

О. Г. Берестенко

**КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО
СПІЛКУВАННЯ**

Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України
Державний заклад
„Луганський національний університет
імені Тараса Шевченка”

О. Г. Берестенко

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

*Навчально-методичний посібник
для студентів II курсу всіх спеціальностей гуманітарного
профілю денної та заочної форм навчання*

Луганськ
ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”
2013

УДК 378.015.311:316.45
ББК

Б

Рецензенти:

- Савченко С. В.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри педагогіки, перший проректор Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
- Гавриш Н. В.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри дошкільної та початкової освіти Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.
- Горошкіна О. М.** – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри української мови Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.

Берестенко О. Г.

- Б** Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заоч. форм навчання всіх спец. гуманіт. профілю / О. Г. Берестенко ; Держ. закл. „Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка”. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 299 с.

У пропонованому посібнику розглянуто актуальні питання культури професійного спілкування, спрямовані на посилення професійної підготовки майбутнього фахівця. Укладений відповідно до курсу „Культура професійного спілкування”, має два модулі: модуль А „Професійне спілкування як реалізація індивідуальних творчих здібностей спеціаліста”, модуль Б „Умови та шляхи розвитку культури професійного спілкування спеціаліста”. Поряд з цим запропоновано термінологічний словник, питання для самоперевірки, контрольні тести, завдання до організації самостійної роботи та список використаних джерел. Матеріали, представлені в навчальному посібнику, сприяють ефективній підготовці до практичних занять і допомагають при самостійному вивченні окремих тем; надають методичну допомогу в оволодінні механізмом професійної взаємодії.

УДК 378.015.311:316.45
ББК

*Рекомендовано до друку Навчально-методичною радою
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка
(протокол № 9 від 03 квітня 2013 року)*

© Берестенко О. Г., 2013

© ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013

Зміст

ВСТУП	4
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СТУДЕНТІВ	7
МОДУЛЬ А. ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК РЕАЛІЗАЦІЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТВОРЧИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПЕЦІАЛІСТА	10
Тема 1.1. Спілкування як вид діяльності. Поняття професійно- го спілкування	10
Тема 1.2. Структура професійного спілкування.....	28
Тема 1.3. Чинники й закономірності ефективності професійно- го спілкування	53
Тема 1.4. Доцільність мовлення в процесі професійної діяль- ності	84
Тема 1.5. Етика невербального спілкування в професійній діяль- ності.....	113
Тема 1.6. Стилi й моделі професійного спілкування. Практичне заняття 1.....	130
Тема 1.7. Діагностика ефективності професійного спілкування Практичне заняття 2.....	142
МОДУЛЬ Б. УМОВИ ТА ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СПЕЦІАЛІСТА	152
Тема 2.1. Культура взаємин у процесі професійного спілку- вання	152
Тема 2.2. Рівні культури професійного спілкування.....	161
Тема 2.3. Психологічні засади професійного спілкування...	182
Тема 2.4. Конфлікти в процесі професійного спілкування...	193
Тема 2.5. Професійний такт і етика ділового спілкування...	205
Тема 2.6. Засоби професійного розвитку: професійна рефлексія, аналіз і самоаналіз, професійна інтуїція.....	225
Практичне заняття 3.....	225
Тема 2.7. Саморозвиток спеціаліста в процесі професійного спілкування. Практичне заняття 4.....	233
ДОДАТКИ.	
Додаток А. Контрольні тести „Перевірте свої знання”.....	240
Додаток Б.....	263
Теми для рефератів	270
Питання для самоперевірки	271
Термінологічний словник	274
Список використаних джерел	288

ВСТУП

Розвиток освіти в Україні та процес її інтеграції в європейську спільноту, сучасний рівень розвитку науки й техніки, ускладнення освітніх завдань зумовлюють підвищення вимог до професійної підготовки, у зв'язку з цим відбувається суттєве її оновлення.

Освітній простір ХХІ століття – це синкретичне соціокультурне й інформаційне середовище (школа, ВНЗ, відеотелекомунікації, комп'ютери, електронна пошта, Інтернет, скайп тощо), яке дозволяє особистості нескінченно розвивати власні освітні інтереси й активізувати когнітивну діяльність на основі нових комунікативних стратегій.

Розвиток індивіда, існування його як особистості неможливі без зв'язку із суспільством, без спілкування з іншими людьми. Історичний досвід і практика свідчать, що ізоляція людини від суспільства спричиняє цілковиту втрату людської особистості, її соціальних якостей і властивостей.

Спілкування охоплює всю багатогранність духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини і є її суттєвою потребою, формою людської взаємодії, через яку індивіди фізично й духовно впливають один на одного, формують уявлення про світ, приходять до взаєморозуміння, оскільки воно передбачає обмін думками й почуттями з іншими людьми, а також звернення людини до самої себе: власної душі, спогадів, сумління, мрій.

За останні десятиріччя розширився фронт досліджень у галузі спілкування: зроблено помітний крок уперед у його науковому осмисленні, проведено дослідження, які допомогли вченим поглибити наукове розуміння феномену спілкування загалом і різних його аспектів. Спілкування є необхідною умовою об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності.

Сучасні науковці розглядають спілкування як різновид діяльності. У дослідженнях і вітчизняних, і зарубіжних учених найбільш детально описано ділове, професійне, зокрема педагогічне, спілкування. Спрямованість цих досліджень практична, яка має на меті досягти ефективності в професійній діяльності.

У спілкуванні людина виявляє якості, здібності, знання й уміння, розвиває й формує, засвоює суспільний досвід, норми, цінності, знання, способи діяльності, формуючись при цьому як

особистість і суб'єкт діяльності. У цьому розумінні спілкування є найважливішим чинником розвитку особистості.

Підвищення соціальної мобільності, динамізму нинішнього життя різко збільшують кількість і якісний спектр контактів професіонала, а бурхливий розвиток інформаційних засобів, новітніх технологій суперечливо впливає на суспільство, зумовлюючи спілкування людей з різними прагненнями та моральними якостями й обмежуючи безпосередні контакти. Постійно виникають ситуації, у яких професіонал має швидко зорієнтуватися, обрати правильні засоби комунікації, побудувати процес спілкування, знайти стиль поведінки, визначити внутрішню сутність дій і вчинків співрозмовника, ступінь сформованості його знань, умінь.

Тому потреби сучасного суспільства, його духовні й матеріальні сфери зумовили питання готовності до здійснення професійного спілкування, які набувають всеохоплювального характеру та зумовлюють особливу актуальність проблеми **культури професійного спілкування**, без належного вирішення якої неможливе функціонування таких галузей, як освіта, виховання, наука, мистецтво, політика, підприємництво, медицина тощо.

Культура професійного спілкування – це цілісна система, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет. Знання й дотримання головних положень професійного спілкування необхідні для становлення майбутнього фахівця.

Одне з провідних місць вирішення цієї проблеми в навчальному процесі ВНЗ належить курсу „**Культура професійного спілкування**”.

Метою пропонованого посібника є надання допомоги в організації процесу навчання у вищій школі в здійсненні активного взаємозв'язку всіх учасників навчального процесу, що створює сприятливі умови для розвитку професійного мислення студентів, формування навчально-пізнавальної активності й творчого використання знань у навчальних умовах.

Навчально-методичний посібник „**Культура професійного спілкування**” відображає сучасний теоретичний і практичний рівні загальнопедагогічної та технологічної підготовки студентів гуманітарних спеціальностей денної та заочної форм навчання.

У посібнику розкрито актуальні питання культури професійного спілкування, спрямовані на посилення професійної підготовки майбутнього фахівця.

Структурований він відповідно до модульної програми з курсу „**Культура професійного спілкування**”, має вступ, два модулі: модуль А „**Професійне спілкування як реалізація індивідуальних творчих здібностей спеціаліста**” та модуль Б „**Умови та шляхи розвитку культури професійного спілкування спеціаліста**”, додатки, список використаної літератури.

Перший модуль розкриває головні структурні компоненти, мету, предмет, об'єкт професійного спілкування, його сутність та чинники й пов'язані з ними закономірності ефективності професійного спілкування, принципи мовленнєвого спілкування в професійній діяльності, доцільність мовлення в процесі професійної діяльності, етику невербального спілкування в професійній діяльності, стилі й моделі професійного спілкування, діагностику ефективності професійного спілкування.

Другий модуль присвячено умовам та шляхам розвитку культури професійного спілкування спеціаліста: розглядаються культура взаємин у процесі професійного спілкування та рівні культури професійного спілкування, психологічні основи професійного спілкування та конфлікти в цьому процесі, питання професійного такту, етики ділового спілкування, визначаються засоби професійного розвитку: професійна рефлексія, аналіз і самоаналіз, професійна інтуїція, саморозвиток спеціаліста в процесі професійного спілкування .

У посібнику також представлено теми для рефератів, питання для самоперевірки, у „Додатках” подано контрольні тести, індивідуальні завдання до організації самостійної роботи студентів, термінологічний словник та список використаних джерел.

Навчальний посібник не претендує на всебічні відповіді на всі питання підготовки фахівців. Він складений відповідно до робочої програми підготовки студентів, розробленої кафедрою педагогіки психолого-педагогічного інституту Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Основна його частина включає тексти лекцій з відповідним методичним апаратом.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Максимальна кількість балів, отриманих студентом протягом вивчення всього курсу, – **100 балів** (модуль А: „Професійне спілкування як реалізація індивідуальних творчих здібностей спеціаліста”, Модуль Б „Умови та шляхи розвитку культури професійного спілкування спеціаліста”).

Диференційована оцінка знань студентів з курсу „**Культура професійного спілкування**” здійснюється за результатами всіх видів виконуваних завдань **роботи на практичних заняттях (40 балів)**; самостійної роботи студентів (самостійна робота студентів та індивідуальні завдання) – 20 балів; модульного контролю (30 балів); відвідування всіх лекцій (5 балів); заохочень (творча відповідь, виступ на днях науки і педагогічних читаннях, участь у студентських конкурсах, олімпіадах) – 5 балів.

Ми виділяємо такі види оцінки в ході практичного заняття: поточна оцінка, тобто поетапне оцінювання кожної вправи й діяльності студентів. Поточна оцінка може бути реалізована з трьох поглядів: через власний погляд викладача, з погляду учасників тренінгу або бесіди чи виходячи з думки спостерігача.

Підсумкова оцінка виставляється наприкінці заняття для виявлення ефективності діяльності кожного учасника. Оцінка є деяким об’єктивно-суб’єктивним поглядом, що поєднує особисту оцінку (самооцінку) й думку учасників.

Усі перераховані вище види оцінки на занятті визначаються в груповій дискусії, діловій чи рольовій грі; у ході експрес-опитувань, виконання тестів, вирішення ситуаційних, проектних завдань та ін. Види діяльності та критерії оцінювання завдань для практичної роботи подано в таблиці 1. Максимальна кількість балів, що можна отримати протягом заняття, становить 5 – 10 (залежно від кількості практичних занять у курсі „**Культура професійного спілкування**”).

Критерії оцінки діяльності студента на практичному занятті

№ п/п	Види діяльності	Критерії оцінювання	К-ть балів
1.	Підготовка тез, конспекту з питань практичного заняття, опорних схем	Наявність плану, понятійного апарату, <i>достатній рівень науковості</i> , повнота <i>розкриття</i> теми, чіткість формулювання, <i>грамотність, самостійність знаходження</i> джерела інформації, <i>аргументованість, висновків, чітка теза</i> або зрозуміла позиція	0,5 балів
2.	Підготовка доповіді, співдоповіді, тез певної спрямованості, написання творчих робіт (кросвордів), міні-творів (есе)	<i>Достатній рівень науковості, самостійно знайдені</i> джерела інформації, тема <i>розкрита повністю, аргументовано, з висновками.</i>	0,5 балів
3.	Усна відповідь на теоретичне питання плану практичного заняття	<i>Повнота розкриття; глибина висвітлення; логіка відповіді; практичне значення</i> цієї проблеми, емоційне забарвлення. <i>чітка теза</i> або зрозуміла позиція	0,5 балів
4.	Відповідь на тестове запитання, педагогічний диктант	<i>Вільне володіння</i> навчальним матеріалом; <i>безпомилкові відповіді</i> на питання тестів	0,5 балів
5.	Участь у груповій дискусії, діловій чи рольовій грі, бесіді	<i>Активна участь</i> у обговоренні проблемних питань, <i>інтерактивність</i> взаємодії; <i>успішність</i> (раціональність досягнення мети взаємодії); <i>ефективність</i> (які зміни відбулися в розвитку професійно-особистісних якостей і вмінь учасників тренінгу; <i>проду-</i>	0,5 балів

		<i>ктивність (досягнення кращих результатів)</i>	
6.	Вирішення ситуаційних завдань або виконання інших творчих завдань	<i>Повнота аналізу, чіткість формулювання, аргументованість висновків, прийняття рішень. характер відповіді (репродуктивний, творчий, дослідницький, евристичний рівень);</i>	0,5 балів
7.	Проектне завдання: участь у розробці й презентації проекту	<i>Повнота обсягу виконання, рівень опору на теоретичний матеріал, логічність побудови матеріалу.</i>	0,5 балів
8.	Взаємоперевірка завдань у парах; спільне виконання вправ у групі	<i>Правильність відповіді, рівень опору на теоретичний матеріал.</i>	0,5 балів
9.	Рецензування відповідей учасників тренінгу, складання студентом списку рекомендацій і зауважень	<i>Повнота аналізу; аргументованість та тактовність зауважень, виправлень; доцільність доповнень, повнота розкриття проблеми</i>	0,5 балів
Загальна кількість балів			5 балів

МОДУЛЬ А. ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК РЕАЛІЗАЦІЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ТВОРЧИХ ЗДІБНОСТЕЙ СПЕЦІАЛІСТА

Тема 1.1. Спілкування як вид діяльності. Поняття професійного спілкування

План:

1. Професійне спілкування як наукова проблема. Роль спілкування в професійній діяльності.
2. Спілкування як вид діяльності.
3. Поняття культура професійного спілкування.
4. Види й форми професійного спілкування.
5. Психологічна природа спілкування.

