**Міністерство освіти і науки України**

**УКРАЇНСЬКА ІНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГІЧНА АКАДЕМІЯ**

Кафедра практичної психології

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПСИХОЛОГІЇ**

***Методичні вказівки***

***до проведення практичних занять***

***для студентів освітнього ступеня «магістр»***

***денної та заочної форм навчання***

***спеціальності 053 Психологія***

**Харків**

**2019**

Міністерство освіти і науки України

УКРАЇНСЬКА ІНЖЕНЕРНО-ПЕДАГОГІЧНА АКАДЕМІЯ

Кафедра практичної психології

**ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ПСИХОЛОГІЇ**

*Методичні вказівки*

*до проведення практичних занять*

*для студентів освітнього ступеня «магістр»*

*денної та заочної форм навчання*

*спеціальності 053 Психологія*

Затверджено

Науково-методичною радою

Української інженерно-

педагогічної академії

протокол № 6

від 15.04.2019 р.

Харків

2019

УДК 159.922 (075.5)

Інформаційно-комунікативні технології в психології : метод. вказ. до проведення практичних занять для студ. ОС «магістр» денної та заоч. форм навч. спец. 053 Психологія / Укр. інж.-пед. акад. ; упоряд.: О. П. Нікітіна. – Харків : УІПА, 2019. – 35 с.

Методичні вказівки по проведенню практичних занять з дисципліни «Інформаційно-комунікативні технології в психології» спрямовані на відпрацювання отриманих знань протягом лекційного курсу та опанування відповідною системою вмінь і навичок.

Видання призначене студентам освітнього ступеню «магістр» денної та заочної форм навчання спеціальності 053 «Психологія».

**Рецензент :** Т. С. Сапєльнікова, канд. психол. наук, доц.

**Відповідальний за випуск :** І. М. Соколова, д-р психол. наук, проф.

© Нікітіна О. П., упорядкування, 2019

© УІПА, 2019

### ЗМІСТ

**Вступ**........................................................................................................................4

**Практичне заняття № 1.** Сутність та специфіка ділової та професійної комунікації……………………………………………………..………………….6

**Практичне заняття № 2.** Класифікація та види комунікації…………………7

**Практичні заняття №№ 3-4.** Комунікативні бар’єри, їх види та засоби подолання………………………………………………………………………...9

**Практичні заняття №№ 5-6.** Поняття психологічного впливу під час комунікації…………………………………………………………………….....10

**Практичні заняття №№ 7-9.** Комунікативна компетентність у професійній діяльності фахівців з практичної психології …….………………………….....16

**Практичні заняття №№ 10-12** Методи активного слухання, як складова кращого порозуміння співрозмовника…………………………………………18

**Практичні заняття №№ 13-15** Презентація, її види та складові компоненти.…........................................................................................................19

**Практичні заняття №№ 16-18.** Моделі, стратегії та тактика ведення ділових переговорів.…………………...………………………………………………….22

**Питання до заліку**………………………………………………………………27

**Питання до іспиту**……………………………………………………..………..29

**Навчальна література з курсу**.........…………………………………..……....32

**Інформаційні ресурси**.........................................................................................33

**Методичне забезпечення навчального процесу з дисципліни** ...................33**ВСТУП**

Метою навчальної дисципліни «Інформаційно-комунікативні технології в психології» є формування професійної комунікативної компетентності, оволодіння теоретичними основами, системами норм та цінностей професійної комунікації, вміння вести ефективні комунікаційні взаємодії, у тому числі засобами інформаційних технологій.

Предмет вивчення дисципліни виступають загальні поняття з інформаційно-комунікаційних технологій професійного спілкування та комунікацій у сфері ділового, міжособистісного, та міжкультурного спілкування, типові комунікативні ситуації в професійній діяльності.

Завданнями дисципліни «Інформаційно-комунікативні технології в психології» виступають формування у студентів вміння і навички використання інформаційно-комунікативних технологій в процесі ділового професійного спілкування, формування вміння і навички ділового, професійного спілкування та комунікацій у професійній діяльності, формування у студентів вміння і навички комунікативної компетенції, як найважливішої професійної складової практичного психолога, навики володіння техніками успішної презентації та успішної роботи зі споживачами, а також володіння студентами моделями, стратегіями та тактикою ведення ділових переговорів.

У результаті вивчення даного курсу студенти повинні знатитеоретичні та методологічні підходи до розуміння інформаційно-комунікативних технологій професійної комунікації,особливості та умови переконуючої комунікації та ефективного переконання, моделі ефективних інформаційно-комунікативних технологій, техніки інтегрованих маркетингових комунікацій, особливості професійного спілкування.

Вивчаючи дисципліну «Інформаційно-комунікативні технології в психології» повинні засвоїти такі дидактичні одиниці, як «комунікація», «спілкування», «комунікатор», «реципієнт», «ефективне переконання», «переговори», «презентація», «комунікативні бар’єри», «активне слухання» тощо.

Навчальний курс «Інформаційно-комунікативні технології в психології» включає шість модульних контролів, при проведенні яких студенти виконують відповідні види контрольних завдань, виконують індивідуальні завдання тощо.

На практичних заняттях студенти закріплюють отримані теоретичні знання з інформаційно-комунікативних технологій в психології та формують професійні комунікативні навички. У результаті вивчення даного курсу студенти повинні вміти використовувати різноманітні техніки ефективного спілкування, володіти техніками успішної презентації, володіти стратегіями процесів продажу та купівельної поведінки споживачів. А також володіти інформаційно-комунікативними технологіями спілкування та професійною комунікативною компетентністю.

З тематикою практичних занять можна ознайомитися за таблицею 1.

Таблиця 1

**Практичні заняття, їх зміст та обсяг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин | |
| денна | заочна |
| 1 | Сутність та специфіка ділової та професійної комунікації. | 2 | 1 |
| 2 | Класифікація та види комунікації. | 2 | 1 |
| 3 | Комунікативні бар’єри, їх види та засоби подолання. | 4 | 2 |
| 4 | Поняття психологічного впливу під час комунікації. | 4 | 2 |
| 5 | Комунікативна компетентність у професійній діяльності фахівців з практичної психології. | 6 | 0,5 |
| 6 | Методи активного слухання, як складова кращого порозуміння співрозмовника. | 6 | 0,5 |
| 7 | Презентація, її види та складові компоненти. | 6 | - |
| 8 | Моделі, стратегії та тактика ведення ділових переговорів. | 6 | 1 |
|  | Разом | 36 | 8 |

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ № 1. ДІЛОВЕ ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ТА КОМУНІКАЦІЇ У ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ. ЗАСОБИ ВПЛИВУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПІД ЧАС КОМУНІКАЦІЇ.**

***Практичне заняття № 1.***

***Тема: Сутність та специфіка ділової та професійної комунікації.***

**Мета:** засвоєння значення ділової та професійної комунікації, вербальних та невербальних засобів комунікації.

**Теоретична частина:**

1.Спілкування як реалізація суспільних і міжособистісних відносин.

2. Значення спілкування для розвитку індивіда і суспільства.

3. Психологія спілкування.

4. Сутність ділової та професійної комунікації.

**Практична частина:**

Опишіть життєві ситуації, в яких актуалізується кожна сторона спілкування.

Завдання з використанням інноваційних технологій.

**Розминка: вправа «Молекули».**

*Мета*: сприяння підвищенню розкутості студентів групи.

*Інструкція:* «Уявімо собі, що всі ми атоми. Атоми виглядають так (показати). Атоми постійно рухаються і об'єднуються в молекули. Число атомів в молекулі може бути різним, воно визначається тим, яку кількість я назву. Ми всі зараз почнемо швидко рухатися, і я буду говорити, наприклад, три. І тоді атоми повинні об'єднатися в молекули по три атоми в кожен. Молекули виглядають так (показати)».

*Можлива модифікація*: швидкість руху атомів і зібраних молекул залежить від температури навколишнього середовища. Якщо ведучий називає негативну температуру, рух сповільнюється або навіть зупиняється, при підвищенні - прискорюється.

По завершенню вправи можна задати питання:

- Як Ви себе почуваєте?

- Чи всі з'єдналися з тими, з ким хотіли?

**Вправа «Інтерв'ю»**

*Мета:* відпрацювання навичок встановлення контакту, аналізу особливостей і поведінки співрозмовника.

Група попередньо розбивається на пари за випадковою ознакою.

*Інструкція:* «Протягом трьох хвилин Ви повинні взяти один в одного інтерв'ю. Потім Ви будете розповідати групі, що дізналися нового про свого партнера по спілкуванню і додасте один помилковий факт. Решта повинні уважно слухати і знайти помилку». Вправа може бути комбінована з відповідною технікою арт-терапії.

