійність).

Етнічна група – стійка спільність, що історично склалася на певній території і якій властиві відносно стабільні особливості мови, спільні риси, неповторні якості, усвідомлення єдності та відмінності від інших утворень (самосвідомість етносу).

Ідентифікація – процес ототожнення (уподібнення) себе з іншим індивідом або групою, основою якого є емоційний зв'язок; набуття, засвоєння цінностей, ролей, моральних якостей іншої людини, особливо

батьків; копіювання суб’єктом думок, почуттів, дій іншої людини, яка є моделлю.

Ідентифікація – рівень соціалізації, результатом якої є включеність індивіда або соціальної групи до системи суспільних відносин, усвідомлення або приналежність до тієї або іншої спільності, соціальної спрямованості, свого статусу соціального збігу

Індивідуальність – сукупність особливостей і певних властивостей людини, які характеризують її неповторність і виявляються у рисах характеру, у специфіці інтересів, якостей, що відрізняють одну людину від іншої.

Каузальна атрибуція – інтерпретація необхідної суб’єкту інформації шляхом приписування партнеру по взаємодії можливих почуттів, причин і мотивів поведінки.

Компоненти взаємодії – позиції учасників, ситуація і стиль дій, що сприяють більш ретельному психологічному аналізу змісту діяльності.

Комунікативні бар’єри – психологічні перешкоди, що виникають у процесі спілкування.

Комунікативний вплив – внутрішня комунікативна установка комунікатора стосовно себе і реципієнта, вербальні та невербальні особливості повідомлення, характеристики комунікативного простору спілкування, складова соціально-психологічного середовища.

Комунікація – спектр зв’язків та взаємодій, що передбачають безпосередні чи опосередковані контакти, реалізацію соціальних відносин, регуляцію соціального процесу, ціннісне ставлення до нього, обмін інформацією тощо.

Конфлікт – зіткнення значущих, конкуруючих, несумісних чи протилежних поглядів, потреб, інтересів і дій індивідів та їх груп.

Конформізм – пасивне, пристосовницьке прийняття групових стандартів поведінки, безапеляційне визначення існуючих порядків, норм і правил, безумовне схилення перед авторитетом.

Локус контролю – властивість особистості, яка передбачає схильність людини приписувати відповідальність за результати своєї діяльності зовнішнім силам (екстернальний локус) чи власним здібностям та зусиллям (інтернальний локус).

Мала соціальна група – невелика за чисельністю спільність, у якій індивіди безпосередньо контактують між собою, об'єднані спільною метою та завданнями, що є передумовою їх взаємодії, взаємовпливу, спільних норм, процесів та інтересів, міжособистісних відносин і тривалості їх існування.

Ментальність – своєрідний стан, рівень розвитку, спрямованості індивідуальної та групової свідомості, здатність до засвоєння норм, принципів, життєвих орієнтацій, суспільних цінностей, особливості адаптації до навколишнього середовища, впливу на нього, відтворення сукупного досвіду попередніх поколінь.

Меншість – частина групи, наділена меншими можливостями впливу (авторитетом, статусом та ін.).

Міжособистісне спілкування – процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизуються, уточнюються та реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного індивіда.

Мораль – це система ідей, принципів, законів, норм і правил поведінки та діяльності, які регулюють гуманні стосунки між людьми за будь-якої ситуації на демократичних засадах.

Моральна норма – вимога, яка визначає обов'язки фахівця, конкретні зразки, які регулюють поведінку, діяльність, дають змогу оцінювати і контролювати її.

Моральні переконання – стійкі, свідомі моральні уявлення (норми, принципи, ідеали), відповідно до яких здійснюється професійна діяльність.

Моральні почуття – стійкі переживання у свідомості, які є основою вольових реакцій в різних ситуаціях, об'єктивне ставлення соціального працівника до себе, інших людей. Моральні якості типові риси поведінки фахівця.

Мода – форма стандартизованої масової поведінки людей, що виникає стихійно під впливом домінуючих у суспільстві настроїв, смаків, захоплень.

Навіювання (сугестія) – процес впливу на психічну сферу людини, пов'язаний із істотним зниженням її критичності до інформації, що надходить, відсутністю прагнення перевірити її достовірність, необмеженою довірою до її джерел.

Наслідування – процес орієнтації на певний приклад, взірець, повторення та відтворення однією людиною дій, вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, копіювання рис її характеру та стилю життя.

Натовп – відносно короткочасне, контактне, чисельне скупчення людей, які перебувають у стані підвищеного емоційного збудження і об'єднані безпосередньою просторовою близькістю та загальним об'єктом уваги.

Невербальна поведінка – найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають психічні стани людини, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

Невербальне спілкування – вид спілкування, для якого характерно використання невербальної поведінки і невербальних комунікацій як основного засобу передавання інформації, організації взаємодії, формування образу, думки про партнера, здійснення впливу на іншу людину.

Паніка – емоційний стан, різновид поведінки великої сукупності людей, породжений дефіцитом або надлишком інформації, загрозливим впливом зовнішніх умов і виражений почуттям страху.

Переконання – метод свідомого та організованого впливу на психіку особи через звернення до її критичних суджень.

Професіоналізм – це поєднання знань, умінь, досвіду, прийняття правильних рішень.

Повна вища освіта – освітній рівень вищої освіти особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, є основою для подальшого розвитку особи як особистості і достатнім для здобуття нею кваліфікації за освітньо-кваліфікаційним рівнем спеціаліста або магістра.

Позиція – стійка система відносин людини з певними аспектами дійсності, що виявляється у відповідній поведінці та вчинках; узагальнена характеристика поглядів, уявлень, установок людини, групи у статусно-рольовій структурі.