Потреби сучасного суспільства, його духовні й матеріальні сфери зумовили особливу **актуальність** проблем спілкування, окреслили принципово нові ознаки світової цивілізації, пов'язані з особливостями функціонування постіндустріальних суспільств, інформаційних технологій, процесів глобалізації. Тому інтенсивно зростає роль спілкування, зумовлена низкою об'єктивних причин. По-перше, це перехід до інформаційного суспільства й пов'язаного з цим зростанням обсягу та інтенсивності процесів взаємообміну інформацією. По-друге, швидке зростання кількості та якості засобів обміну цією інформацією (Інтернет, e-mail, факси, скайп та ін.). По-третє, зростання потреби в людях, зайнятих у професійній діяльності, пов'язаної зі спілкуванням, без удосконалення якого неможливе функціонування таких галузей, як виховання, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, політика, підприємництво тощо. А також зростання потреби в спеціалістах, зайнятих у різних галузях професійної діяльності, що потребують кооперації та взаємодії в досягненні спільних цілей.

Багатомірну стимулювальну роль спілкування в житті людини почали усвідомлювати вчені різних галузей наук – теоретики та спеціалісти-практики на початку ХХ ст. У різні часи підходи до вивчення спілкування були не однаковими. До спілкування як наукової проблеми активно підійшли спеціалісти з психології, етики, філософії, соціології, педагогіки, економіки та інших галузей науки.

У 20 – 60-і роки психологи досліджували масові процеси спілкування; потім – в онтогенезі, у взаємозв'язку з мовленням і вищими психічними функціями, у 60 – 70-і роки як зміну пове-

дінки людей у різних ситуаціях безпосереднього спілкування, аналізували різні засоби, зокрема невербальні характеристики та їх значення для сприймання однієї людини іншою, розглядали прикладні аспекти спілкування як цілеспрямований вплив. Практичну цінність мали популярні поради американського психолога Д. Карнегі про те, як поліпшувати спілкування та завойовувати собі друзів. Вони стосуються технології спілкування, але не розкривають його етичної та психологічної структури й закономірностей. У працях спеціалістів з етики, філософії зазначено, що моральні цінності та норми формуються під впливом духовних цінностей і відповідають традиціям, звичаям і ритуалам свого суспільства.

У 30-і роки в результаті інтеграції економіки, зростання політичної залежності одних народів від інших та розвитку засобів комунікації посилюється загальнолюдське начало в моралі. Добро, честь, обов'язок, провина, сором тощо – слова, які є в мовах усіх народів. Перед загрозою загальнолюдського знищення людина стала більше відчувати себе абсолютною цінністю. Це зумовило розвиток наук про людину, про її відносини з іншими. А проблеми спілкування перетворилися на „логічний центр” усієї системи психологічної проблематики, що було пов'язано також з розвитком соціальної психології, посиленням її впливу на інші дисципліни. На Заході зародилася школа „людських відносин”, яка вивчала зв'язок між етичними нормами та поведінкою людей, між обов'язком та ставленням до справи. А це позначилося також на культурі поведінки та спілкуванні.

Розвиток виробничих відносин стимулював учених і практиків до вивчення спілкування у зв'язку із становленням і розвитком особистості. Саме на цьому шляху плідно об'єдналися позиції етиків, психологів та педагогів. У науці відбувся так званий комунікативний поворот. Суть його – у переході від суб'єкта, який віддає перевагу монологові, до суб'єкта, який прагне до діалогу в спілкуванні та взаємодії з іншими людьми. Основну увагу науковці зосереджували на засобах комунікації, особливостях контакту, комунікативних діях, видах взаємодії, зокрема, у конфліктних ситуаціях і під час переговорів,

Гуманістичне осмислення спілкування сприяло поширенню ідей в Україні, де в середині 70-х років з'являються перші праці з проблеми ділового та професійного спілкування (зокрема

педагогічного). Цей феномен відокремлюється й формалізується як наукова категорія, описуються види, форми та стилі спілкування, особливості спілкування.

У 80-і роки ХХ ст. відокремлюється поняття „організаційної культури” як важливого інструмента управління господарством. Науковці назвали культуру й, передусім, **культуру професійного спілкування** важливим складником у боротьбі за успіх у бізнесі.

На межі ХХ і ХХІ ст. загострилися проблеми мовної комунікації, що зумовили вивчення засобів комунікативного впливу. Змінився „мовний смак епохи”: на зміну „тоталітарній мові” прийшла „вільна” мова засобів масової інформації, спілкування на різних рівнях; зросла роль мовної особистості [104, с. 78].

Певний внесок у вивчення проблеми спілкування зробили спеціалісти з менеджменту. Вони описують процес комунікації як *засіб підвищення ефективності управління*, виділяють бар’єри в діловому та міжособистісному спілкуванні й пропонують способи та засоби їх подолання. *Спілкування* тлумачиться як сукупність зв’язків і взаємодій індивідів, груп, спільнот, під час яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками й результатами діяльності. Під час ділового спілкування встановлюється контакт між людьми, якщо вони говорять „однією мовою” й прагнуть до продуктивного співробітництва [100, с. 278].

За останні десятиріччя розширився фронт досліджень у галузі спілкування, було зроблено помітний крок уперед у науковому осмисленні. Проведено дослідження, які допомогли поглибити розуміння феномену спілкування загалом і різних його аспектів. У них по-різному розкривається зміст основних характеристик, неоднозначно трактуються категорії (американський психолог Д. Діпс нарахував 96 дефініцій поняття спілкування).

У науковій літературі зазначено, що спілкування сприяє створенню умов для розвитку мотивації тих, хто займається професійною діяльністю, надає їй творчого характеру, розвиває особистості суб’єктів спілкування, попереджує виникнення конфліктів та психологічних бар’єрів.

Сучасні науковці вивчають спілкування у взаємозв’язку з різними видами діяльності. Існує два погляди на процес спілкування: спілкування слід уважати діловим, якщо його визначальним змістом є соціально значуща спільна діяльність, другий – це

усний контакт між співрозмовниками, які мають необхідні для цього повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми. Спрямованість цих досліджень практична, яка має на меті досягти ефективності, результативності й досконалості в професійній діяльності.

Діяльність внутрішня (психічна) і зовнішня (фізична) – спосіб активного ставлення суб'єкта до світу, спосіб буття людини у світі, її здатність вносити в дійсність зміни. Основними компонентами діяльності є: 1) суб'єкт з його потребами; 2) мета, відповідно до якої предмет перетворюється на об'єкт, на який спрямовано діяльність; 3) засіб реалізації мети; 4) результат діяльності. Саме в діяльності й через неї особа реалізує й утверджує себе як суб'єкт, як особистість. Мета визначення характеризує весь діяльнісний процес, зокрема мотив, мету, засоби дії, результат.

Професія – певний вид трудової діяльності, який характеризується сукупністю вимог до людини і як вид діяльності має такі компоненти: предмет праці, мета праці, знаряддя та умови праці. Відповідно до цих компонентів і окреслюється класифікація професій, які використовують під час професійного самовизначення: Людина – Людина (Л – Л); Людина – Техніка (Л – Т); Людина – Природа (Л – П); Людина – Знакова система (Л – З); Людина – Художній образ (Л – Х).

Для того, щоб оволодіти певною професією й потім успішно реалізувати себе в ній, людина повинна мати конкурентні якості, що відповідають тим вимогам, які ставить ця професія до особистості.

Головний зміст праці для групи професій „Л – Л” полягає у взаємодії та спілкуванні між людьми. За умови відсутності такої взаємодії праця стає неефективною. Тому вагомим у цьому випадку є вміння встановлювати та підтримувати контакт з іншими, розуміти їх.

Спілкування – вид взаємодії людей, що полягає в обміні інформацією, думками, досвідом, знаннями, уміннями, навичками та результатами діяльності, ставленням до людини, предметно втіленими в матеріальній та духовній культурі.

У педагогіці спілкування є важливою частиною професійної діяльності, від якості та культури залежать фахові досягнення того, хто навчає, академічні успіхи тих, хто навчається, і фізичне та моральне здоров'я тих і тих, швидкість і якість розви-

тку особистості.

Спілкування розглядається як:

особливий вид діяльності, який відбувається за допомогою мови або сленгу, міміки, пози, рухів тіла, жестів, зображення, символів, звукових сигналів, умовних позначень (В. Давидов, Д. Ельконін);

найважливіше середовище духовного, суспільного й особистісного прояву людини, становить живий безперервний процес взаємодії людей, людини з собою та світом, у цьому розумінні є чинником розвитку особистості (Н. Волкова);

комунікативна взаємодія, спрямована **на встановлення** сприятливого **психологічного клімату**, психологічну оптимізацію діяльності і стосунків (В. Кан-Калик, І. Кон, К. Роджерс);

самостійна і специфічна форма активності особистості є необхідною умовою об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності. Його мета – взаємини з іншими людьми, досягнення певного взаєморозуміння, вирішення ділової справи (А. Мудрик);

комунікативний процес, у якому беруть участь не менше двох суб'єктів: той, хто говорить (адресант), та той, хто слухає (адресат). Спілкування не може відбутися, якщо ті, хто беруть у ньому участь, не знають мови. При спілкуванні виникає висловлення – результат інформації адресанта з приводу предмета для адресата (Ф. Хміль);

У вивченні спілкування можна виокремити два напрями: теоретичні дослідження спілкування та практичне навчання форм і методів з метою підвищення рівня культури спілкування.

Ми вважаємо, що **спілкування** – це складний багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в спільній діяльності і включає обмін інформацією, сприймання й розуміння між людьми, вироблення єдиної стратегії взаємодії.

У процесі спілкування знаходять свій вияв дві своєрідні суперечності: з одного боку, людина прилучається до життя суспільства, засвоює його досвід, наукові й культурні здобутки людства, а з другого, – відбувається її відособлення, формується індивідуальна неповторність, самобутність (Д. Аткінсон, Р. Бернс, Дж. Джанпольські, І. Риданова).

Професійне спілкування формується в умовах конкретної професійної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості і є важливою частиною цієї діяльності.

У професійній діяльності люди намагаються досягти не лише загальних, а й особисто значущих цілей, завдяки знанням і вмінням, навичкам. Професійне спілкування є однією з універсальних реальностей буття людини, специфічним видом і необхідною умовою її діяльності.

***Професійне спілкування** – творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.*

***Творчість** – психологічний процес створення нових цінностей; діяльність, результатом якої є створення нових матеріальних і духовних цінностей. Будучи по суті культурно-історичним явищем, має психологічний аспект – особистісний і процесуальний. Припускає наявність у суб'єкта здібностей, мотивів, знань, умінь, завдяки яким створюється продукт, що відрізняється новизною, оригінальністю, унікальністю.*

***Творча діяльність** надзвичайно складна, реалізується в розмаїтості форм. Кожна особа здатна до творчості, у ній вона розкривається з найбільшою повнотою (М. Афанасьєв, С. Безклубенко, М. Блінова, Ю. Борев, П. Вайцванг, З. Гітерс, Д. Говорун, А. Гройсман, Е. Громов, В. Єршов, С. Раппопорт та ін.).*

У професійному спілкуванні спеціаліст стикається з безліччю непередбачених ситуацій, у яких по-новому треба розв'язувати завдання взаєморозуміння і взаємодії, вирішення яких не можна здійснити за відомим алгоритмом чи шаблоном, хоча знання загальних творчих підходів до розв'язання професійних завдань звичайно сприяють подоланню труднощів.