*Обговорення:*

- Які почуття Ви відчували, коли ставили питання? Коли відповідали на них?

- Що допомогло Вам розташувати співрозмовника до себе, налаштувати його на щирі відповіді?

- Яким чином Ви визначали, що в оповіданні про людину правда, а що ні?

**Вправа «Оплески»**

*Мета:* емоційна розрядка учасників в кінці заняття.

*Інструкція:* «Ми добре попрацювали сьогодні, і мені хочеться запропонувати Вам гру, в ході якої оплески спочатку звучать тихенько, а потім стають все сильніше і сильніше».

Ведучий починає тихенько плескати в долоні, дивлячись і поступово підходячи до одного з учасників. Потім цей учасник вибирає з групи наступного, кому вони аплодують удвох. Третій вибирає четвертого і далі. Останньому учаснику аплодує вже вся група.

В кінці заняття учасників просять висловити зворотний зв'язок. Висловитися повинні все, можна запропонувати варіант по колу або з перекиданням іграшки наступному учаснику.

***Практичне заняття № 2.***

***Тема: Класифікація та види комунікації.***

**Мета:** виявлення сигналів, що впливають на ефективність спілкування та застосування їх на практиці.

**Теоретична частина:**

1. Комунікація в міжособистісному спілкуванні.

2. Класифікація функцій спілкування.

3. Види комунікацій.

**Практична частина:**

З якими функціями спілкування пов'язані такі життєві ситуації?

* Людина відчуває почуття самотності.
* Дитина відстає в психічному розвитку.
* В умовах спільного вирішення задачі учень значно гірше міркує.
* При вирішенні складного завдання людина іноді непомітно для себе починає розмірковувати вголос.
* Дитина, яка виросла в умовах соціальної ізоляції, не може користуватися ложкою, кухлем і іншими предметами побуту.
* Людина звертається в довідкове бюро для того, щоб дізнатися час відправлення поїзда.
* Після спілкування з товаришем юнак відчув, що у нього змінився настрій.
* Учитель дав завдання і діти стали його виконувати.
* Після кількох ділових зустрічей між молодими співробітниками відділу виникло взаємне почуття поваги і симпатії.

Завдання з використанням інноваційних технологій.

Під час цієї роботи виконуються психологічні вправи з подальшим обговоренням в навчальній групі .

**1. Процедура «Комфортна відстань» або «Сонечко».**

*Мета вправи:* демонстрація студентам на практиці особливостей організації простору під час спілкування.

Одна людина становиться в коло, інші повільно по одному наближуються. «Сонечко», що стоїть в центрі кола, визначає, кому і де зупинитися. Таким чином можна досліджувати зону комфортної взаємодії.

Обговорення: Кого на якій відстані зупинили? Що впливало на більш велику або малу відстань?

**2. Вправа «Позиції у спілкуванні».**

*Мета вправи:* демонстрація студентам важливості доброзичливої ​​позиції, аналіз сигналів, які ми надсилаємо у різних позиціях.

Група розділяється по парах, один стає мовцем, інший-слухачем. Мовець розповідає щось слухачу, інший демонструє по черзі наступні позиції: доброзичливу, нейтральну, негативну (по 2-3 хвилини на кожну). Після цього обмінюються місцями.

Обговорення: Як учасники спілкування почували себе в кожній з позицій? За допомогою яких сигналів слухач демонстрував свою позицію?

**3. Вправа «Інтонування».**

*Мета вправи:* виявлення та демонстрація всього спектру почуттів, з якими можуть бути вимовлені одні й ті ж самі фрази.

Студентам даються різні фрази та ставиться завдання вимовити їх з максимальною кількістю можливих відтінків в залежності від ситуації (фрази типів «Виконали завдання?», «Прошу уваги», «Так», «Будьте ласкаві» тощо). Один студент вимовляє фрази, інші аналізують, в якій це відбувається ситуації або з якими якостями особистості педагога таке вимовляння може бути пов'язане.

**4.** **Техніка «Я-повідомлення».**

Щоб засвоїти техніку «Я-повідомлення», важливо навчитися усвідомлювати те, що відбувається з Вами зараз, в поточний момент життя. Я-повідомлення включає в себе не тільки називання почуття, але й зазначення умов та причин, які їх викликали. Схема Я-повідомлення така:

1. Описання ситуації:

* Коли я бачу, що ти ...
* Коли це відбувається ...
* Коли я стикаюся з тим, що ...

2. Точна назва свого почуття:

* Я відчуваю ... (радість, щастя, роздратування, подив тощо)
* Я не знаю, як реагувати ...
* У мене виникає проблема ...

3. Називання причин:

* Тому що ...
* У зв'язку з тим, що ...

*Вправа «Я-повідомлення».*

*Мета:* навчитися давати ефективний зворотній зв'язок за допомогою Я-повідомлення в значущій ситуації.

Згадайте, чи була у Вас нещодавно складна, напружена ситуація спілкування з кимось. Можливо, вона спровокувала конфлікт. Поміркуйте чи могло щось змінитися в тій ситуації, якщо би було використане Я-повідомлення. Або якщо інша сторона використала Я-повідомлення.

***Практичні заняття №№ 3-4.***

***Тема: Комунікативні бар’єри, їх види та засоби подолання.***

**Мета:** дослідити психологічні особливості налагодження контакту в процесі спілкування, визначити шляхи встановлення комунікативної взаємодії та психологічні особливості продуктивної взаємодії.

**Теоретична частина:**

* + 1. Психологічне значення бар’єру спілкування.
    2. Передумови виникнення бар’єру.
    3. Класифікація бар’єрів.
    4. Проблеми ефективного спілкування.

**Практична частина:**

В результаті багаторічної практики навчання мистецтву спілкування доктор Т. Гордон розділив наші висловлювання на ряд категорій: негативні оцінки та ярлики (образи), поради, питання, на які не треба відповідати, накази, узагальнення, іронія, мораль, допит, відволікання уваги, жарт, загроза. Спробуйте згадати свої розмови з батьками, братами/сестрами, коханими людьми. Які з означених категорій ви найчастіше використовуєте?

Завдання з використанням інноваційних технологій.

*Мета* - розвинути навички подолання комунікативних бар'єрів.

**1. Вправа «Мій друг».**

Після знайомства з ситуацією необхідно буде записати на аркушах паперу або в зошитах перші, які спадають на думку фрази, які Ви могли б вимовити в цій ситуації.

Отже, Ваша хороша подруга вже давно втратила роботу, грошей її сім'ї не вистачає. А в організації, де Ви працюєте, з'явилася відповідна для неї вакансія. Ви переговорили з начальником, рекомендували подругу як сумлінну, працелюбну жінку. Начальник запросив Вас на співбесіду о 12 годині. О 12 годині біля дверей кабінету начальника подруги не було. Вона не прийшла і в 15 хвилин на першу. О пів на першу з'являється подруга, і Ви їй говорите ...

А тепер відкладіть свої записи. Зараз ми запропонуємо таку промову, яка була б ефективною (компетентної) в даній ситуації. Для цього назвемо від першої особи почуття, які в подібній ситуації могла б відчувати героїня, просто перерахуємо їх по порядку, а потім висловимо її передбачувані бажання. Я пропоную Вам заново програти цю ситуацію.

Тепер перегляньте свої відповіді для того, щоб зрозуміти, скільки в цих відповідях було бар'єрів. Також простежимо, скільки було відкритих виразів почуттів і бажань. Виникає питання, чому бар'єри першими приходять в голову, хоча почуття легше зрозуміти, коли вони виражені у відкритій, а не прихованій формі. В даній ситуації найбільш часто застосовуються такі бар'єри як питання, накази і узагальнення. Яку ж ми отримаємо відповідну реакцію? Перша реакція на питання у будь-якої людини - докладні відповіді і пояснення («Спочатку мене носило там-то, потім там-то» тощо), перша реакція на накази - опір («А ти хто така, щоб мені наказувати?»), перша реакція на узагальнення - протест і доказ зворотного («А сама ти що, ніколи не запізнюєшся? »,«Так це у мене в перший раз таке трапилося»).

**2. Вправа «Зверх бар'єрів».**

Угода, з якою ми можемо погодитися, дозволяє завоювати увагу партнера і забезпечити доступ до його уваги «зверх бар'єрів».

Спробуйте оптимізувати комунікацію мами і доньки у наступній ситуації. Покажіть Ваші рішення у дії (постановка діалогу).

Після галасливого дня народження доньки, коли залишилися гори брудного посуду, бруд на підлозі, запах тютюнового диму, мати роздратована і каже: «Кому потрібні ці галасливі святкування? Невже не можна було запросити пару найближчих друзів, а ще краще - одного б собі завела. Все-таки 25 років виповнилося, а у тебе тільки ці дурепи серед дівчат ходять. Ось бери все сама і мий після своїх друзів».