Референтна група – реальна чи умовна соціальна спільність, з якою особа співвідносить себе як з еталоном, орієнтуючись у своїх вчинках і самооцінці на її норми та цінності.

Рефлексія – усвідомлення особою того, як її сприймають і оцінюють інші особи або спільності; аналіз власного психічного стану.

Роль – певна соціальна, психологічна характеристика особистості, спосіб поведінки людини залежно від її статусу і позиції у групі, суспільстві, в системі міжособистісних, суспільних відносин.

Соціалізація – процес входження індивіда в суспільство, активного засвоєння ним соціального досвіду, соціальних ролей, норм, цінностей, необхідних для успішної життєдіяльності в певному суспільстві. Соціалізація передбачає взаємодію людини з соціальним оточенням, яке впливає на формування її певних соціальних якостей та рис, на активне засвоєння й відтворення нею системи суспільних зв'язків; процес передачі суспільного досвіду даної культури (ролей, цінностей, умінь, знань, норм) індивідуальним членам суспільства.

Соціальна комунікація – це двосторонній процес обміну інформацією та спосіб дії в суспільстві, що веде до взаєморозуміння його учасників.

Соціальна група – відносно стійка сукупність людей, пов'язаних між собою спільними цінностями, цілями, системою взаємин, взаємовпливів і включених до типових форм діяльності.

Соціальна спільність – сукупність індивідів, об'єднаних соціальними зв'язками і причетністю один до одного за певною ознакою.

Соціальне життя – упорядкована система взаємодій осіб, сукупність видів, форм спільної діяльності людей, спрямованої на забезпечення умов та засобів їх існування, реалізацію інтересів, цінностей, потреб, у тому числі й потреб у спілкуванні, встановленні соціальних контактів.

Соціальна перцепція – цілісне сприймання суб'єктом соціальних об'єктів (людей, груп, спільностей), яке дає змогу надійніше визначити успішність і перспективи міжособистісної взаємодії.

Соціальна фасилітація – поліпшення результатів діяльності людини в присутності інших людей, зайнятих цією ж справою.

Соціальні норми – елемент суспільного управління, засіб орієнтації поведінки особистості (соціальної групи) у конкретних соціальних умовах і, водночас, засіб контролю з боку суспільства за їх

поведінкою. За допомогою соціальних норм здійснюється нормативна регуляція поведінки окремої людини чи соціальної групи (колективу).

Спілкування – спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистість та група.

Статус – місце індивіда в системі міжособистісних відносин у групі, суспільстві, його права, обов'язки та привілеї.

Установка – цілісний стан особистості, сформований на основі досвіду; готовність реагувати на передбачувані об'єкти чи ситуації; вибіркова активність, спрямована на задоволення потреби.

Ціннісні орієнтації – спрямованість інтересів і потреб особистості на певну ієрархію життєвих цінностей, схильність надавати перевагу одним цінностям і заперечувати інші, спосіб диференціації особистісних об'єктів і явищ за їх особистісною значущістю.

Чутки – недостовірна або частково достовірна інформація, що надходить від однієї особи або групи, про події чи ситуації.

V. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / за ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук та ін. К. : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

2. Моргай Л. А. Професійно-етична діяльність соціального працівника / Л. А. Моргай // Збірник наукових праць «Педагогічні науки» Херсонського державного університету . Херсон: «Видавничий дім «Гельветика», 2017. Том 2. С. 200 – 203.

3. Моргай Л. А. Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. унт. імені Павла Тичини ; уклад.: Л. А. Моргай. Умань : Візаві, 2021. 180 с.

4. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник : у 2 кн. Кн. 1 : Соціальна психологія особистості і спілкування. К. : Либідь, 2004. 576 с.

5. Періг І. М. Психологія спілкування : методичний посібник для самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності «Психологія», «Практична психологія». Тернопіль : ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. 25 с.

6. Роєнко С. О. Професійне спілкування в соціальній роботі. Inovatívny výskum v oblasti vzdelávania a sociálnej práce (10−11 marca 2017, Vysoká škola danubius, fakulta sociálnych štúdií). Sládkovičovo, Slovak Republic. 2017. С. 221−223.

7. Роєнко С. О. Професійно-етичні основи соціальної роботи / *Актуальні проблеми соціальної роботи* : колективна монографія. за заг. ред. Н. М. Коляди. ФОП Жовтий, 2015.

8. Семенюк О. А., В. Ю. Паращук Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. – К. : ВЦ «Академія», 2010. 240 с.

9. Семенюк О. А., В. Ю. Паращук Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. К. : ВЦ «Академія», 2010. 240 с.

10. Спіріна Т. П. Культура професійного спілкування – необхідна умова діяльності фахівців соціальної сфери. *Соціальна робота в Україні : теорія і практика.* 2012. № 1.

11. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник. К. : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

12. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник. 2-ге вид. виправ. і доповнен. К. : Алеута, 2011. 696 с.

Інформаційні ресурси

1. Національна бібліотека України імені В.І. Вернадського – www.nbuv.gov.ua.

2. Львівська Національна наукова бібліотека України імені В. Стефаника – http://www.lsl.lviv.ua/index.php/uk/resursi-i-fondi/elektronni-resursy/.

3. Харківська державна наукова бібліотека імені В. Г.Короленка – https://www.facebook.com/hdnb.korolenko/.

4. Черкаська обласна універсальна наукова бібліотека імені Тараса Шевченка – http://library.ck.ua.

5. Черкаська міська бібліотека імені Лесі Українки – http://cbs.ucoz.ua

Викладання дисципліни підкріплено курсом, розміщеним у Інформаційно-освітньому середовищі для студентів очної та заочної (дистанційної) форм навчання УДПУ за посиланням https://moodle.dls.udpu.edu.ua/course/view.php?id=9101.