Творчий спеціаліст – це насамперед дослідник, якому притаманні такі особистісні якості: наукове мислення, певна дослідницька сміливість, критичний аналіз і підхід до розв'язання завдань, розвинена інтуїція, потреба в професійному самовдосконаленні, розумному використанні передового досвіду тощо. Він уміє приймати оригінальні рішення, використовує новаторські методи роботи, ефективно виконуючи свої професійні функції [43, с. 144].

Специфічні риси професійного спілкування – це свідоме, цілеспрямоване управління комунікацією, наявність загальної та конкретної мети спілкування, а також наукова обґрунтованість і високий професійний рівень. Для того, щоб контакт був справді глибоким, особистість, окрім професійних знань, знань про спілкування, певних навичок і вмінь, повинна мати ще й позитивну комунікативну установку на спілкування, причому установку не просто на встановлення контакту, а на людину як загальнолюдську цінність, тоді цей контакт стане олюдненим, і спілкування відбуватиметься на високому рівні. Високий рівень характеризує поняття „**культура**” (лат. *cultura*) – сукупність матеріальних і духовних цінностей, створених людським суспільством, що характеризують відповідний рівень розвитку суспільства [84, с. 272]. У широкому значенні зумовлює неповторне обличчя народу, несхожість одного на іншого, тому стратегічне завдання культури – підвищення загального культурного рівня через вироблення принципово нових форм діяльності, які залучають до роботи людей, що відроджують та розвивають національну культуру. Існує безліч різноманітних варіантів цього поняття. Відношення до культури професійного спілкування мають:

- культура – сукупність досягнень виробничих, суспільних, духовних відносин, високий рівень розвитку вміння (С. Ожегов);
- культура – загальноприйнятий засіб мислення (К. Юнг);
- культура – це форма вільного рішення та переробка своєї долі у свідомості її історичної та загальної відповідальності (В. Біблер).

Культура професійна спілкування (КПС) – це соціально значущий показник рівня знань, здібностей, здатність та вміння здійснювати свої взаємини з людьми, сприймати, розуміти, завоювати зміст думок, почуттів, намагання розв’язування конкретних завдань у професійній діяльності. Формується на основі певних умов здійснення професійної технології, вбирає в себе її особливості, базується на ній, є важливою складовою частиною, засобом діяльності.

Культура спілкування – невід’ємна частина загальної культури людини. Аналіз трактувань, наведених у літературі, свідчить, що культура спілкування, культура поведінки, культура мовлення в житті найчастіше постають у єдності. Поняття куль-

тури спілкування найчастіше ототожнюють з поняттям культури мовлення, з наукового погляду це, безсумнівно, різні поняття. *Культура мовлення – це здатність використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби.* Проте людина, ввічливо та доброзичливо звертаючись до інших, може вживати слова, порушуючи граматичні правила, та ін.

У культурі професійного спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, що зумовлюються характером суспільного ладу та ґрунтуються на здобутках минулого й сучасного. Водночас культура має індивідуальний характер і проявляється у способах спілкування, що їх обирає суб'єкт у певних ділових ситуаціях щодо конкретних людей, конкретної справи. Змістом ділового спілкування є „справа”, з приводу якої виникає й розвивається взаємодія.

*Головними характеристиками КПС є: позитивність у відношенні до культурного контексту (суб'єкт має здібності до продуктивного культурного існування через культурний спосіб життя, уміння залучати інших до цінностей культури за допомогою підвищення достоїнності кожної людини), успішність у діяльності та в житті (визначається здібностями, які дозволяють реалізувати себе в житті, досягти високого життєвого рівня, досконалого фізичного, психічного, духовно-морального стану), творча спрямованість та рефлексивність (лат. *reflexio* – відображення, роздум, сумніви, обмін думками між рівноправними партнерами в діалозі), суб'єкт-суб'єктні взаємини (співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного), активна взаємодія; цілеспрямованість (з приводу конкретної справи), продуктивна співпраця, співтворчість (основне завдання спілкування), ефективність, результативність (високий рівень професійних досягнень). Важливу роль у досягненні результатів діяльності має комунікативність, комунікативна компетентність, професіоналізм (професійна майстерність, фахова підготовка спеціаліста, професійна самосвідомість, професійно значущі властивості), сформованість індивідуального стилю спілкування, професійна етика, професійний такт.*

Професійне спілкування – багатоплановий процес становлення та розвитку контактів, заснований на потребі спільної діяльності, який включає такі функції:

- регулятивну (регулює офіційні стосунки в державно-правовій і суспільно-виробничій сферах);
- комунікативну (обмін інформацією);
- інтерактивну (обмін діями);
- перцептивну та рефлексивну (взаємосприймання і встановлення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню).

Реалізація функцій та вмiле використання видiв, типiв i форм спілкування є передумовою культури професійного спілкування.

Професійне спілкування регулює офіційні стосунки в державно-правовій і суспільно-виробничій сферах. Залежно від сфери спілкування існують такі його види:

- професійне, ділове;
- товариське, дружнє;
- робоче, службове;
- інтимне; приятельське;
- випадкове, формально-поверхове.

Залежно від використовуваної техніки спілкування та його цілей можна виділити такі види:

формальне спілкування, або „Контакт масок” – спілкування, у процесі якого використовуються звичні маски ввічливості, строгості, байдужості, співчутливості та відсутнє прагнення зрозуміти й урахувати особливості особистості співрозмовника;

формально-рольове спілкування, у якому зміст і засоби спілкування регламентовані соціальними ролями партнерів у спілкуванні: лікар і пацієнт, міліціонер і порушник правил дорожнього руху, контролер і пасажир автобусу;

ритуальне (світське) спілкування, зумовлене формальною ввічливістю, виконанням зовнішнього етикету;

маніпулятивне спілкування, спрямоване на одержання однобічної вигоди з використанням маніпулятивної техніки впливу на партнера в спілкуванні (лестощі, обман, „пускання пилу в очі”, демонстрація доброти) залежно від особливостей особистості співрозмовника;

духовне міжособистісне, при якому розкриваються глибинні структури особистості, характеризується взаєморозумінням між людьми, в основі лежить довіра до особистості співрозмовника.

Професійне (ділове) спілкування – це особлива форма взаємодії людей у процесі визначеного виду діяльності, що сприяє встановленню морально-психологічної атмосфери праці та взаємин партнерства між керівниками й підлеглими, між колегами, створює умови для продуктивного співробітництва людей у досягненні вагомих цілей, забезпечуючи успіх загальної справи [100, с. 2 – 3].

Основою поділу професійного спілкування на види є ступінь участі або неучасті в ньому мови (усної і писемної). За цією ознакою виокремлюють *вербальне і невербальне спілкування*.

Вербальне (лат. *verbum* – слово) **спілкування** – словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування за допомогою мови, системи знаків, які служать засобом спілкування.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Історично склалися два типи професійного вербального спілкування: безпосереднє (пряме) і опосередковане (непряме). Уся система безпосереднього й опосередкованого спілкування впливає на розвиток як особистості, так і взаємин між людьми.

Пряме вербальне спілкування – безпосередній усний контакт між учасниками спілкування („обличчям до обличчя”), у якому інформація передається за допомогою мовних знаків та інтонаційних засобів (підвищення або зниження тону, манера мовлення, що виражає почуття, ставлення до предмета, висловлювання), та охоплює елементи невербального (жести, міміку, пози).

Розрізняють форми прямого вербального спілкування:

– *індивідуальне монологічне* (передавання усної інформації без зворотного зв’язку);

– *індивідуальне діалогічне* (відбувається між двома людьми й передбачає зворотний зв’язок між відправником і реципієнтом),

– *групове монологічне* (учасниками є троє і більше осіб). Модифікацією такого спілкування є публічний виступ керівника перед колективом чи за його межами (лекція, доповідь);

– *і групове діалогічне* – форма колективного обговорення проблем, ситуацій, пропозицій на ділових нарадах, засіданнях колегіальних органів управління тощо.

Непряме вербальне спілкування – його особливістю є відсутність безпосереднього контакту між учасниками, інформація позбавлена емоційного (інтонаційного) наповнення й не супроводжується невербальними засобами спілкування. За письмової форми непрямого вербального спілкування інформація передається від відправника до реципієнта у формі відповідного документа, у якому зафіксовані атрибути ділових контактів (назва організації-відправника й організації-отримувача, дата відправлення, номер реєстрації вихідної кореспонденції, підпис відповідального працівника), що є її перевагами. Основні недоліки такої форми спілкування – обмеженість інформації, яку можна подати письмово, затримання в часі між відправленням інформації й отриманням зворотного зв'язку від реципієнта, ймовірність виникнення помилок при розшифруванні повідомлення.

На сучасному етапі поширеним є непряме вербальне спілкування з використанням технічних засобів (телефонного зв'язку, електронної пошти, факсимільної техніки тощо), які забезпечують оперативність передавання інформації. Однак використання їх унеможлиблює документування інформації. Динамічно розвивається і все більше знаходить прихильників спілкування засобами електронного зв'язку (скайп).

На основі безпосереднього спілкування виникло опосередковане – письмо (відбувається втрата міміки, жестів, інтонації тощо), масові засоби комунікації – газета, радіо, телебачення, книги, відео, комп'ютер, музичні записи та інше. Залежно від тієї чи іншої форми відбувається й саме спілкування, його зміст та відповідна поведінка людей.

Якщо ділова людина хоче переконати слухача (читача) в правдивості запропонованої теми, їй варто подбати, щоб слово її було зрозумілим, тема була переконливо обґрунтована. Слід навчитися контролювати свої емоції та інтонації, які диктують міміку й жести [101, с. 26-29].

Таблиця 2

Види, типи, форми професійного спілкування

Види професійного спілкування	Типи професійного спілкування	Форми професійного спілкування
вербальне	безпосереднє (пряме) опосередковане (непряме)	індивідуальне: монологічне, діалогічне групове: монологічне, діалогічне письмове за допомогою технічних засобів
невербальне	безпосереднє (пряме)	жести міміка поза умовні сигнали

Таблиця 3

Форми професійного вербального спілкування

Усна форма професійного спілкування	Письмена форма професійного спілкування
Бесіда, дискусії, діловий прийом, доповідь, розмова, нарада, ділові переговори, лекції, дебати, повідомлення, пояснення тощо	Документи різних видів: автобіографія, резюме, рецензія, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо

Сучасні психологи Заходу і Сходу (Д. Аткінсон, Р. Бернс, Д. Джанпольські, В. Кан-Калик, І. Кон, К. Роджерс та ін.) знайшли безліч аргументів, які виводять вплив спілкування на розвиток емоційної та інтелектуальної сфер людини, становлення її як особистості, вважають, що в спілкуванні здійснюється своєрідна „презентація” внутрішнього світу особистості. Саме тому спілкування, будучи формою взаємодії однієї людини з іншою або з групою людей, виявляє певні людські властивості, розкриває, чого варта та чи та людина, суб’єктивний світ однієї людини для іншої.

У теорії психології утверджується думка, що процес спілкування включає чотири компоненти: *перцепцію* – процес взаємосприймання; *рефлексію* – процес взаємоусвідомлення того, як суб’єкта сприймають і оцінюють інші; *комунікацію* – взаємообмін інформацією; *інтерацію* – процес формування стратегії взаємодії;

Культуру професійного спілкування можна виразити формулою **КПС = КП + КР + КК + КІ**.

Перцепція (взаємосприймання) – емоційна характеристика взаємосприймання суб’єктів один одного, чуттєвість переживання суб’єктів щодо переживання оточуючих. *Взаємосприймання* – цілісний образ іншої людини, сформований на основі оцінювання зовнішнього вигляду та поведінки [91, с. 3].

Культура перцепції (КП) – рівень адекватності сприймання співрозмовника, уміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших на основі емпатії, співчуття, симпатії, настанови на позитивне, конструктивне ставлення до співрозмовника, який забезпечує емоційно-чуттєве задоволення (подобається) та зароджується інтерес до продовження контактів. Культура спілкування вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття незадоволення (не подобається), якщо він відчуває злість або депресію.