**3.** **Вправа «Знищення бар'єру».**

Використовуючи умови ситуації з минулого завдання спробуйте вибудувати промову доньки для того, щоб знищити бар'єр. При виконанні вправи згадайте тематику минулого заняття.

***Практичні заняття №№ 5-6.***

***Тема: Поняття психологічного впливу під час комунікації.***

**Мета:** розвиток комунікативних умінь і навичок, оволодіння основними прийомами і способами протидії маніпуляції.

**Теоретична частина:**

* 1. Поняття і види маніпуляції.
  2. Основні способи протидії маніпуляції.

**Практична частина:**

Згадайте чи були у Вашому житті ситуації, коли Вами маніпулювали (або прагнули до цього). Чи намагались Ви це змінити? Як?

Завдання з використанням інноваційних технологій.

*Мета* - оволодіти навичками контрманіпуляції.

**Вправа «Контрманіпуляція».**

1. Прочитайте наведені діалоги з маніпуляторами і виявіть загальні моменти в поведінці різних людей, які взяли на озброєння техніку контрманіпуляції. Деякі ситуації наведені не повністю, проте жодна з них не втратила свою суть. Кожен діалог починається з зауваження маніпулятора (позначеного літерою М). Діалоги розгортаються навколо чотирьох областей: соціальної, професійної, подружньої та сімейної.

*Соціальна сфера*

Маніпулятор є другом, знайомим, колегою або незнайомцем.

*Діалог № 1*

М: Ця людина тобі не підходить.

- Це твоя точка зору. Решта моїх друзів так не думають.

- Твої друзі з ним знайомі?

- Звичайно.

- Чому ти не познайомила мене з ним?

- Просто не представилося випадку.

- Все одно я думаю, що ти гідна кращого.

- Це теж тільки твоя думка!

- Але ж так і є! Ти така розумна дівчинка ... і якийсь музикант, ну справді!

- Він не може бути розумним тому, що він музикант?

- Ні. Я цього не говорив. Я думаю, що ти заслуговуєш людини твого рівня.

- Це твоя думка.

- Ну гаразд, врешті-решт, це твоє життя.

- Саме так.

*Діалог № 2*

М: Всі адвокати - шахраї.

- Який стереотип!

- Це не стереотип. Подивися на свого друга ...

- А що з ним?

- Слухаючи його, можна подумати, що він витягує гроші зі своїх клієнтів.

- Але ж він їх добре захищає.

- Він їх захищає! Кількість адвокатів, які захищають злочинців і ...

- Почекай! Йдеться про мого друга. А не про інших адвокатів. Мій друг не захищає злочинців.

- Так, я не говорю про твого друга, я говорю тобі про адвокатів в цілому.

- Тоді ладно!

- Та ... врешті решт, твій друг може і відрізнятися від них, я нічого про нього не знаю.

- Так, ти нічого про нього не знаєш.

- У будь-якому випадку я переконаний, що всі адвокати - шахраї.

- Ти можеш в це вірити.

*Діалог № 3*

М: Люди, які прагнуть стати державними службовцями - не дуже працьовиті.

- Це твоя думка.

- Це не просто думка. Це правда.

- У мене є кілька таких знайомих, вони, навпаки, дуже сумлінні.

- Я й не стверджую, що вони недобросовісні: я говорю, що вони не прагнуть працювати.

- Це одне і те ж в плані роботи.

- Зовсім ні!

- Як скажеш.

*Діалог № 4*

М: О! У тебе нове плаття?

- Так.

- Тобі дала його бабуся?

- Звичайно! Моя бабуся обожнює сукні від «Черутті». Їй дуже підходить цей стиль!

- І таке продають у «Черутти»?

- Ну так!

- Навряд чи цей факт змусив би мене захотіти надіти подібне плаття!

- І це здорово, інакше ми б завжди виглядали однаково!

*Діалог № 5*

М: Скажи, ти можеш зробити мені послугу?

- Яку?

- Просто я зараз в дуже скрутному становищі.

- Яку?  
- У мене ... як сказати ... мій друг повинен приїхати переночувати у мене, він приїде на поїзді. У нього багато валіз, а у мене немає машини. Я думаю, на метро з таким багажем добиратися буде досить проблематично.  
-  Так, я розумію. І коли?  
- Завтра.  
- Ти може просто запропонувати йому взяти таксі і ...  
- Розумієш, у нього не дуже з грошима.  
- Але я ж його не знаю, спробуй зустріти його сам.  
- Це не має значення, я поїду з тобою.  
- Зустрінь його, і поїдете на таксі разом, ось і все.  
- Так, але я ж сказав, що у нього не дуже з грошима, так що це досить проблематично.  
- Я розумію, але завтра я зайнята, і тобі доведеться придумати ...  
- Чим же ти завтра зайнята?  
-  Мені потрібно зробити багато речей.  
- Яких?  
- Важливих.  
- Ну дякую, подружка! Коли ти опинишся в ... я це запам'ятаю.  
- Я думаю, потрібно враховувати всі обставини.  
- Ти зважаєш обставини, а те, що я твій друг, чи не зважаєш.  
- Я надаю тобі послуги.  
- Правда?  
- Але так само, як і ти, я роблю це при тих умовах, які підходять і мені теж.  
  
- До сьогоднішнього дня ти надавала мені не дуже-то багато послуг.  
- Та ладно! Звичайно, якщо послуги, які я тобі робила, не надто значущі для тебе, то я ...  
- Ні, вони не значущі тому, що ти їх мені не робила, ось в чому справа!  
- І зараз ти, значить, чекаєш, що я поверну тобі борг і ...  
- Я не чекаю. Я просто звертаюся до тебе з проханням ... якщо ти, звичайно, хочеш їх виконувати. Зрештою, я знаю, ти альтруїстка. І ти кажеш, що любиш допомагати людям ... І ось, у мене проблеми з грошима, і у нього теж. Він взяв з собою багато валіз, і на метро доїхати не вийде і ...  
- Почекай ...  
- Це забере у тебе всього п'ять-десять хвилин ...  
- Почекай: я повинна розповісти тобі дещо. З сьогоднішнього дня мій альтруїзм має межі ... Ось.  
- Добре, тепер я в курсі.  
- Це просто. В інших умовах я, можливо, погодилася б надати тобі послугу, але завтра я не можу. Я сподіваюся, ти поважаєш мої справи.  
- Добре.  
 *Діалог № 6* Подруга-маніпулятор постійно знаходиться в пригніченому стані. Вона часто дзвонить пізно вночі, не замислюючись про інших. Вона намагається мене затримати, хоча мені вже потрібно виходити (я йду в театр).  
М: Тобі плювати на мої проблеми. Ти спокійно йдеш в театр.  
- Я думаю, не варто плутати деякі речі. З одного боку, якщо ти продовжуєш надзвонювати мені раз в два дні і розповідати про свої нещастя, значить, я дуже уважний слухач. З іншого боку, буде не дуже добре, якщо я не буду робити те, що мені хочеться.

- Так, я зрозуміла: тобі плювати на життя інших людей.  
- Мені не байдуже. Але якщо ти в цьому так переконана, можеш розуміти це все саме так.  
-Так, я в цьому переконана.  
- Ну що ж, тим гірше для тебе.  
- Але я ж кажу тобі, мене тільки що кинули, а ти спокійно йдеш в театр!  
- Ага ага.  
- Я б відповіла по-іншому на твоєму місці!  
- Ти так тільки говориш.  
- Я не кидаю друзів в біді.  
- Якщо вважати той факт, що я йду в театр якраз тоді, коли ти дзвониш мені, щоб виговоритися, помилкою до такої міри, щоб змушувати мене відчувати себе винуватою, ти права: ми по-різному реагуємо на те, що відбувається навколо. Але мені дійсно треба йти, тому що я спізнююся. Вибач. Я не можу зараз тебе вислухати. Постарайся сама собі зробити що-небудь приємне.  
 *Професійна сфера* Маніпулятор є власником фірми, керівником, колегою або клієнтом.  
 *Діалог № 7* Двоє учасників діалогу тільки що завершили складні переговори щодо підписання контракту.  
М: Що ви пишете?  
- Це для мене. Так я нічого не забуду.  
- Ви мені не довіряєте?  
- На папері все-таки надійніше.  
- Але мені здається, що Ви записуєте тільки тому, що не довіряєте мені.  
- Мені шкода, що Ви так думаєте.  
- Адже моє слово - це моє слово. Це моя честь.  
- Сподіваюся, з цієї причини для Вас не складе складності поставити свій підпис ось тут.  
 *Діалог № 8* Директор і його секретар.  
М: Як сталося, що Ви не прийшли на це зібрання, хоча я вас про це просив?  
- Ви мене знаєте, я записую все, що мені говорять. Повинно бути так, що Ви забули мене попередити.  
- Ви не є ідеальною!  
- У мене є недоліки, але я не дозволяю їм проявлятися на роботі. І те, що ми працюємо разом вже три роки, можливо лише завдяки тому, що я в достатній мірі гідна Вашої довіри. Ви знаєте, що я записую все для того, щоб Ви нічого не забували. Але не треба злитися. Нам потрібно звіряти інформацію про важливі наради, якщо Вам потрібно моя присутність, щоб такого більше не повторювалося.  
- Добре.  
 *Діалог № 9* Секретар просить керівника затвердити робочий розклад.  
М: Я не маю часу. У мене важлива зустріч, мені потрібно йти.  
- Так, я знаю, що Ви поспішаєте. Справа в тому, що у мене питання з приводу зборів в середу, яке ...  
-Так... Так... Так...  
- Ви самі просили мене ...  
-Так... Так.  
- Скликати.  
- Та й що?  
-  Якщо я не погоджу з Вами час початку ...  
- Це не можна обговорити завтра? Тому що зараз я дуже спізнююся ...  
- Будь ласка, я знаю, що Ви намагаєтеся поліпшити ефективність нашої роботи, тому якщо Ви хочете, щоб всі учасники прийшли на нараду в середу, скажіть, який час вам підходить.  
- ...  
- Можна призначити на третю годину дня?  
- Послухайте, я не знаю, у мене немає з собою мого щоденника ...  
- Третя година дня. Я переглянула Ваш щоденник. У Вас буде час о третій годині дня ...  
- Добре... Добре…  
- Третя година?  
- Так, призначай на третю години.  
- Добре. Велике дякую. Ви запишете це до себе в щоденник?  
- Так, я це запам'ятаю.  
-  Я сама запишу і ще нагадаю Вам про це.  
- Добре.

*Діалог № 10* Маніпулятор регулярно скликає збори з колегами, але думки у них постійно розходяться. На цей раз він виступає в ролі демагога.  
М: Мадам Дармон, Ви, здається, не згодні.  
- У мене інша думка. Ну так висловіть її нам.  
- Зазвичай я люблю висловлювати свою думку тоді, коли її цінують.  
- Але ж ми тут саме для цього.  
- Я дуже рада, що Ви про це нагадали.  
 *Сфера подружніх відносин* Подружжя, що живуть разом чи порізно.  
 *Діалог № 11*М: Ти думаєш тільки про себе.  
- Ти міг би подумати, перш ніж говорити.  
- Що у тебе за нова примха - їхати кудись по суботах, коли я не працюю?  
- Якщо ти відчуваєш себе покинутим через те, що по суботах з ранку я почала ходити в басейн, - це тривожна ознака.  
- Ти ніколи раніше так зі мною не поводилась!  
- Не треба відчувати себе обділеним тому, що я почала робити те, що мені подобається.  
- А бути зі мною і з дітьми тобі не подобається?  
-  Це не те ж саме.  
- Що значить - це не те ж саме?  
- Я присвятила багато часу Вам всім. Тепер дітям тринадцять і шістнадцять років, і я можу якийсь час присвятити себе.  
- А нам що робити?  
- Але у кожного з Вас є свої справи незалежно від моєї присутності. Тепер я роблю так само, як і Ви: займаюся своїми. З цього я витягну тільки позитивне для себе.  
- Хто налаштував тебе проти мене?  
- Я засмучена, що ти не вважаєш мене здатною самостійно приймати рішення. Я нічого не говорила раніше не тому, що не думала. Навпаки, у мене був час докладно все обміркувати. Я не хочу залишатися на самоті. Тобі ж самому буде цікавіше, якщо твоя дружина буде розвиватися, чи не так?  
- Так звичайно.  
 Діалог № 13  
М: Ти завжди маєш рацію.  
- Так буває.  
- Ти завжди хочеш бути правим.  
- Часто буває, що я опиняюся правий. Необов'язково сильно хотіти цього, щоб таке траплялося.

2. Студенти мають сформулювати принципи контрманіпуляції і виписати словосполучення, які можна для цього вживати.

3. Програйте декілька діалогів з кожної сфер, використавши техніку контрманіпуляції.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ № 2. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК НАЙВАЖЛИВІША СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ В СИСТЕМІ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА».**

***Практичні заняття №№ 7-9.***

***Тема: Комунікативна компетентність у професійній діяльності фахівців з практичної психології.***

**Мета:** розвиток компонентів фахової комунікативної компетентності.

**Теоретична частина:**

1.Суть поняття «комунікативна компетентність».

2. Структура комунікативної компетентності.

3. Розвиток комунікативної компетентності.

4. Готовність практичного психолога до професійної діяльності.

5. Професійна емпатія.

**Практична частина:**

Поміркуйте на якому рівні розвитку є Ваша професійна комунікація, якщо за 100% обрати комунікації у межах моделі «Ідеального психолога».

Завдання з використанням інноваційних технологій.

**1. Гра «Монета».**

*Мета:* формування рефлексивних умінь.

Озброєні олівцем, папером і монетою учасники розташовуються один проти одного. У кожному такті гри учасники таємно викладають свої монети (на столі, на підлозі, у себе на долоні) "орлом" або "решкою" вгору і по сигналу одночасно показують їх один одному. Час, що відводиться на кожний такт, не обмежений: сигнал подається лише після готовності кожного з гравців. Один з них працює "на узгодження". Він виграє такт в тому випадку, якщо обидві монети випадають або "решками", або "орлами". Інший учасник працює "на неузгодженість" і виграє такт при випаданні "орел "-"решка" або "решка" - "орел". Результати кожного такту записуються учасниками, що дає їм можливість аналізу ходу боротьби і тактики суперника протягом гри. Тривалість гри встановлюється заздалегідь і може становити в залежності від "кваліфікації" учасників від 25 до 50 тактів. Або ж можна домовитися грати до тих пір, поки розрив не складе певну кількість (3-5) очок.

**2. Вправа «Я тебе розумію».**

*Мета:*

- Формування вміння давати зворотний зв'язок;

- Вироблення навичок визначення стану Іншого за невербальними проявами.

Кожен член групи вибирає собі партнера і потім протягом 3-4 хв. в усній формі описує його стан, настрій, почуття, бажання в даний момент. Той, чий стан описує партнер, повинен або підтвердити правильність припущень, або спростувати їх. Робота може відбуватися як в парах, так і в загальному колі.

**3. Вправа «Сильні сторони».**

*Мета:* усвідомлення потреб, життєвих цілей і професійних мотивів учасників тренінгу.

Учасники діляться на пари. Перший член пари протягом двох хвилин розповідає партнеру про свою скруту в професійній практиці (ситуація може бути як реальною, так і уявною). Другий, вислухавши, повинен проаналізувати ситуацію, що склалася таким чином, щоб знайти сильні сторони в поведінці партнера і докладно розповісти про них йому. Потім партнери міняються місцями. За підсумками даної вправи відбувається обговорення того, що викликало ускладнення з боку учасників.

**4. Вправа «Карусель».**

*Мета:* формування навичок швидкого реагування при вступі в контакти; розвиток емпатії і рефлексії в процесі навчання.

У вправі здійснюється серія зустрічей, причому кожного разу з новою людиною. Завдання: легко увійти в контакт, підтримати розмову і попрощатися.

Члени групи встають за принципом "каруселі", тобто обличчями один до одного і утворюють два кола: внутрішній нерухомий і зовнішній рухливий. Приклади ситуацій:

1) Перед Вами людина, яку Ви добре знаєте, але досить довго не бачили. Ви раді цій зустрічі ...

2) Перед Вами незнайома людина. Познайомтеся з ним ...

3) Перед Вами маленька дитина, вона чогось злякалася. Підійдіть до неї і заспокойте.

4) Після тривалої розлуки Ви зустрічаєте коханого (кохану), Ви дуже раді зустрічі ...

Час на встановлення контакту і проведення бесіди 3-4 хвилини. Потім ведучий дає сигнал і учасники тренінгу зсуваються до наступного учасника.

**5. Вправа «Спостереження та оцінки».**

*Мета:* формувати вміння спостерігати і правильно оцінювати поведінку і емоційні стани оточуючих людей.

*Інструкція:* уважно прочитайте наведені нижче фрази і відзначте, чи йде в них мова про спостереження або про оцінку.

1. Він сидів біля телефону.

2. Маленький хлопчик плакав.

3. Вона втомилася.

4. Вона голосно сміялася тощо.

*Інтерпретація*

1. Він сидів біля телефону.