Рефлексія (взаєморозуміння) – процес самопізнання суб’єктом внутрішніх психічних актів, предметно-рефлексивних відносин: самого об’єкта, як він бачить себе, як його бачать інші, розумова діяльність, що виявляється в чітких думках у вигляді констатації того, що відбувається з іншими людьми і з самою людиною.

Взаєморозуміння – подвоєне, дзеркальне взаємовідбиття суб’єктами спілкування один одного. На основі *зворотного*

зв'язку (повідомлення про те, як сприймають співрозмовники один одного), *емпатії* (проникнення у внутрішній світ співрозмовника), *ідентифікації* (уміння поставити себе на місце іншого), *децентралізації* (зміну позицій суб'єкта внаслідок порівняння та інтеграції її з позиціями, що відрізняються від власної) одна людина намагатиметься зрозуміти іншу, узяти до уваги позицію співрозмовника, поспівчувати йому, але діятиме відповідно до своїх знань та уявлень. Логічна форма пізнання особистих якостей і якостей співрозмовника [91, с. 9].

Культура рефлексії (КР) – рівень вміння формувати нову спільну мову в діалозі незалежних особистостей, через певні знання, способи, види, форми, методи, прийоми. **Приєм „діалог незалежних”** – це найпоширеніший прийом спільної мови, яку конструюють двоє, сприяє їхньому об'єднанню та вияву самосвідомості. Культура рефлексії вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття непорозуміння (не зрозуміло), якщо він відчуває невпевненість, невдоволеність, страх невідомого.

При спілкуванні завжди відбувається обмін інформацією – комунікація. *Комунікація* (лат. *communico* – спілкуюсь з кимось) – смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії, обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії. **Інформація** (лат. *informatio* – роз'яснення, виклад, висловлення) – сукупність відомостей, даних, знань.

Спілкування й комунікація не тотожні за своїм змістом. Зіставлення обох понять дає підстави для висновків, що „спілкування” є загальним за своїм змістом, а „комунікація” – конкретним, яке позначає лише один з його типів (соціальну взаємодію). Спілкування передбачає не просто обмін інформацією, а й обмін знаннями, враженнями, почуттями та емоціями. Здатність відчувати людина набуває тільки в спілкуванні. Почуття, які супроводжують процес спілкування, надають йому відтінку задоволення чи незадоволення, полегшують чи утруднюють його, „вриваються” в спілкування, домінують тоді, коли людина втрачає контроль над собою й не може впливати на розвиток ситуації. Найзмістовнішим, ємним і виразним засобом людського спілкування є слово, мова. Уміння говорити й слухати, вести бесіду – важлива умова взаєморозуміння, перевірки істинності чи помилковості своїх думок, уявлень. Однак і „мова тіла” (погляд, жест, поза,

особливості поведінки при розмові) може виявляти ставлення до людини, характеризувати культуру співрозмовника.

У стандартній комунікативній ситуації почуття майже не виявляються. Зміст комунікації може бути різноманітним, але це завжди повідомлення, яке повинно забезпечити досягнення певної мети.

Культура комунікації (КК) має на увазі рівень готовності передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, дикцію, артикуляцію та інше, також уміння подолати комунікативні бар'єри та здатність їх самому не створювати, включає технічну легкість, простоту спілкування, швидкість та повноту формування загальних змістів.

Під час комунікації відбувається конкретна взаємодія її суб'єктів (адресанта, відправника й адресата, одержувача) за допомогою вербальних і невербальних засобів, яка постає як акт їх інтеракції.

Інтерація (взаємодія) (лат. *inter* – поміж, періодичність дії, скасування і *actio* – дія, дозвіл) – процес організованих вербальних і невербальних взаємодій, які виникають під час спілкування. У процесі спілкування партнери впливають один на одного, їхні дії усвідомлено чи неусвідомлено спрямовані на регулювання чи зміну власної або чужої позиції. Такі взаємодії можуть бути *доповнювальними* (партнери контактують, користуючись явно вираженими станами й позиціями один одного), *пересічними* (конфліктними) і *прихованими* (апелювання до певного внутрішнього стану іншого індивіда, який не збігається з демонстрованим).

Культура інтеракції (КІ) – це рівень уміння конструктивно співпрацювати, здатність знаходити загальні інтереси, орієнтація на розвиток відносин, взаємний позитивний результат. Отже, якщо професіонал має високий рівень культури професійного спілкування, він завжди здатен: по-перше, розвивати позитивні емоції, налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе і до своєї діяльності; по-друге, налаштовувати доступні зв'язки; по-третє, організувати взаємини на взаємовигідних умовах.

На сучасному етапі в практиці професійного спілкування знайшли поширення концепція американського психолога Еріка Берна про три компоненти „Я” („дитина”, „батько”, „дорослий”) і

подібна теорія П. М. Єршова про „прибудову знизу”, „прибудову зверху”, „прибудову поруч”. Це положення про особливість діалогічного контакту, у якому кожен з партнерів може займати одну рольову позицію, яка відображає характер людини, її соціально-психічний вік.

Психологічною основою рольової позиції є трансакція як складова частина діалогу. **Трансакція** (лат. *Transactio* – звернення) – словесний чи безсловесний обмін між двома людьми, який утворюється з подразнення (запитання) і реакції (відповідь) між певними станами „Я”, тобто взаємодія між різними станами „Я”. На початковому етапі розвитку особистості домінує „дитина” („прибудова знизу”), яка характеризується наївністю, залежністю, підпорядкованістю, безвідповідальністю, іграми, конкретно-образним мисленням. Поступово виростає „батько” („прибудова зверху”) – незалежний, непідпорядкований, прихильний до нотацій, вимог, похвали, доган і одночасно здатний брати на себе відповідальність за те, що відбувається. У процесі розвитку особистості збільшується і стає домінантним „дорослий” („прибудова поруч”) здатний у будь-якій ситуації залишатися коректним і стриманим, поводитися з начальником, з підлеглим як з рівноправним партнером. Відрізнити позицію „дорослого” від позиції „дитини” і „батька” можна за ступенем її адекватності конкретній ситуації, іронічно-розважливим ставленням до неправоти інших і своїх здібностей та вад. „Дорослий” як домінанта особистості в спілкуванні дозволяє оперативню перетворювати інформацію, прогнозувати ймовірності, контролювати дії „дитини” і „батька” в колективі й у самому собі, наприклад: Катя говорить: „Давай грати: я буду дочкою, а ти мамою”. Оксана відповідає: „Ні, я завжди повинна бути дочкою” („дитина”, „прибудова знизу”). Катя йде на компроміс: „Добре, давай по черзі: спочатку я буду мамою, а потім мамою будеш ти” („дорослий”, „прибудова поруч”).

У професійному спілкуванні найбільш стійким, природним і доречним є зв'язок „дорослий” – „дорослий” (рис. 1, позиція 1). Так спілкується творча особистість з колегами, з керівництвом, з підлеглими як з рівними партнерами, чітко враховуючи умови конкретної ситуації, широко, відкрито й одночасно з підкресленою повагою до співрозмовника. Спілкування „дитина” – „дитина” властива, зазвичай, дітям, а дорослим „найчастіше

в обставинах гри (рис. 1, позиція 3). Спілкування „батько” – „батько” використовується не так часто. Практика показує, що різнорівневі зв'язки у професійному спілкуванні завжди менш міцні, вони легко розладнуються і призводять до конфліктів, наприклад, взаємини на рівні „батько” – „дитина” (рис. 1, позиція 2). На жаль, і сьогодні можна зустріти, з одного боку, впевненість у своїй правоті, владність, психологічний тиск, монолог-наказ, що не піддається обговоренню, з іншого – вихована таким стилем улесливість, безвідповідальність, схована або відкрита впертість, саботаж, інфантильність [90, с. 32-34].

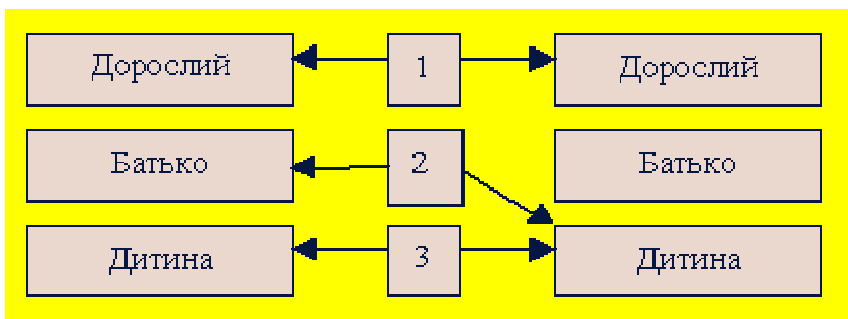


Рисунок 1. Схема рольової структури спілкування співрозмовників

Питання та завдання для самоконтролю:

1. У чому полягає актуальність проблеми культури професійного спілкування?

2. Схарактеризуйте процес усвідомлення науковцями проблеми спілкування.

3. Доведіть, у чому полягає стимулювальна роль спілкування в професійній діяльності.

4. Що є об'єктом та предметом вивчення проблеми культури професійного спілкування?

5. Як вчені розуміють поняття „спілкування”?

6. Виділіть ключові ідеї, які об'єднують думки авторів у визначенні поняття „спілкування”, „професійне спілкування”, „культура професійного спілкування”, дайте визначення цих понять.

7. Сформулюйте визначення таких понять: потреби, удосконалення; професіоналізм; перцепція; комунікація; інтеракція; рефлексія, емпатія.

8. Дайте характеристику видам, типам та формам професійного спілкування.

9. Проаналізуйте психологічну основу КПС.

10. Схарактеризуйте рольові позиції спілкування.

Рекомендована література:

1. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації: інноваційні методи навчання : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Д. : РВВ ДНУ, 2004. – 52 с.
2. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – 190 с.
3. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с.
4. Мудрик А. В. Общение школьников / А. В. Мудрик. – М. : Знание, 1987. – 80 с.
5. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. пособие / А. В. Мудрик. – М. : Пед. о-во России, 2001. – 320 с.
6. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамушенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : Вища шк., 2004. – 422 с.
7. Рыданова И. И. Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 319 с.
8. Словарь иностранных слов / под ред. А.Г.Спиркина, И.А.Акчурина, Р.С.Карпинской. – М. : Рус. яз., 1989. – 624 с.
9. Словарь русского языка / под ред. д-ра филол. наук, проф. Н. Ю. Шведовой. – М. : Рус. яз., 1983. – 816 с.
10. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л. Д. Столяренко. – Изд. 5-е. – Ростов- н/Д. : Феникс, 2006. – 416 с.
11. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Акдемвидав, 2004. – 278 с.

Тема 1.2. Структура професійного спілкування

План:

1. Структурні компоненти професійного спілкування.
2. Мотиваційно-ціннісний компонент професійного спілкування.
3. Перцептивний і рефлексивний компоненти професійного спілкування.
4. Комунікативний компонент професійного спілкування.
5. Інтерактивний компонент професійного спілкування.
6. Морально-етичний, естетичний та технологічний компоненти професійного спілкування.

Проводячи структурний аналіз та враховуючи складність природи спілкування, ми спираємося на загальну структуру діяльності людини, розроблену в психологічній теорії Д. Ельконіним, В. Давидовим, А. Марковим. Вони виділяють три основні чинники всякої діяльності: мотиваційно орієнтовний, центральний (виконавчий) та контрольньо-оцінний. На думку В. Давидова, ця базова модель у кожному конкретному випадку дослідження повинна бути розгорнута відповідно до характерних особливостей виду діяльності, який вивчається. Інтерпретуючи цю схему відносно професійного спілкування, ми виділяємо низку компонентів структури професійного спілкування:

- мотиваційно-ціннісний;
- організаційно-планувальний;
- змістовно орієнтовний;
- діяльнісно-операційний;
- контрольньо-оцінний.

Культура професійного спілкування є цілісною системою, яка охоплює зовнішню та внутрішню сторони цього процесу. Логічно поставити запитання про специфіку *психологічного та педагогічного підходів* до вивчення проблеми спілкування. Психологія зосереджує увагу на внутрішньому аспекті спілкування, а педагогіка – на зовнішньому, з урахуванням психологічних процесів та закономірностей розвитку міжособистісних взаємин та технологій цілеспрямованого формування, а також моральні, естетичні, технологічні аспекти ефективності професійного спілку-

вання.

На сучасному етапі достатньо розробленим є **соціально-психологічний блок спілкування**, продуктивність якого залежить від взаємосприймання, взаємовідчуття та взаємодії суб'єктів. У психології структурні компоненти мають різні термінологічні значення: комунікативний, інтерактивний, перцептивний (Г. Андреев); афективний, перцептивний, практичний (А. Бодальов); інформаційний, афективний і регулятивний (Б. Ломов); когнітивний, афективний, поведінковий (Я. Коломінський) [11, с. 328].