Спостереження: звідси нічого не можна витягти.

2. Маленький хлопчик плакав.

Спостереження: Ви бачите хлопчика, у якого сльози течуть по обличчю.

***Практичні заняття №№ 10-12***

***Тема: Методи активного слухання, як складова кращого порозуміння співрозмовника.***

**Мета:** розширення уявлень про способи ефективного спілкування, практичне відпрацювання навичок ефективного слухання.

**Теоретична частина:**

1. Репрезентативні системи.

2. Види і техніки слухання.

3. Золоте правило спілкування - комплімент.

**Практична частина:**

Наведіть ситуації, коли Ви застосовували нерефлексивне слухання і рефлексивне слухання. Які головні умови до ситуації комунікації Вас підштовхнули до цього? Чи було це ефективно?

Завдання з використанням інноваційних технологій.

**1. Вправи «Хто це на дотик?».**

*Мета:* створення настрою на роботу, розвиток здатності до емпатії.

Ця гра проводиться із зав'язаними очима. Учасники на дотик визначають, хто ким є, намагаючись вгадати ім'я.

**2. Вправа «Як я контролюю свої емоції: гнів, тривогу, ненависть тощо».**

*Мета:* відпрацювання навичок активного слухання.

*Зміст.* Група ділиться на пари. Учасники по черзі розповідають один одному:

* які емоції вони відчувають найчастіше;
* з якими емоціями їм легко справлятися, а з якими важко;
* як вони контролюють себе тоді, коли необхідно стримувати свої емоції;
* наскільки це їм вдається;
* які навички вони б хотів придбати, щоб краще контролювати свої негативні емоції.

Консультант використовує нерефлексивне і рефлексивне слухання і задає уточнюючі питання. Коли до закінчення інтерв'ю залишиться 2-3 хвилини, він попереджає клієнта про це і робить резюмування. За сигналом тренера учасники міняються місцями і ролями.

*Обговорення:*

* Що в поведінці консультанта допомагало, а що ускладнювало розповідь?
* Наскільки точно були підведені підсумки Вашого повідомлення?
* Що було найважчим при виконанні даного завдання?
* Які прийоми можна використовувати, щоб слухання було ефективним?

**3. Вправа «Місіс Слікер».**

*Мета: формування вміння ефективного слухання та подолання комунікативних бар'єрів*

Прочитайте розповідь і дайте місіс Слікер чотири поради, які допомогли їй навчитися слухати співрозмовника.

Місіс Слікер вирішила проїхатися на своєму новому спортивному автомобілі. Виїхав з міста, вона збилася з дороги і зупинилася біля станції техобслуговування, щоб дізнатися, де зараз знаходиться. Механік взявся докладно пояснювати їй, як виїхати на шосе, але Слікер занепокоїлась, чи вистачить їй бензину для повернення додому. Вона спитала механіка, скільки коштує бензин, і, не задовольнившись названою ним ціною, стала думати про те, як їй знайти іншу бензоколонку. Механік тим часом продовжував свої пояснення. Місіс Слікер помітила, що він говорить із сильним акцентом, і занепокоїлась чи зможе вірно зрозуміти його. Стривожена, вона подякувала чоловіку і поїхала в надії знайти іншу станцію техобслуговування.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ІІІ. ТЕХНІКА УСПІШНОЇ ПРЕЗЕНТАЦІЇ ТА ІНТЕГРОВАНІ МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ.**

***Практичні заняття №№ 13-15***

***Тема: Презентація, її види та складові компоненти.***

**Мета:** розширення уявлень про презентацію, її види та складові компоненти. Відпрацювання навичок та вмінь розробки презентації та рекламного проекту власного брендінгу.

**Теоретична частина:**

1. Презентація, її види та складові компоненти.

2. Особливості ефективної презентації.

3. Інформаційно-комунікативні технології в рекламних проектах.

4. Психологічні особливості розробки бренду.

**Практична частина:**

Наведіть приклади успішних, на вашу думку презентацій. Чому Ви вважаєте їх успішними.

Завдання з використанням інноваційних технологій.

**1. Вправи «Найкращий захист».**

Студентам пропонується переглянути презентації дипломних робіт минулих років. Відбувається аналіз кольорових характеристик, параметрів розміру тексту, графічного подання, математичних значень, та, у цілому, змістового насичення.

На наступному етапі студентам пропонують доопрацювати презентації.

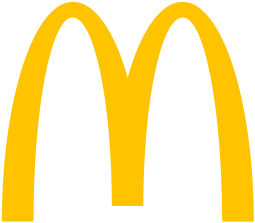
**2. Вправи «Найкращий ролик».**

Студентам пропонується переглянути презентації реклами навчання фахової спеціальності в УІПА. Відбувається аналіз кольорових характеристик, параметрів розміру тексту, графічного та відео подання та, у цілому, ступені досягнення мети.

На наступному етапі студентам пропонують доопрацювати переглянуті ролики з урахуванням накопичених знань щодо особливостей успішної презентації.

**3. Кейс-стаді** **«Найкращий бренд».**

a) Історія світового бренду **«McDonald’s».**

Кому в наш час не відомий ресторан швидкого обслуговування мережі «McDonald’s»? Таких людей складно знайти. А ще у середині сорокових років минулого століття про маленький ресторанчик братів Макдональдов мало хто знав. Ресторан, розташований у Каліфорнії, приносив братам прибуток, який їх цілком влаштовував, та про якійсь зміни у звичному веденні бізнесу брати й не думали.

**Рис.1. Фірмовий логотип бренду** **«McDonald’s».**

Проте часи змінилися, і все потребувало змін. І тоді брати вирішили повністю змінити підхід до ведення свого бізнесу. Ресторан був переведений на систему самообслуговування: клієнт отримував замовлення у стійки, і сам підшуковував для себе вільний столик. Змінилося і меню: брати значно скоротили асортимент, залишив лише дев'ять пунктів. Вони пертворили кухню на конвеєр, що значно здешевило собівартість страв, а відповідно і ціни у ресторані. До середини п'ятдесятих років їх прибуток був у півтора рази вищий від первісного. Ресторан був популярним у Каліфорнії, проте розширювати свій бізнес Макдональди все ще не думали. Одного дня у «McDonald’s» зайшов Рей Крок і йому дуже сподобалась ідея братів. У 1955 році він купив у братів право стати їх головним агентом з франчайзінгу. У 1955 році була зареєстрована компанія «McDonald’s System, Inc» (пізніше отримала назву «McDonald’s Corporation») і був відкритий другий у світі «McDonald’s» у місті Дес-Плейз. Крок підійшов до продажу франшиз дуже ґрунтовно: він їх продавав тільки гарним ресторанам. Тому за перший рік він продав лише 18 франшиз. У 1961 році Крок вирішив викупити всі права на компанію McDonald’s Corporation» у братів, на що ті із задоволенням погодились, заявивши про ціну 2,7 мільйона доларів. У Крока таких грошей не було, до того ж банки відмовлялись надавати кредит, мотивуючи своє рішення тим, що фастфуд - це не надійний вид бізнесу. Проте за допомогою свого бухгалтера Річарда Бойлана, який ще був і юристом, було внесено якійсь зміни у звіти компанії, що надало змогу отримати довгоочікуваний кредит. З цього моменту почався суттєве зростання компанії, а, відтак, і популярність мережі «McDonald’s». І Крок, який віддав компанії десять років праці, і не отримував цей час достойного прибутку, став міліонером!На даний момент компанія має ресторани у двадцяти країнах світу. Їх загальна кількість понад тридцять тисяч! Ця мережа є другою у світі за кількістю ресторанів, а їх прибуток складає більше двадцяти мільярдів доларів!

*Творче завдання для групи:*

1. Складіть перелік характеристик бренду, що забезпечили його успіх.

2. Розробіть «технологію» перетворення університетської їдальні в «міні-бренд» за аналогією з «McDonald’s». Результат подайте у вигляді групової презентації.

b) Ко-брендинг **Hello Kitty** на самолетах **EVA Air**

Тайванська авіакомпанія EVA Air здійснила спільний проект з японським виробником іграшок Sanrio, щоб прикрасити три своїх літака зображенням мультиплікаційного персонажа Hello Kitty. Логотип кішечки з рожевим бантиком красується всюди, починаючи від борта аеробуса, закінчуючи серветками.

**Рис.2. 6-й "Hello Kitty Jet"** **авіакомпанії EVA Air, презентований 2013 р.**

Кошеня Кітті придумав в 1974 році Сінтаро Цудзи, власник японської фірми іграшок Sanrio. Цей, на перший погляд, відверто дитячий, примітивно намальований персонаж став одним з найуспішніших брендів ХХ століття. Перший же продукт з Hello Kitty (це був простий гаманець) показав таку вражаючу динаміку продажів, що вже в 1976 році його зареєстрували як самостійну товарну марку. У наші дні бренд «Hello Kitty» приносить більше мільярда доларів доходу щорічно.

Експерти вважають, що подібне «перетворення» літаків обов'язково окупить витрати на ліцензування ідеї. В історії компанії EVA Air це не перший подібний досвід, стартував проект в 2005 році, коли в небо піднявся літак з гігантським зображенням мультяшної кішечки на борту. Тепер авіакомпанія вирішила піти ще далі: пасажирів в незвичайному літаку очікують малюнки, підголовники, папір, посуд, а також лосьйон і рідина для миття рук із зображенням Hello Kitty. Тут навіть квитки рожевого кольору, що допоможе шанувальникам милою кішечки отримати максимум задоволення від перельоту!

За словами глави департаменту зв'язків з громадськістю EVA Air в Гонконзі Анни Вонг, пасажири від задоволення самі майже «муркотять» і попит на польоти в «котячих» літаках високий.

*Творче завдання для групи:*

Проаналізувати, які соціально-психологічні та комунікаційні ефекти використані в наведеному прикладі.

**ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ІV. ТЕХНІКА УСПІШНОЇ РОБОТИ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ ТА ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ. КОМУНІКАЦІЇ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ**

**Практичні заняття №№ 16-18*.***

***Тема: Моделі, стратегії та тактика ведення ділових переговорів.***

**Мета:** розширення уявлень про ведення ділових переговорів, практичне відпрацювання навичок ефективного слухання, говоріння та навчання засобам та прийомам саморегуляції, як умови ефективного спілкування в професійній діяльності.

**Теоретична частина:**

1. Психологічні особливості ведення дискусії.

2. Психологічні особливості публічного виступу.

3. Психологічні закономірності ведення ділового спілкування.

4. Особливості комунікації в електронних мережах.

**Практичне завдання.**

Згадайте побачені Вами ділові переговори (чи Ваші власні). Які чинники їх успіху/неуспіху Ви визначили? Якою є (була) їх специфіка при комунікації у мережі Інтернет.

Завдання з використанням інноваційних технологій.

**1. Рольова гра «Дискусія»**

*Мета:* розвиток різних навичок, тобто ця гра-дискусія навчить учасників визначати стилі поведінки людей, а також який саме стиль спілкування потрібно використовувати для успішного і ефективного співробітництва, прийняття рішень.

Кількість учасників може бути не більше 20-ти чоловік.

Час також обмежено - 40-50 хвилин.

*Хід гри:* з усієї групи вибирається п'ять учасників, ті, хто не задіяні в грі, сідають у колі, а інші учасники сідають в центр цього кола.

Учасники гри отримують заздалегідь приготовані картки, на яких написана інструкція. Показувати картки не можна, оскільки інші повинні будуть вгадати яку роль, зазначену на картці, виконує учасник.

Ролі в цій грі відповідають поширеним стилям поведінки:

*1. Організатор.* Його метою є виявлений позицій всіх учасників. Він запитує думку кожного, задає уточнюючі питання, активно бере участь в дискусії, підводить проміжні і остаточні висновки, висловлює свою думку останнім.

*2. Сперечальник*. Сперечається з приводу і без, намагається спростувати будь-яке висловлювання.

*3. Оригінал.* Висловлює несподівані, трохи безглузді, зрозумілі лише їм пропозиції і судження, в розмові бере участь не дуже активно, висловлюється не більше п'яти разів.

*4. Заводила.* Дуже емоційний і позитивний в своїх висловлюваннях. Каже багато, намагається схилити всіх до своєї точки зору.  *5. Угодовець*. З усіма в усьому погоджується. Метою цього стилю поведінки є не пошук ефективного вирішення, а безконфліктне спілкування.

Існує безліч варіантів тем для обговорення в грі-дискусії, наприклад:

* необхідність сексуального виховання учнів старшої школи
* причини популярності бороди серед чоловіків
* засоби ефективної боротьби за тверезість населення

**2. Рольова гра «Моделювання ситуацій ділових переговорів».**

*Предмет переговорів \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*До чого я повинен бути готовий:*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Мої інтереси* | *Мої варіанти* | *Мої критерії* | *Їх інтереси* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

*За яких умов з їх боку я припиню переговори, як би вони важливі для мене не були:*

|  |  |
| --- | --- |
| Альтернатива на випадок відходу. Що робити, якщо угода не відбудеться. | Конкретні зобов'язання, які можна взяти на себе в разі досягнення угоди. |
|  |  |

*Питання при підготовці до переговорів:*

|  |  |
| --- | --- |
| Чого я хочу? Які мої цілі? (Наприклад: побудувати відносини; обмінятися інформацією; вирішити проблему; вести переговори) |  |
| Що буде в самому гіршому випадку, якщо я не зумію домогтися поставленої мети? |  |
| Чи є переговори єдиним способом досягнення моєї мети? |  |
| Чому я хочу саме цього? Що це дасть мені? |  |
| Чи позитивна моя мета? Якщо ні - то, що мене веде і чим я готовий за це розплачуватися? |  |
| Чого і чому я категорично не хочу? |  |
| Яка допустима межа? Де я повинен зупинитися і припинити переговори? |  |
| На які поступки я можу піти? Що для мене важливо? |  |
| У чому мої сильні і слабкі сторони? |  |
| Як продемонструвати свою силу і не показати слабкість? |  |
| Що буде для мене хорошою операцією? |  |
| Що буде задовільною угодою? |  |
| Що я розціню як прийнятну угоду? |  |
| Чи є у мене повноваження вести переговори? Які межі цих повноважень? |  |
| Чи володіє протилежна сторона повноваженнями вести переговори? Які межі цих повноважень? |  |
| Чого, на мою думку, вони хочуть і чому? |  |
| Що стане предметом обговорення для них? |  |
| Які їх сила, слабкість, потенційна стратегія? |  |
| Наскільки важливий для них позитивний підсумок переговорів? Що втратять вони, якщо не прийти до згоди? |  |
| Як на ці переговори можуть вплинути попередні зустрічі? |  |
| Який вплив на хід переговорів надасть навколишнє оточення? |  |
| Які обмеження з точки зору законності або поточного моменту слід взяти до уваги? |  |

**3. Банк засобів саморегуляції.**

*I. Способи, пов'язані з управлінням дихання.*

Управління диханням - це ефективний засіб впливу на тонус м'язів і емоційні центри мозку. Повільне і глибоке дихання (за участю м'язів живота) знижує збудливість нервових центрів, сприяє м'язовому розслабленню, тобто релаксації. Часте (грудне) дихання, навпаки, забезпечує  високий рівень активності організму, підтримує нервово-психічну напруженість.

*Приклад 1.*

Сидячи або стоячи постарайтеся, по можливості, розслабити м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільний глибокий вдих (при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітка нерухома); на наступні чотири рахунки проводиться затримка дихання; потім плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6; знову затримка перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4.

Уже через 3-5 хвилин такого дихання Ви помітите, що Ваш стан став помітно спокійнішим і врівноваженішим.

*ІІ. Способи, пов'язані з управлінням тонусом м'язів, рухом.*

Під впливом психічних навантажень виникають м'язові затиски, напруга. Уміння їх розслабляти дозволяє зняти нервово-психічну напруженість, швидко відновити сили.

*Приклад 2.*

Оскільки добитися повноцінного розслаблення всіх м'язів відразу не вдається, потрібно зосередити увагу на найбільш напружених частинах тіла.

Сядьте зручно, якщо є можливість, закрийте очі;

* дихайте глибоко і повільно;
  + пройдіться внутрішнім поглядом по всьому Вашому тілу, починаючи від верхівки до кінчиків пальців ніг (або в зворотній послідовності) і знайдіть місця найбільшої напруги (часто це бувають рот, губи, щелепи, шия, потилиця, плечі, живіт);
  + постарайтеся ще сильніше напружити місця затискачів (до тремтіння м'язів), робіть це на вдиху;
* відчуйте цю напругу;
  + різко скиньте напругу - робіть це на видиху;
* зробіть так кілька разів.

У добре розслабленому м'язі Ви відчуєте появу тепла і приємної   
тяжкості. Якщо тиск зняти не вдається, особливо на обличчі, спробуйте розгладити його за допомогою легкого самомасажу круговими рухами пальців (можна вдіяти гримаси - подиву, радості тощо).

*Приклад 3.*

Спробуйте змінити ритм всьому організму за допомогою монотонних ритмічних рухів. Наприклад, пройдіть по кабінету (коридору) кілька разів, роблячи на два кроки вдих, і на п'ять кроків - видих.