Ми виділяємо такі структурні компоненти професійного спілкування: **мотиваційно-ціннісний** компонент професійного спілкування; **перцептивний** – процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними один одного; **рефлексивний** – процес забезпечення розуміння та формування образу іншої людини; **комунікативний** – обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток; **інтерактивний** – організація взаємодії суб'єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії; **Морально-етичний** компонент є основою культури професійного спілкування, включає етичні норми та ритуальні правила ділових взаємин, знання й уміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу, взаєморозуміння, професійну етику, професійний такт. **Естетичний компонент** – характеризує високий рівень культури спілкування, гармонію внутрішніх та зовнішніх особистісних проявів, артистизм, творчу самобутність, культуру мовлення, культуру поведінки, культуру почуттів, професійний етикет. **Технологічний** – детермінований використанням професійних технологій.

Мотиваційно-ціннісний компонент професійного спілкування

Мотив – внутрішня спонукальна сила, бажання спілкуватися (потреби, інтереси, прагнення, емоції). Зусилля, необхідне для виконання дії, визначається силою мотивації. **Мотивація** – цілеспрямованість, усвідомленість **мети** (ідеальне уявлення результату, предмета, явища, діяльності спілкування), активізує, стимулює діяльність людини. Чим сильніше мотивація, тим менше зусиль потребує підтримка діяльності, протистояння бар'ерам

та перешкодам, тим менше треба докласти зусиль, задіяти волю.

Мотивація характеризується:

самовизначенністю мети (результат вільного рішення, спілкування знижується, якщо мета визначається кимось, бо відчувається примус, повинність, яка знижує силу діяльності),

добровільністю (основа легкості виконання будь якої дії). Легко робити звичайне, бо включається сила звички, яка звільняє багато енергії. „Людина волі” ніби дримає й іноді встає поправити „людину звички”. Трудно робити нову справу – з’являється внутрішня напруга, невпевненість, страх, сумнів і т. п.

Рушійною силою будь-якої діяльності, вияву в ній активності є *потреби*.

Потреба – це бажання мати або діяти, особливий психічний стан, відчуття або усвідомлення „напруги”, „невдоволення” без бажаного. Професійна діяльність спонукується низкою мотивів-потреб: а) потребою в спілкуванні; б) потребою в спілкуванні з людьми через професійну діяльність; в) потребою в самореалізації творчого потенціалу. Кожний індивід має низку основних потреб: кимось бути, щось мати, щось діяти, знати, відчувати.

Змістовно-ціннісний бік культури професійного спілкування спирається на **ціннісні орієнтації**, позитивну або негативну емоційну оцінку, на духовний внутрішній зміст. **Цінність** – це позначення об’єктів, явищ та їхніх властивостей, а також абстрактних ідей, які втілюють узагальнені ідеали й постають завдяки цьому як еталон належного. Визначається морально-етичними характеристиками ставлення до співрозмовника, формує зміст спілкування. У духовному відношенні цінності відроджують його самого з усіма його потребами. Обираючи певні *моральні, естетичні, культурні, духовні цінності*, тим самим людина підтверджує свідоме ставлення до них, дієвість своїх мотивів, цілісність моральної, духовної свідомості загалом.

Моральні цінності добра, обов’язку, відповідальності, справедливості, честі й гідності людини, совісті тощо помітно впливають на спільну діяльність людей, на характер і ефективність спілкування.

Коли рівень духовності в країні падає, моральні цінності нерідко знецінюються. Загроза дегуманізації виникає там, де людина звикає ототожнювати себе зі своєю функцією, своєю соціальною роллю.

Перцептивний та рефлексивний компоненти професійного спілкування

Взаємодія між учасниками спілкування супроводжується сприйманням або несприйманням, розумінням або нерозумінням партнера.

Перцепція – емоційна характеристика взаємосприймання суб'єктів один одного, чуттєвість переживання суб'єктів щодо переживання оточуючих. ***Сприймання*** іншої людини – це відображення її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками індивіда та інтерпретацію на цій основі її вчинків. Психологи вважають, що відбувається пізнання однієї людини іншою. Під час спілкування одна людина емоційно оцінює іншу, намагається зрозуміти її вчинки, виробити стратегію зміни її поведінки та побудувати власну, при цьому відбувається усвідомлення себе через іншого за допомогою механізмів *емпатії, ідентифікації, симпатії або антипатії, рефлексії*.

Емпатія – психологічна здатність проникнення в переживання іншої людини, збагнення її емоційного стану; здатність до співчуття в усьому емоційному спектрі, уміння поставити себе на місце іншого, перебороти рамки своєї життєвої ситуації. Ширше, ніж поняття жалю, вміщує не тільки співчуття в біді, а й співпереживання радості.

Високому рівню культури спілкування властива велика відкритість як передумова більшої здатності до емпатії. Використання емпатії – важлива частина методів психологічного консультування, запропонованих американським психологом Карлом Роджерсом.

У сучасному суспільстві людина демонструє значно більше *симпатії* (почуття емоційної позитивної налаштованості до партнера) та *антипатії* (негативне сприймання і ставлення до співрозмовника). Розрізняють три складники емпатії: ***емоційну***, що ґрунтується на механізмі наслідування моторних і афективних реакцій іншої людини; ***когнітивну***, яка базується на інтелектуальних процесах, знаннях, вміннях, навичках; ***прогностичну***, що проявляється як здатність людини передбачати афективні реакції іншого в конкретних ситуаціях.

Рефлексія в спілкуванні – це усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші, здатність зрозуміти партнера по спілкуванню. Щоб досягти під час спілкування взаєморозу-

міння, необхідно враховувати не лише потреби, інтереси, установки іншого, а й думати про те, як він ставиться до ваших потреб, інтересів, установок, якими він бачить ваші індивідуальні особливості, як інтерпретує ваші емоційні реакції й думки. Іншими словами, **рефлексія в процесі взаєморозуміння** – це подвоєне, дзеркальне взаємовідбиття суб'єктами спілкування один одного. Відбувається в процесі **ідентифікації** (механізм схожий на **емпатію – так зване афективне „розуміння”**) – це процес проникнення в переживання іншої людини, уподібнення, ототожнення себе з іншим, що сприяє розумінню партнера по спілкуванню, стимулює відповідну поведінку (альтруїстичну, гуманістичну, емпатійну тощо). Рефлексія – продукт знання, емпатія – емоційне відчуття в процесі спілкування.

Для успішного спілкування важливим є використання гуманістичних орієнтацій у взаєминах, дотримання **емпатійного способу спілкування** (сприймання внутрішнього світу іншої людини із збереженням притаманних їй емоційних і змістовних відтінків).

Комунікативний компонент професійного спілкування

Комунікація – смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії. Важливу роль відіграє значущість інформації, завдяки якій партнери намагаються виробити загальний зміст, однакове розуміння ситуації. Це можливо лише за умови, що інформація прийнята, зрозуміла та осмислена. Тому в комунікативному процесі поєднані діяльність, спілкування й пізнання.

Усвідомлення *сутності комунікативного процесу* й уміле використання його елементів сприяє уникненню проблем, зумовлених спотворенням, проходженням часткового обсягу інформації. Комунікативні проблеми пов'язані з ускладненнями в передаванні інформації:

Сказати, ще не означає -----почути.

Почути, ще не означає -----зрозуміти.

Зрозуміти, ще не означає -----погодитися.

Погодитися, ще не означає ----використати на практиці.

*Використати на практиці, ще не означає---
запам'ятати, пропустити через себе.*

Виокремлюють комунікацію *вербальну (словесну) та невербальну*. Засобом першої є мова, другої – оптико-кінетичні системи знаків (жести, міміка, пантоміміка), пара- та екстралінгвістична система (інтонація, паузи тощо), система організації простору та часу комунікації, а також система „контакту очима”. Ступінь запам’ятовування людиною інформації залежно від кількості органів чуття, задіяних у комунікативному процесі. Результати експериментальної психології свідчать, що людина сприймає інформацію приблизно в таких пропорціях: 80% – зором; 15% – на слух; 3% – на дотик; 1% – на смак; 1% – нюхом. Ефективність комунікативного процесу значною мірою залежить від форми передавання інформації (усної, візуальної чи їх поєднання). Дослідження показують, що забувається:

	через 3 години	через 3 дні
Почуте	до 30%	до 90%
Побачене	до 28%	до 80%
Почуте й побачене	до 15%	до 35%

Комунікативний процес – обмін інформацією між людьми з метою забезпечення її розуміння як предмета обміну, точне й повне засвоєння повідомлень. У цьому процесі взаємодіють такі базові елементи:

- відправник (адресант) – особа, яка генерує ідеї або збирає й передає інформацію;
- повідомлення – закодована за допомогою символів інформація;
- канал (засіб) передавання інформації;
- одержувач (адресат) – особа, якій призначена інформація і яка її інтерпретує.

Під час обміну інформацією відправник і одержувач проходять кілька взаємопов’язаних етапів комунікативного процесу, завданням – створення повідомлення й використання каналу для його передавання, щоб обидві сторони однаково зрозуміли ідею. Досягти цього складно, оскільки на кожному етапі зміст повідомлення може бути спотвореним, частково або цілком утраченим. Етапи процесу – *зародження ідеї, кодування й вибір каналу інформувannya, передавання, декодування інформації*.

Зародження ідеї. Обмін інформацією розпочинається з формування ідеї або відбору інформації. Відправник визначає, яка ідея (повідомлення) стане предметом обміну. Багато спроб обміну інформації може бути невдалими, оскільки відправник недостатньо опрацює повідомлення, не надає йому необхідної форми.

Кодування й вибір каналу інформування. Кодування за допомогою символів перетворює ідею на повідомлення. Відправник вибирає канал інформування, здатний передати символи, для комунікації (передавання мови й письмових матеріалів, електронні засоби зв'язку, зокрема комп'ютерні мережі, електронна пошта, відеострічки тощо). Якщо канал непридатний для фізичного втілення символів, передавання інформації не відбудеться (неможливо передати телефонним зв'язком картину художника). Якщо канал інформування частково відповідає цим параметрам, обмін інформацією буде менш ефективним. Відправлення підлеглого листа про винятковість його досягнень не цілком адекватно підкреслює важливість його внеску в загальну справу, не буде таким ефективним, як особиста подяка з наступним офіційним листом, у якому буде висловлена похвала чи повідомлення про преміювання працівника. Часто буває доцільним поєднання кількох каналів комунікації. Одночасне використання засобів обміну усною й письмовою інформацією ефективніше, ніж обмін тільки письмовою. Орієнтація на обидва канали спонукає ретельніше готуватися й ресструвати повідомлення. Зловживання інформаційним обміном у письмовій формі може призвести до некерованого зростання паперових потоків.

Передавання інформації. На цьому етапі відправник використовує канал (засіб) передавання інформації для доставки повідомлення (закодованої ідеї або сукупності ідей) одержувачу. Це фізичне переміщення повідомлення від відправника до одержувача, яке часто ототожнюють з процесом комунікації. Насправді тут задіяний лише один етап процесу.

Існують дві базові моделі передавання інформації: без зворотного зв'язку (рефлексії) і зі зворотним зв'язком (модель А і модель Б). **Модель А:** Відправник – одержувач, побудована за ієрархічним принципом лінійної організації (співробітник, відправивши повідомлення керівництву, нічого не знає про його реакцію, а тому не може адекватно організувати свою діяльність).

Модель Б: Відправник – Одержувач, передбачає ефективний зворотний зв'язок під час комунікації. Обмін інформацією є ефективним, якщо одержувач зрозумів ідею і виконав очікувані відправником дії, здійснив зворотний зв'язок, який сприяє підвищенню ефективності обміну інформації. Зворотний зв'язок відбувається повільніше, є точнішим, знімає напруженість, посилює впевненість у правильній інтерпретації повідомлень. Ефективність зворотного зв'язку залежить від *конкретності, безпосередності, враховує можливості (місткість) його суб'єктів.*

Декодування інформації. Після отримання інформації одержувач *декодує* її (розшифровує символи відправника), щоб зрозуміти, про що йдеться. Якщо реакція на ідею не обов'язкова, на цьому комунікативний процес завершується. Зворотний зв'язок сприяє подоланню інформаційних шумів – усього, що спотворює зміст, перешкоджає обміну інформацією або цілком блокує інформаційний обмін.