*III. Способи, пов'язані з впливом слова.*

Відомо, що «слово може вбити, слово може врятувати». Друга сигнальна система є вищий регулятор людської поведінки. Словесний вплив задіє свідомий механізм самонавіювання, йде безпосередній вплив на психофізіологічні функції організму. Формулювання самонавіювань будуються у вигляді простих і коротких тверджень, з позитивною спрямованістю (без частки «не»).

*Самонакази.*

Самонаказ - це коротке, уривчасте розпорядження, зроблене самому собі. Застосовуйте самонаказ, коли переконані в тому, що треба вести себе певним чином, але відчуваєте труднощі з виконанням. «Розмовляти спокійно!», «Мовчати, мовчати!», «Не піддаватися на провокації!» - це допомагає стримувати емоції, вести себе гідно, дотримуватися вимог етики і правила роботи з іншою людиною.

* Сформулюйте самонаказ.
* Подумки повторіть його кілька разів. Якщо це можливо, повторіть його вголос.

*Самопрограмування.*

У багатьох ситуаціях доцільно «озирнутися назад», згадати про свої успіхи в аналогічному становищі. Минулі успіхи говорять людині про її можливості, про приховані резерви в духовній, інтелектуальній, вольовій сферах і вселяють впевненість у своїх силах.

- згадайте ситуацію, коли Ви впоралися з аналогічними труднощами;

- сформулюйте текст програми, для посилення ефекту можна використовувати слова «саме сьогодні»:

«Саме сьогодні у мене все вийде»;

«Саме сьогодні я буду найспокійнішій і витриманий»;

«Саме сьогодні я буду впевненою»;

«Мені подобається вести розмову спокійним і впевненим голосом,   
демонструвати зразок витримки і самовладання».

- Подумки повторіть його кілька разів.

*Самосхвалення.*

Люди часто не отримують позитивної оцінки своєї поведінки з боку. Це особливо важливо в ситуаціях підвищених нервово-психічних навантажень. оскільки означене одна з причин збільшення нервозності, роздратування. Тому важливо заохочувати себе самим.

- У разі навіть незначних успіхів доцільно хвалити себе, подумки кажучи:

«Молодець!», «Розумниця!», «Здорово вийшло!»

- Треба знаходити можливість хвалити себе протягом робочого дня не менше 3-5 разів.

*IV. Способи, пов'язані з використанням образів.*

Використання образів пов'язано з активним впливом на центральну нервову систему почуттів і уявлень.

 Безліч наших позитивних відчуттів, спостережень, вражень ми не запам'ятовуємо, але якщо пробудити спогади і образи, з ними пов'язані, то можна пережити їх знову і навіть посилити. І якщо словом ми впливаємо в основному на свідомість, то образи, уява відкривають нам доступ до потужних підсвідомим резервів психіки.

Щоб використовувати образи для саморегуляції:

- Спеціально запам'ятовуйте ситуації, події, в яких Ви відчували себе комфортно, розслаблено, спокійно, - це ваші ресурсні ситуації.

- Робіть це в трьох основних модальностях, притаманних людині. Для цього запам'ятовуйте:

1. зорові образи події (що Ви бачите: хмари, квіти, ліс);
2. слухові образи (які звуки Ви чуєте: спів птахів, дзюрчання струмка, шум дощу, музика);
3. відчуття в тілі (що Ви відчуваєте: тепло сонячних променів на своєму обличчі, бризки води, запах квітучих яблунь, смак полуниці).

При відчутті напруженості, втоми:

* 1. сядьте зручно, по можливості, закривши очі;
  2. дихайте повільно і глибоко;
  3. згадайте одну з Ваших ресурсних ситуацій;
  4. проживіть її заново, згадуючи все, що її породила зорові, слухові і тілесні відчуття;

1. побудьте всередині цієї ситуації кілька хвилин;

Відкрийте очі і поверніться до роботи.

На закінчення зазначимо таке. Найважливіша роль в боротьбі зі стресом і напругою повинна відводитися розвитку і зміцненню життєрадісності, вірі в людей, незмінній впевненості в успіху справи, за яку взявся.

Життєвий успіх не дається без праці, іноді без важких втрат. Треба бути готовим з найменшими стражданнями пройти через образи, зради, втрати. Для цього слід привчити себе не пропускати в сферу емоцій надмірні подразники, що несуть біль і заперечення багатьох людських цінностей.

Звичайно, нещастя близьких, громадські катастрофи, невдачі в роботі, власні промахи не можуть не засмучувати людину. Але не слід вважати такі невдачі непоправними катастрофами. Те, що можна, слід виправити. А нанівець - і суду немає, як кажуть в народі.

Велика мудрість міститься в вислові: «Господи, дай мені сили змінити те, що я можу змінити, терпіння - прийняти те, що я не можу змінити, і мудрість - відрізняти одне від іншого».

**ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ**

1. Сутність та психологічна специфіка спілкування.
2. Причини зростання ролі й інтенсивності спілкування у сучасному суспільстві.
3. Структура комунікативного процесу.
4. Види спілкування.
5. Цілі передачі повідомлення.
6. Індивідуальні особливості комунікатора, від яких залежить характер комунікації.
7. Типи комунікативних бар'єрів.
8. Поняття комунікації в міжособистісному спілкуванні.
9. Інформаційно-комунікативнафункція спілкування.
10. Регулятивно-комунікативна функція спілкування.
11. Афективно-комунікативна функція спілкування.
12. Функції спілкування та їх мета за Л.А. Карпенко.
13. Види комунікацій.
14. Основні причини незадовільного рівня ділових та професійних комунікативних актів.
15. Поняття про комунікативні бар’єри та засоби їх подолання.
16. Основні бар'єри, що перешкоджають ефективному слуханню.
17. Поняття ефективної комунікації.
18. Правила успішної взаємодії (Р. Бройнінгу).
19. Прийоми, що підвищують ефективність комунікації.
20. Прийоми, що дозволяють розташувати до себе співрозмовника.
21. Поняття конфлікту, основні структурні елементи конфлікту.
22. Типи соціального конфлікту в теорії конфліктології.
23. Класифікація конфліктів.
24. Етапи розвитку конфлікту за Дж.М. Лэйхіфф і Дж.М. Пенроуз.
25. Алгоритм аналізу конфліктної ситуації.
26. Способи керування конфліктами.
27. Поняття та мета психологічного впливу під час комунікації.
28. Види психологічного впливу.
29. Види психологічного протистояння впливу.
30. Технологія переконуючого впливу.
31. Техніка переконуючого впливу керівника.
32. Вимоги до джерела і змісту переконуючого впливу.
33. Характеристика процесу переконання.
34. Поширені помилки доказів під час переконання.
35. Феномен наслідування, умови наслідування.
36. Необіхевіоральний підхід до переконуючої комунікації. Модель К. Ховланда.
37. Стадії процесу переконання за К. Ховландом.
38. Необіхевіоральний підхід до переконуючої комунікації. Модель соціальної оцінки М. Шеріфа і К. Ховланда.
39. Когнітивний підхід до процесу переконання. Імовірнісна модель аналізу інформації Р. Петті і Дж. Качоппо.
40. Когнітивний підхід до процесу переконання. Евристикосистематична модель Ш. Чейкен.
41. Ефективні технології спілкування. Технологія безпроблемного спілкування Т. Гордона.
42. Технологія справжнього спілкування Е. Берна.
43. Технологія спонтанності Ф. Перлза (концепція гештальттерапії).
44. Технологія моделювання успіху в спілкуванні Р. Бендлера і Дж. Гріндера (нейролінгвістичне програмування).
45. Технологія ідеального спілкування Ч. Тойч і Дж. Тойч (психогенетика).
46. Фактори ефективного переконання.
47. Особливості комунікатора як фактор ефективного переконання.
48. Способи демонстрації компетентності комунікатора.
49. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: щирість комунікатора.
50. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: надійність комунікатора.
51. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: групова належність комунікатора.
52. Фактори від яких залежить вплив інгрупових та аутгрупових комунікаторів.
53. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: належність комунікатора до більшості чи меншості.
54. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: зовнішня привабливість комунікатора.
55. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання: когнітивні характеристики.
56. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання: особливості самооцінки та мотиваційно-потребової сфери.
57. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання: особистісні риси (ступінь самомоніторінга, локус контролю).
58. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання: емоційні характеристики (емоційний стан).
59. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання: соціо-демографічні та рольові особливості (вік, стать, професія, соціальна роль).
60. Майстерна аргументація як інструмент переконання.
61. Теза й аргументи як компоненти раціональної інформації.
62. Поняття про софізми.
63. Маніпуляції з інформаційним потоком.
64. Суть поняття «комунікативна компетентність».
65. Структура комунікативної компетентності.
66. Розвиток комунікативної компетентності.
67. Готовність практичного психолога до професійної діяльності.
68. Уміння говорити та техніка мовлення.
69. Роль запитання в спілкуванні.
70. Характеристики запитань.
71. Суперечки та письмові документи як засоби спілкування.
72. Слухання в спілкуванні як активний процес.
73. Характеристика нерефлексивного слухання.
74. Характеристика рефлексивного слухання.
75. Характеристика техніки активного слухання.