Фільтрування інформації – чистка від шумового наповнення. Інформаційні шуми можуть стосуватися мови, відмінностей у сприйнятті, змінюючи зміст повідомлення при кодуванні й декодуванні. Породжують їх також відмінності в організаційному статусі між керівником і підлеглим, що нерідко ускладнює точне передавання інформації. Різною мірою вони завжди супроводжують процес обміну інформацією, однак за правильно налагодженого комунікативного процесу більшість з них можна усунути. Найефективнішим є психологічний фільтр. На його формування впливають досвід, знання й дотримання загальноприйнятих комунікативних правил. Такий фільтр одночасно відіграє позитивну й негативну ролі. Негативна роль проявляється в том, що він зумовлює вибіркове, суб'єктивне, не завжди узгоджене з реальністю уявлення.

Специфіка людської комунікації, на відміну від теорії інформації, передбачає психологічний вплив одного партнера на поведінку іншого з метою їх зміни, можливо лише тоді, коли партнери користуються однією або близькими системами кодифікації й декодифікації, тобто „спілкуються однією мовою”.

Ефективність комунікації визначається *впливом на суб'єкт спілкування*: чи уточнювалась, змінювалась, розвивалась інформація, думка.

Рівні фільтрування: на *першому* рівні обміну вирівнюються відмінності у вихідній інформації, що є в індивідів, які вступили в контакт. *На другому* передаються та приймаються найважливіші значення (інформування, навчання, інструктаж тощо). *На третьому* рівні індивіди прагнуть зрозуміти погляди та установки одне одного (згода, незгода, зіставлення поглядів) [101, с. 15-18].

Інтерактивний компонент професійного спілкування.

Інтерація (лат. *inter* – поміж, періодичність дії, скасування і *actio* – дія, дозвіл) – процес організованих вербальних і невербальних взаємодій, які виникають під час спілкування. *Спілкування* – це активна взаємодія суб'єктів, що діють один на одного, оцінюють дії, сприймають або не сприймають спрямовані на них думки, оцінки, почуття. Обмінюючись інформацією, кожний з партнерів є *активним суб'єктом* у процесі спільної діяльності. Якщо один із суб'єктів виявляє пасивність, спілкування не відбувається.

Американський психоаналітик Ерік Берн (1910 – 1970) виокремив такі типи інтерацій між людьми в повсякденному житті:

- *ритуальна взаємодія*, яка не має змістового навантаження, зазвичай обмежується звичними фразами: „Привіт!”, „Як справи?”, „Давай!”, „Бувай!” тощо;
- *розважальна взаємодія* – передбачає приємне і водночас інформативне проведення часу, такими є розмови на побутові теми: „Як давно не бачилися?”, „Що й чому?”, „А ось раніше...” тощо;
- *спільна цілеспрямована активність* – діяльність, праця, спрямована на досягнення певних цілей: „Сьогодні ми завершуємо складання звіту. Потрібно ще трохи попрацювати, а потім усім буде наданий додатковий день відпочинку”; „Вам завтра необхідно терміново виїхати у відрядження” тощо;
- *відсутня взаємодія* – виникає в ситуації, за якої партнери змушені про щось розмовляти, обмінюватися діями, але психологічно один на одного не налаштовані. Між співрозмовниками виникає нетривалий контакт, без попередньої підготовки й необхідності повторення чи продовження;

- *ігрова взаємодія* – відбувається за суворими правилами, з певним змістом: використовується, щоб досягти мети, удало ввійшовши в роль, відчутти задоволення (вигоду).

Існує кілька класифікацій видів міжособистісної взаємодії. *За досягненням мети* розрізняють два основних види міжособистісної взаємодії: *співробітництво, або кооперацію* (досягнення мети одним із суб'єктів сприяє або не заважає реалізації цілей решти суб'єктів), і *суперництво, або конкуренцію* (досягнення мети одним із суб'єктів ускладнює або взагалі виключає досягнення цілей іншими суб'єктами). Інколи ці види взаємодії позначаються іншими термінами: *згода та конфлікт, пристосування та опозиція, асоціація та дисоціація*.

В основу іншої класифікації взаємодії покладено *кількість суб'єктів*. Саме ця класифікація сприяє побудові концепції становлення *культури професійного спілкування*, особистісному зростанню тих, хто продуктивно спілкується, переходячи від простих видів взаємодії до складніших, до спільної діяльності. Це взаємодія *міжгрупова, між особистістю та групою, між особистостями (діада)*. Залежно від ролей це може бути взаємодія, у якій на групу впливає лідер, просто член групи. Це може бути взаємодія, у якій певна підгрупа її членів (сукупний суб'єкт) впливає на одного з суб'єктів. Підгрупа разом з лідером може діяти на одного або на кількох членів. Усі члени групи, зокрема й лідер, впливають один на одного й кожен сам на себе.

У педагогіці теоретичний та практичний інтерес становить структура процесу управління спілкуванням за В. А. Кан-Каликом :

- конкретизація спланованої системи наступного спілкування;
- уточнювання умов і структури спілкування;
- здійснення початкової стадії спілкування;
- управління ініціативою в системі спілкування.

В. А. Кан-Калик характеризує структурні етапи взаємодії спілкування) [42, с. 15-18].

1. Прогностичний – це перший етап. Моделювання майбутнього спілкування, у якому закладаються контури майбутньої взаємодії: планування й прогнозування змісту, структури, засобів спілкування, визначення мети взаємодії (для чого?), аналіз стану спілкування (чому він такий?) та аналіз ситуації (що стало-

ся?). Плануються можливі способи та тональність комунікації, прогнозується сприймання співрозмовником змісту взаємодії. Цільова установка має вирішальне значення. Саме тут має бути визначальним зосередження на спільній роботі. Доцільно передусім думати про те, як взаємодіяти, зацікавити, як створити творчу атмосферу, щоб виявилася індивідуальність. Для цього потрібна увага, здатність сприймати й адекватно оцінювати людину.

2. Комунікативна атака – початковий етап спілкування.

Мета його – встановлення емоційного й ділового контакту у взаємодії, завойовується ініціатива, що дає змогу керувати спілкуванням. Важливо оволодіти технікою швидкого включення у взаємодію, прийомами „самопрезентації” та динамічного впливу.

3. Керування спілкуванням. Це свідомо й цілеспрямована організація взаємодії з коригуванням процесу спілкування відповідно до визначеної мети. Здійснюється обмін інформацією, обмін оцінками з приводу цієї інформації, взаємооцінка співрозмовників. Створюється атмосфера доброзичливості, вільного виявлення свого „Я”, задоволення від спілкування, підкріплення своїм соціально значущим потенціям. Саме тут потрібно вміти виявляти інтерес до співрозмовника, сприймати інформацію від нього (активно слухати), висловлювати судження з того чи того приводу, транслювати свій оптимізм і спокійну впевненість в успіхові, ставити яскраві цілі й указувати на шляхи їх досягнення.

4. Аналіз спілкування, самокорегування. Головне завдання цього етапу – співвіднесення мети, засобів, результатів взаємодії, а також моделювання подальшого спілкування.

Стосовно кожного етапу слід дотримуватися певних правил, які оптимізують взаємодію:

- формування почуття „ми”, демонстрація спільності поглядів, що усуває соціальні бар’єри, протиставлення й об’єднує для досягнення спільної мети;

- установлення особистісного контакту, відчуття звертання саме до нього;

- демонстрація власного ставлення, що виявляється в тому, як ми усміхаємося (відкрито, невимушено чи скептично), з якою інтонацією говоримо (дружньо, сухо, тиснучи на співрозмовника), як експресивно забарвлені наші рухи (спокійні, стримані чи зневажливі, нервові), яку обрали дистанцію (довіри чи конфронтації);

– показ яскравих цілей спільної діяльності – накреслення спільного „ми” в майбутньому, що демонструє зацікавленість у співрозмовникові, міцність єдності;

– передача розуміння внутрішнього стану – зчитування настрою співрозмовника, що сигналізує про зацікавленість у взаємодії, взаєморозумінні;

– постійний вияв інтересу до співрозмовника. Це означає – слухати, ставити питання і цінувати думку співрозмовника, співпереживати, підкреслювати позитивне, говорити компліменти, тобто робити все, що підтримує в позитивних намірах;

– створювати ситуації успіху, потрібні для сприятливого психологічного тла взаємодії, яка створюється радістю від успіху;

– постійним схваленням потенційних можливостей, підкресленням індивідуальної значущості кожного, зняттям страху перед можливою помилкою, наданням допомоги й умінням учителя попросити допомоги [21, с. 50].

Реалізувати всі ці правила можливо при правильному виборі *стилю професійного спілкування*, основою якого ми вважаємо позитивну спрямованість на особистість, захопленість своєю справою, позитивний досвід організації діяльності та стосунків, професійне володіння організаторською технікою й толерантністю, активністю в діалозі. Активність як риса особистості, якісна її характеристика визначається й зовнішнім впливом (середовищем, вихованням), але в процесі життєвої практики в індивіда формується внутрішня позиція, складається вибіркове ставлення до різних зовнішніх умов і впливів, що визначає розвиток особистості.

Морально-етичний є генералізуючим компонентом культури професійного спілкування, який зумовлюється міжособистісними та професійними відносинами й характеризується такими поняттями, як *професійна етика, професійна мораль, моральність, моральна культура, професійний такт, тактовність, толерантність, культура поведінки*.

Професійна етика – це сукупність моральних норм, принципів що визначають ставлення до людини, до професії і своїх професійних обов’язків. **Професійний такт** – це міра доцільного впливу встановлювати продуктивне спілкування, вміння, за допомогою яких фахівець у кожному конкретному випадку застосовує найбільш ефективні засоби спілкування. **Професійний такт** – професійна характеристика особистості, є

складником професійної майстерності й набувається разом з професійною освітою, практикою й досвідом професійної діяльності, характеризується бережливим ставленням і повагою до особистості співрозмовника, який виявляється у звичках, мові, зовнішньому вигляді. **Професійний такт** – творче вміння обирати в кожному конкретному випадку такий стиль поведінки і спілкування, підхід (за допомогою слова, вчинків, тону, погляду, жестів, міміки тощо), які оберігають честь і гідність особистості в кожного, не принижуючи й не возвеличуючи його.

Ці поняття засновані на принципах гуманізму, поваги гідності особистості, усвідомлення особистої унікальності та самоцінності суб'єктів спілкування; оптимістичному підході до діяльності. **Мораль** – це сукупність норм поведінки людей, що регулюють їх ставлення до суспільства, нації, колективу, підтримане особистим переконанням, традицією, суспільною думкою. Моральні норми становлять основу моральності людини, але повністю її не визначають. **Моральність** включає моральні погляди, теорії, переконання, почуття, ставлення людей, моральну поведінку. **Моральна культура** – це людяність та демократичність, які страхують від маніпулятивного та імперативного управління процесом спілкування (В. Писаренко та І. Писаренко).

Сучасний професіонал не може нехтувати знанням положень загальної культури поведінки, адже це свідчить про рівень втілення в його діяльності вимог моралі, органічне, природне й невимушене їх поєднання зі способом життя, позначається на зовнішніх особливостях поведінки. Щира зацікавленість, співпереживання, розуміння й порозуміння між людьми в процесі спілкування є важливими передумовами їх ефективної ділової взаємодії.

Якщо морально-етичні норми означають зміст вчинків (те, що людина повинна або не повинна робити), то культура поведінки відображає конкретну реалізацію вимог моралі, рівень органічності невимушеності злиття цих норм зі стилем життя людини.

Культура поведінки – сукупність форм поведінки людини в процесі спілкування, у яких виявляються певні моральні й естетичні норми.

У процесі спілкування культура поведінки, її характер, духовний і морально-естетичний образ свідчать, наскільки гли-

боко й органічно вона засвоїла надбання людства, наприклад, повага до співрозмовника виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, в умінні цінувати чужий час. Обов'язково з погляду культури поведінки в спілкуванні своєчасність і точність у виконанні домовленостей, обіцянок, повернення позиченого тощо. Чесність збігається з відвертістю. Велике методологічне значення має категорія „толерантність”. **Толерантність** (від лат. *Tolerantia* – терпіння) – це терпимість до іншого роду поглядів, вдач і звичок. Зрозуміло, що толерантність необхідна стосовно особливостей різних народів, націй і релігій. Вона є ознакою впевненості в собі й усвідомлення надійності власних позицій, ознакою відкритою для всіх ідейної течії, що не боїться порівняння з іншими поглядами й не уникає духовної конкуренції.