**ПИТАННЯ ДО ІСПИТУ**

1. Спілкування – основна форма людського буття.
2. Спілкування – важливий фактором психологічного розвитку людини.
3. Причини зростання ролі й інтенсивності спілкування у сучасному суспільстві.
4. Комунікативна сторона спілкування
5. Інтерактивна сторона спілкування.
6. Перцептивна сторона спілкування.
7. Рольове, формальне спілкування.
8. Професійне спілкування.
9. Неформальне спілкування.
10. Стисла модель комунікативного процесу.
11. Поняття про комунікативну позицію.
12. Цілі передачі повідомлення.
13. Комунікативна мета.
14. Норми комунікації.
15. Скрипт комунікації.
16. Стиль комунікації.
17. Комунікація в міжособистісному спілкуванні.
18. Функції спілкування за Б. Ф. Ломовим.
19. Функції спілкування за Л.А. Карпенко.
20. Види комунікацій.
21. Загальне поняття про комунікативні бар’єри.
22. Типи комунікативних бар'єрів.
23. Бар'єри соціально-культурних розходжень.
24. Бар'єри нерозуміння.
25. Характеристика дев'яти основних бар'єрів, що перешкоджають ефективному слуханню.
26. Шляхи подолання комунікативних бар'єрів.
27. Поняття ефективної комунікації.
28. Правила успішної взаємодії (Р. Бройнінгу).
29. Основи сприйняття тексту як єдиного комунікативного цілого.
30. Прийоми, що підвищують ефективність комунікації.
31. Прийоми, що дозволяють розташувати до себе співрозмовника.
32. Поняття конфлікту.
33. Основні структурні елементи конфлікту.
34. Типи соціального конфлікту в теорії конфліктології.
35. Класифікація конфліктів.
36. Конструктивні конфлікти.
37. Етапи розвитку конфлікту за Дж. М. Лэйхіфф і Дж. М. Пенроуз.
38. Алгоритм аналізу конфліктної ситуації.
39. Способи керування конфліктами.
40. Поняття психологічного впливу під час комунікації.
41. Мета психологічного впливу під час комунікації.
42. Види психологічного впливу.
43. Види психологічного протистояння впливу.
44. Технологія переконуючого впливу.
45. Головні умови наслідування.
46. Необіхевіоральний підхід до переконуючої комунікації. Модель К. Ховланда.
47. Стадії процесу переконання за К. Ховландом.
48. Необіхевіоральний підхід до переконуючої комунікації. Модель соціальної оцінки М. Шеріфа і К. Ховланда.
49. Когнітивний підхід до процесу переконання. Імовірнісна модель аналізу інформації Р. Петті і Дж. Качоппо.
50. Когнітивний підхід до процесу переконання. Евристикосистематична модель Ш. Чейкен.
51. Ефективні технології спілкування. Технологія безпроблемного спілкування Т. Гордона.
52. Технологія справжнього спілкування Е. Берна.
53. Технологія спонтанності Ф. Перлза (концепція гештальттерапії).
54. Технологія моделювання успіху в спілкуванні Р. Бендлера і Дж. Гріндера (нейролінгвістичне програмування).
55. Технологія ідеального спілкування Ч. Тойч і Дж. Тойч (психогенетика).
56. Особливості комунікатора як фактор ефективного переконання.
57. Способи демонстрації компетентності комунікатора.
58. Фактори від яких залежить вплив інгрупових та аутгрупових комунікаторів.
59. Особливість комунікатора як фактор ефективного переконання: належність комунікатора до більшості чи меншості.
60. Особливості аудиторії як фактор ефективного переконання.
61. Майстерна аргументація як інструмент переконання.
62. Теза й аргументи як компоненти раціональної інформації.
63. Поняття про софізми.
64. Маніпуляції з інформаційним потоком.
65. Суть поняття «комунікативна компетентність». Її структура.
66. Розвиток комунікативної компетентності.
67. Готовність практичного психолога до професійної діяльності.
68. Уміння говорити та техніка мовлення.
69. Роль запитання в спілкуванні. Характеристики запитань.
70. Суперечки як засоби спілкування.
71. Слухання в спілкуванні як активний процес.
72. Характеристика техніки активного слухання.
73. Поняття про презентацію та її ефективність.
74. Види презентацій та їх структура. Підготовка до презентації.
75. Особливості мультимедійної презентації.
76. Поняття інтегрованих маркетингових комунікацій. Прямий маркетинг та PR.
77. Поняття про брендінг.
78. Ризик-менеджмент та кризовий менеджмент.
79. Перехресний маркетинг, фандрайзинг, спонсорство, благодійність.
80. Характерні риси сучасних споживачів товарів/послуг.
81. Психологія продаж.
82. Стратегії по завершенню продажу.
83. Моделі переговорів як форми ділового спілкування.
84. Стратегія і тактика ведення переговорів.
85. Специфіка телефонної розмови. Етичні норми поведінки під час телефонної розмови.
86. Специфіка підготовки та проведення переговорів з іноземними партнерами.
87. Мережа Інтернет, як можливість міжкультурної комунікації.
88. Види інформаційно-комунікативних можливостей в мережі Інтернет.
89. Психологічні особливості Інтернет – спілкування.
90. Етика при проведенні чату.

**Навчальна література з курсу**

**Базова**

1. Засєкіна Л. В. Основи психології та міжособове спілкування: [Навчальний посібник для студ. мед. училищ, коледжів, акад. та ін-тів медсестринства] / Л. В. Засєкіна, Т. В. Пастрик. – 2-ге вид. – Київ: Медицина, 2018. – 216 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: [Навчальний посібник] / Л.Е. Орбан-Лембрик. **–** Чернівці: Книги – ХХІ, 2010. – 528 с.
3. Соціальна психологія : [Навчальний посібник] / О. В. Волянська, А. М. Ніколаєвська. – К. : Знання, 2008. – 275 с.
4. Філоненко М. Психологія спілкування: [Навчальний посібник] / М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 c.

**Допоміжна**

1. Балабанова Л. В. Конфліктологія : навч. посіб. / Л. В. Балабанова, К. В. Савельєва. – К. : Професіонал, 2009. – 280 с.
2. Долинська Л. В. Психологія конфлікту : навч. посіб. / Л. В. Долинська, Л. П. Матяш-Заяц. – К. : Каравела, 2010. – 303 с.
3. Загальна психологія : підруч. / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. – К. : Каравела, 2009. – 464 с.
4. Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения / Ю. А. Петрова. – М. : Издательство «РОСБУХ», 2010. – 256 с.
5. Райгородский Д.Я. Психология деловых конфликтов : [Хрестоматия] / Д. Я. Райгородский. – Самара: ИД «Бахрах-М», 2010. – 768 с.
6. Gardiner W. L. The Psychology of Communication / W. L. Gardiner. − URL: http://siliclone.tripod.com/books/psych/psych.pdf.
7. Social Communication / Edited by Fiedler K. − NY : Psychology Press, 2011. − 458 p.
8. The Handbook of the Psychology of Communication Technology / Edited by S. S. Sundar − Malden : Wiley Blackwell, 2015. − 600 p.
9. The Social Psychology of Nonverbal Communication / Edited by A. Kostic, D. Chadee. − London : Palgrave Macmillan, 2015. − 342 p.
10. The social psychology of communication / Edited by D. Hook, B. Franks, М. Bauer. − London : Palgrave Macmillan, 2011. − 371 p.

**Інформаційні ресурси**

* [http://www.gordontraining.com](http://www.gordontraining.com/)
* [http://www.ericberne.com](http://www.ericberne.com/)
* [http://www.gestalt.de](http://www.gestalt.de/)
* [http://www.nlpu.com](http://www.nlpu.com/)
* <http://www.academyofteutsch.org/champion-k-teutsch/>

*Навчальне видання*

ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНІ

ТЕХНОЛОГІЇ В ПСИХОЛОГІЇ

*Методичні вказівки*

*до проведення практичних занять*

Упорядник :

**НІКІТІНА** Оксана Петрівна

Формат 60x84/16. Гарнітура Timеs New Romen

Папір для цифрового друку. Друк ризографічний.

Ум. друк. арк. \_\_\_\_.

Тираж \_\_\_пр.

Українська інженерно-педагогічна академія

61003, м. Харків, вул. Університетська, 16