Морально-етичний компонент органічно пов'язаний з естетичним, оскільки висока культура спілкування, гармонія внутрішніх та зовнішніх особистісних проявів, артистизм, творча самотність стимулюють переживання емоційного задоволення, відчуття прекрасного, попереджає виникнення „естетичного бар'єра” (С. Рапопорт).

Естетична потреба у своєму значенні – це вища форма потреб, яка дає максимальну радість людині, але відрізняється відповідальністю за збереження краси, за виконання морального обов'язку захисту й поширення добра та краси.

Естетичний компонент характеризують такі поняття, як внутрішня (духовна) та зовнішня культура, їх гармонійне з'єднання, що проявляється в культурі мови, культурі мовлення, культурі почуттів та емоцій.

Духовність – надзвичайно складне й інтегративне поняття. З позиції філософії – це, насамперед, внутрішній світ людини, її свідомість, світоглядні орієнтації. Основою духовності є власне людські цінності, духовні потреби, інтереси, смаки й ідеали.

В українському педагогічному словнику **духовність** розглядається як „індивідуальна вираженість у системі мотивів особистості двох фундаментальних потреб: ідеальної потреби пізнання й соціальної потреби жити, діяти “для інших” (розглядається як душевність).

Духовний розвиток вчені трактують як ієрархію метамотивів та потреб, виходячи з яких особистість оцінює себе, інших, довкілля й діє. Найсуттєвішими є такі потреби: самоповага, пі-

знання світу, себе, сенсу життя, сприймання та створення краси, здійснення добра та справедливості, досягнення психічної досконалості [5, с. 141].

Духовний розвиток особистості визначається так (Б. Юсов): духовне – це ідеальне, всезагальне; життя, активність, вчинки, спрямовані до світлого і святого; щедрість, любов до ближнього, самовідданість; почуття радості від творення блага; свобода, можливість діяти без зовнішнього примусу; досягнення особистості, що набуті завдяки власним внутрішнім ресурсам; творчість, безпосередність, щирість у діянні добра.

Духовна культура в широкому розумінні – це багатий позитивний життєвий досвід суспільного, соціального, родинного життя народу, людства, який передається з покоління в покоління.

У вузькому розумінні духовна культура є результатом освіти, виховання і самовиховання індивіда і свідчить про засвоєння ним системи морально-етичних норм, основ культури, а також про сформованість духовних запитів, потреб, інтересів, виявлення культури почуттів, а також культури взаємодії з оточуючими. Критерієм сформованості духовної культури індивіда є самореалізація його духовних сил.

Талановитий педагог В. Сухомлинський писав: „Слово – найтонший дотик до серця: він може стати і ніжною запашною квіткою, і живою водою, що повертає віру в добро, і гострим ножем, і розжареним залізом, і брудом. Слово обертається найнесподіванішими вчинками навіть тоді, коли його немає, а є мовчання. Там, де потрібне гостре, пряме, чесне слово, іноді ми бачимо ганебне мовчання. Це найогидніший вчинок – зрада. Буває й навпаки: зрадою стає слово, яке повинно берегти таємницю. Мудре і добре слово дає радість, нерозумне і зле, необдумане і нетактовне – приносить біду. Словом можна вбити й оживити, поранити і вилікувати, посяяти тривогу й безнадію і одухотворити, розсіяти сумнів і засмутити, викликати посмішку і сльози, породити віру в людину і заронити невіру, надихнути на працю і скувати сили душі” [93, с. 373].

Мова – це символічний код культури, засіб пізнання світу, збереження й передачі інформації. Розвиненість національної мови, тобто її багатомірність, словниковий склад, свідчать про рівень національної культури.

Ми розглядаємо мову, що становить професійну діяльність, її цінність і значення. За своєю природою мова є системою знаків (орфографічних, граматичних, лексичних тощо), характеристикою певного суспільства, служить засобом спілкування, пов'язана з мисленням, завжди співвідноситься з людиною, є засобом передавання думок, ідей, почуттів, волі, стану свідомості, естетичних потенції особистості, і для відправника, і для одержувача інформації, умов спілкування (місця, часу, кола співрозмовників тощо).

Особа, яка говорить або пише, обирає, комбінує й трансформує слова, виходячи із сутності предмета спілкування та ситуації, у якій відбувається процес спілкування.

Залежно від комунікативної ситуації використовують *розмовну мову* (у повсякденному спілкуванні), *літературну мову* (опрацьована майстрами слова природна мова, яка є мовним еталоном народу), *письмову мову* (фіксування на певних носіях – папері – інформації і прочитання написаного), *усну мову* (артикуляційне відтворення інформації та сприйняття її на слух). Мова може бути і *штучною*, необхідність якої зумовлена неможливістю використання у природі. Такими мовами є азбука Морзе, есперанто, Брайля та ін.

Мова виявляється в актах **мовлення** – використання коду мови, з метою висловлення своєї думки, почуттів, настроїв.

Мова і мовлення – показники загальної культури особистості, її інтелектуального та духовного розвитку, культури мови й культури мовлення.

За формами розрізняють *монологічне* (розповідь, лекція, коментар, оцінні судження) та *діалогічне* (бесіди, диспути, дискусії) мовлення.

Культура мови – форма висловлювання думок, яка ґрунтується на бездоганному знанні мовних норм, це ступінь відповідності нормам вимови, слововживання, установлені для певної мови; здатність наслідувати кращі зразки у своєму індивідуальному мовленні (словник лінгвістичних термінів). Якщо норма існує на рівні „правильно – неправильно”, то культура мови – на рівні „краще, точніше, доречніше”. Опанування норм сприяє підвищенню культури мови, а висока культура мови є свідченням культури мислення, загальної культури людини. Знання мови та

її практичне використання говорить про культуру мовлення особистості.

Культура мовлення – досконале володіння мовою її нормами в процесі мовлення, входить у структуру професійного спілкування, є характеристикою професійної придатності спеціалістів різних професій: дипломатів, юристів, політиків, викладачів шкіл та ВНЗ, журналістів, менеджерів, тих, хто в професійній діяльності пов'язаний з людьми, організує та спрямовує їхню діяльність, веде ділові переговори, виховує, вчить, надає різні послуги.

Культура мовлення – володіння учасниками спілкування нормами усного й писемного літературного мовлення, уміння використовувати зображувальні засоби мовного коду в різних умовах і сферах спілкування відповідно до мети і змісту комунікації. На ефективність ділового спілкування значною мірою впливає вміння його учасників використовувати лексичне багатство, виражальні можливості мови. Уміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку.

Культура мовлення вимагає відмови від жаргону, засилля іноземних слів, уникнення слів, зміст яких невідомий або не зрозумілий для користувача і реципієнта.

У процесі спілкування людина не тільки повідомляє, сприймає, інтерпретує інформацію, а й виявляє певні емоції, почуття. **Емоція** (лат. *emoveo* – збуджую, хвилюю) – чуттєва реакція, що виникає у відповідь на зовнішні й внутрішні сигнали, які викликають зміни у фізіологічному стані організму, є важливим чинником спілкування, регулятором поведінки людей. Уміння керувати ними, дбаючи про те, щоб узгоджувалися з текстом розмови, відповідали особистим інтересам, інтересам справи, не посягали на особистісну сферу співрозмовника – характеризується культурою почуттів. **Почуття** – емоційна грань духовної діяльності особистості, форма відображення дійсності, у якій виявляється стійке суб'єктивне ставлення людини до предметів, явищ, які вона пізнає й змінює. Почуття є продуктом життєвого, суспільного досвіду, його спілкування й виховання.

Культура почуттів – рівень розвитку, уміння особистості керувати своїми психічними станами, емоційними ставленнями до навколишньої дійсності.

Культура почуттів виявляється в адекватності емоційних реакцій комунікативній інтуїції, умінні точно обирати інтонації, експресивно застосовувати лексику й відповідно реагувати на неї, виявляти вмотивований емоційний резонанс, співпереживати.

Формується в процесі спілкування з природою, з творами мистецтва, у праці, під час міжособистісних контактів. Мірилом, критерієм культурності, вихованості є співвідношення вчинку як вияву морального почуття з інтересами іншої людини. Критерії справедливості, добра і зла, які мають раціональний зміст і обґрунтування, особистість засвоює в чуттєвій формі прихильностей, прагнень, симпатій і антипатій, виявляючи їх у процесі спілкування. Відповідно до власних переконань кожна людина аналізує ситуацію, у якій вона діє, керуючись наявними знаннями, і робить певні висновки. При цьому здебільшого вони опираються на життєвий досвід і почуття.

Повага до гідності іншої людини виявляється у формі безпосереднього емоційного контакту, відгуку, у почутті такту, що демонструють такі засоби емоційного спілкування, як міміка, жест, інтонація, погляд тощо. Вони можуть відштовхувати або об'єднувати людей. Головним у культурі почуттів є змістове їх наповнення, тобто доброзичливе ставлення до оточення, зацікавлене й відверте співпереживання. Навіть найблагородніші спонукання, виявлені в грубій, розв'язній формі, не будуть сприйняті. Людські почуття й переживання демонструють взаємозв'язок етичної й естетичної поведінки індивіда.

Зовнішня культура – видима, візуальна інформація про особистість партнера по спілкуванню, про характер, ставлення до себе, ділові якості, манери, поставу, ходу, одяг, прикраси.

При першій зустрічі з людиною передусім звертають увагу на її одяг. Якщо він свідчить про невибагливий смак, низьку культуру, неповагу до себе та оточення, то від такої людини мало хто сподіватиметься конструктивної співпраці. Мистецтво вдягання полягає у виборі одягу, відповідного до певної ситуації, та підборі його ансамблю. **Ансамбль одягу** – це гармонійне поєднання його елементів за призначенням, кольоровою гамою, стилем, пропорціями, елегантністю і зручністю, характером і віком людини. Існує кілька **стилів одягу**: спортивний, „мілітарі”, модіжний, діловий тощо.

Вимоги до одягу ділової людини: доречність, відповідність особливостям фігури, гармонійне поєднання кольорової гами, не повинно бути претензійним, прикрашеним яскравими аксесуарами тощо.

Елегантність (лат. *elegantntis* – вишуканий, витончений) – гармонійне підкреслення переваг характеру особистості: чистоту, акуратність, доцільність, приховування недоліків.

Необхідними атрибутами сучасної жінки є *прикраси, макіяж, парфуми*. Діловий стиль вимагає мінімального їх використання при створенні іміджу. Дорогі прикраси доречні для урочистих подій, відвідання театру тощо. *Макіяж* має підкреслювати красу її ім'я, а за необхідності – маскувати вади (яскравий макіяж недоречний при діловій зустрічі). *Парфуми* слід підбирати індивідуально, відповідно до власного стилю й смаку, з приємним ароматом. Зовнішній вигляд ділової людини залежить і від зачіски [101, с. 15].

Важливими складниками *іміджу людини* є її постава та хода, яка символізує відмінний фізичний стан, діловитість і цілеспрямованість. Хода має бути вільною, ритмічною, зібраною, символізувати рішучість і впевненість.

Науковці розглядають професійне спілкування з формально-технологічного та змістовно-ціннісного боку. Формально-технологічний бік культури професійного спілкування визначається особливостями голосу, мовлення, грамотністю, уживанням слів, словосполучень, технікою володіння інтонацією, паузами, ритмом, зовнішнім станом, жестами, мімікою. **Технологія** – наукове проектування й відтворення гарантуючих успіх професійних дій; сукупність психолого-педагогічних настанов, які визначають спеціальний підхід і композицію форм, методів, способів, прийомів, виховних засобів (схем, креслень, діаграм, карт). **Технологія спілкування** – наукове проектування, система методів, прийомів, засобів, відтворення яких гарантує успіх у спілкуванні. **Методи** – систематизована сукупність дій, способів, прийомів, необхідних для вирішення проблем та досягнення мети. **Метод спілкування** – сукупність способів, прийомів спілкування, спрямованих на розвиток мотиваційної сфери і свідомості, вироблення навичок і звичок поведінки, їхню корекцію й удосконалення, взаємодіяльності, спрямованої на розв'язання професійних цілей. **Прийом** – відносно завершений елемент технології або методу, зафіксова-

ний у загальній або особистісній культурі. **Технологійний прийом** – компактний, частковий спосіб вирішення конкретної проблеми спілкування і взаємодії.

На характер комунікативної взаємодії впливає використання педагогічних та психологічних технологій.

Успіх спілкування залежить від професійного володіння лінгвістичними, паралінгвістичними засобами психологічного впливу (зараження, навіювання та ін.), різноманіттям засобів, методів та форм спілкування (гра, бесіда, дискусія та ін.), усвідомленням індивідуальних експресивних можливостей – мовних, музичних, художніх, мімічних, жестикуляційних, пантомімічних і цілеспрямовану систематичну роботу над їх удосконаленням.

Високому результату професійного мовлення сприяє знання **техніки мовлення** – комплексу теоретик-практичних основ вимови, досконале володіння мовним апаратом, уміння правильно користуватися мовою й мовленням. Техніка мовлення складається з елементів: *дихання* (фізіологічна основа мовлення), *голосу* (головний інструмент), *дикції* (чіткої вимови звуків, слів), *орфоенії* (правильної літературної вимови). Оволодіння технікою мовлення потребує знання будови мовленнєвого апарату, особливостей творення звуків, опанування технікою фонаційного дихання, формування артикуляційної вимови, правильної дикції, *темпу й ритму мовлення*, логічного мовлення тощо. Від правильного дихання залежить сила, рівномірність, зміст, краса звучання мовлення. **Диханням** треба досконало володіти, раціонально використовувати в процесі мовлення. Логічна й емоційна сторона мовлення потребує організації процесу дихання: швидкого вдихання, повільного видихання, уміння керувати витратою повітря. Залежно від участі різних м'язів органів дихання його поділяють на чотири типи: *ключичний* (високий, плечовий), *грудний* (середній, реберний), *діафрагматичний* (низький, черевний), *комбінований* (грудно-черевний). Найбільш доцільним, професійним є комбінований тип дихання, у процесі якого повітрям наповнюються всі ділянки легень. **Голос** – це знаряддя професіонала, тому важливо навчитися працювати над його вдосконаленням. Голос утворюється в результаті роботи голосових зв'язок і дихання, наділений цінними властивостями: *природними* (*сила, висота, тембр, діапазон*), і *набутими* (*темп, політ, звучність, інтонація*). **Сила** голосу залежить від активності або пасивності напру-

ження мовленнєвого апарату та сили видиху повітря. **Тембр** – індивідуальне природне звукове забарвлення голосу, залежить від анатомічної будови мовленнєвого апарату. **Висота** – тональні можливості голосу, залежать від частоти коливання зв’язок. **Діапазон** – межа від найвищих та найнижчих тонів звучання голосу. **Звучність** – властивість голосу, якій сприяє робота резонаторів та мовленнєвого апарату. **Темп** – швидкість читання і мовлення, індивідуальна характеристика темпоритму усного мовлення. **Політ** – здатність забезпечити хороше сприймання.

Якість мовлення істотно залежить від *сили, витривалості, гнучкості, тональності голосу*. Силу голосу визначає не крик, а внутрішнє емоційне наповнення. *Витривалість* голосу дає змогу без його ослаблення чи захворювання вдаватися до тривалого мовчання. *Гнучкість* голосу передбачає охоплення максимального діапазону звучання – від низьких до високих звуків і *тонів*. Важливим аспектом мовлення є його *тон*. Одне й те саме слово можна промовити впевнено або нерішуче, приязно або вороже тощо. А. Макаренко зазначав, що він став справжнім майстром тільки тоді, коли навчився говорити „Іди сюди” з 15 – 20 відтінками та інтонаціями.

Кожна людина має індивідуальні особливості голосового звукоутворення, недоліки у вимовлянні окремих звуків. За їх наявності необхідно працювати спочатку над їх виправленням, а потім над технікою дикції.

Слово повинно мати активний характер, цьому сприяють: мускульна змобілізованість (обов’язкова умова початку будь-якого виступу); підвищення й посилення голосу на початку кожної фрази, що сприяє утриманню ініціативи; надання значущості інформації інтонацією; надання яскравості кожній фразі: чітка завершеність фрази, рельєфне наголошення слів; виразне підкреслення контрастів, використовуючи діапазон голосу вчителя тощо. Уміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку є важливим аспектом культури мовлення особистості [11, с. 328].

Культура мовлення професіонала повинна бути:

1. Багатою й різноманітною. Словниковий запас сучасної людини – 7 – 9 тис. різних слів. За підрахунками інших, він досягає 11–13 тис. слів Д. Карнегі стверджує, що середня людина обходиться приблизно двома тисячами слів. О. С. Пушкін ужив у

своїх творах і листах 21 тис. слів, С. Єсенін – 19 тис., Сервантес – 17 тис., Шекспір – біля 15 тис.

2. Чистою. Чистота мови – відсутність у ній зайвих слів, слів-бур'янів, слів-паразитів: „так би мовити, значить, ось, як би, зрозуміло, так, розумієте тощо”, при цьому сприйняття екскурсійного матеріалу знижується, утрудняє його сприйняття.

3. Ясною й зрозумілою. Якщо слухач не сприймає значення вимовних слів, відсутнє розуміння того, про що мовиться. Готуючи текст екскурсії, необхідно зробити так, щоб абстрактні твердження стали зрозумілими. Для цього рекомендується супроводжувати загальні категорії конкретними прикладами. Інакше екскурсія не може бути освітнім і виховним процесом. Дуже важливо, але й дуже важко бути ясним. Необхідно правильно використовувати різні шари лексичного складу мови: терміни, іноземні слова, діалектизми, жаргонізми, професіоналізми, історизми, архаїзми, неологізми. Рекомендується уникати дуже частого вживання спеціальних термінів.

4. Точною. Точність мови – чітко і ясно мислити, знання предмета мови й законів рідної мови. Точність мови пов'язана з точністю слововживання, правильним використанням багатозначних слів, синонімів, антонімів, омонімів. Запам'ятавши не ясний до кінця термін, ризикує втратити

5. Правильною. Передбачає дотримання діючих норм літературної мови. Для того, щоб говорити правильно, необхідно знати й дотримуватися граматичних норм, а також норм вимови й наголошування.

6. Виразною, яскравою, образною. Повинні впливати не тільки на відчуття, але й на уяву. Для цього є арсенал виразних засобів, які діляться на лексичні засоби й фігури мови. Епітети, порівняння, метонімії, синекдохи, метафори, гіперболи, літоти, перифрази і інші. Образність і емоційність мови посилюють її ефективність, сприяють кращому розумінню, сприйняттю й запам'ятовуванню, приносять естетичне задоволення.

Культура техніки мовлення – здатність підібрати засоби дії на аудиторію, логічно побудувати виступ, використовуючи при цьому складники техніки мовлення (*тембр, швидкість мови, виразність, ясність і зрозумілість, точність і правильність, чистоту, багатство і різноманітність словника промовця*).

Культура мовлення виробляє навички регулювання відбору й уживання мовних засобів, у процесі мовного спілкування, допомагає сформувати свідоме ставлення до їх використання в мовній практиці.

Мовлення професіонала характеризує *емоційність* – засоби дії на аудиторію, *гіперболи* – перебільшення, *епітети* – художнє забарвлення, *афоризми* – крилаті слова й вирази, *тезаурус* – система слів, зв'язаних ієрархією понять, що позначаються ними, й асоціаціями з ключовими словами, *лексикон* – словниковий запас, що використовується.

На сучасному етапі в професійній діяльності вироблені універсальні способи успішної регуляції на всіх рівнях спілкування – *етикет* (дипломатичний етикет, повсякденний, святковий, діловий етикет, етика бізнесу й міжнародних контактів тощо). *Ритуал* – замкнена тверда система регуляції поведінки людини, місце індивіда в суспільстві, поведіння його чітко визначене соціальним статусом. Наявність твердих ієрархічних рамок усередині культури спілкування робить складною можливість міжкультурного спілкування.

Дотримання вимог культури спілкування природно демонструє загальну культуру, вихованість учасників спілкування, є запорукою його ефективності.

Питання та завдання для самоконтролю

1. Дайте визначення основним структурним компонентам професійного спілкування.
2. Проаналізуйте основні мотиви професійного спілкування.
3. Обґрунтуйте залежність результатів професійного спілкування від перцепції.
4. Поясніть причини ускладнення комунікативного процесу в разі відсутності культури професійного спілкування.
5. Проаналізуйте етапи інтерактивного компонента процесу спілкування.
6. Доведіть роль та значення морально-етичного компонента в структурі професійного спілкування.
7. Проаналізуйте основні категорії естетичного компонента культури професійного спілкування.
8. Дайте характеристику співвідношенню понять мова, мовлення, культура мови, культура мовлення.

9. Схарактеризуйте головні складники елементів технології мовлення.

10. Якою повинна бути *культура мовлення професіонала?*

Рекомендована література:

1. Бориснев С. В. Социология коммуникации : учеб. пособие для вузов / С. В. Бориснев. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 270 с.

2. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації: інноваційні методи навчання : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Д. : РВВ ДНУ, 2004. – 52 с.

3. Волкова Н. П. Професійно-педагогічні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.

4. Дубасенюк О. А. Професійна підготовка майбутнього вчителя до педагогічної діяльності : монографія / О. А. Дубасенюк, Т. В. Семенюк, О. Є. Антонова. – Житомир : Житомир. держ. пед. ун-т, 2003. – 192 с.

5. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество. / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с.

6. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Просвещение, 1987. – С. 27.

7. Куницына В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.

8. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамушенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : Вища шк., 2004. – 422 с.

9. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 205с.

10. Рыданова И. И. Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 319 с.

11. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М. : Междунар. пед. акад., 1995. – 328 с.

12. Божович Л. И. Избр. психол. тр. : Проблемы формирования личности / Л. И. Божович. – М. : Междунар. пед. акад., 1995. – 212 с.

13. Быстрицкий Е. К. Феномен личности: мировоззрение, культура, бытие / Е. К. Быстрицкий. – Киев : Наук. думка, 1991. – 200 с.
14. Выготский Л. С. Собр. соч. : в 6 т. / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1984. – Т. 4. – 432 с.
15. Грабовська Т. Формування позитивної мотивації діяльності особистості / Т. Грабовська // Рід. шк. – 2002. – № 4. – С. 12 – 14.
16. Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников / А. В. Мудрик. – М. : Педагогика, 1984. – 110 с.
17. Мудрик А. В. Социализация и „смутное время” / А. В. Мудрик. – М. : Знание, 1991. – 80 с.
18. Сухомлинский В. А. Проблемы воспитания всесторонне развитой личности / В. А. Сухомлинский // История педагогики в России. – М., 1999. – С. 373 – 377.
19. Симонов П. В. Происхождение духовности / П. В. Симонов, П. М. Ершов, Ю. П. Вяземский. – М. : Наука, 1989. – 350 с.
20. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Акдемвидав, 2004. – 278 с.
21. Цимбалюк І. М. Підвищення професійної кваліфікації: психологічної праці : навч.-метод, посіб. / І. М. Цимбалюк. – 2-ге вид. – К. : ВД „Професіонал”, 2000. – 150 с.
22. Шиманский А. Г. Человек творческий. К новому мировоззрению / А. Г. Шиманский, Ю. О. Шиманская. – Минск : Эконом-пресс, 2000. – 300 с.
23. Щербань П. Сутність педагогічної культури / П. Щербань // Вища освіта України. – 2004. – № 3. – С. 67 – 72.

Тема 1.3. Чинники й закономірності ефективності професійного спілкування

План:

1. Чинники ефективності професійного спілкування.
2. Стиль спілкування як чинник ефективності професійного спілкування.
3. Співпраця, співтворчість – основа професійної взаємодії у спілкуванні.
4. Закономірності та принципи професійного спілкування.

Успішність професійного спілкування зумовлена великою кількістю **чинників** (причина, рушійна сила процесу, явище, яке взаємодіє з іншими в процесі розвитку цілого), кожен з яких є надзвичайно важливим, і тому нехтування будь-якого з них обов'язково призводить до непорозумінь і зниження його ефективності.

Професійна діяльність має чинники впливу: зовнішні, об'єктивні (професійне середовище, колектив, виховання, освіта); внутрішні, суб'єктивні (особистісний, мотиваційно-потребнісний, інтелектуальний, організаційно-діяльнісний, гігієнічний).

Об'єктивним чинниками є: культура середовища (*природного*, яке забезпечує їжу, повітря, світло, тепло тощо, *географічного* (клімат, ландшафт, краєвид, тип поселення, екологія), у яких людина розвивається, *соціального* (суспільний устрій, система виробничих відносин, матеріальні умови життя, виховання, освіта, характер протікання виробничих та соціальних процесів, ЗМІ), культура суспільства, особливості розвитку соціальної сфери; національні традиції, стан здоров'я, Загалом – це люди, які оточують людину протягом життя. У процесі взаємодії людини з різними групами відбуваються її соціалізація й розвиток. Середовище постійно змінюється через практичну діяльність, розширює і змінює зміст умов, які впливають на життя, спілкування, розвиток, *генетична спадковість* і стан здоров'я людини; *соціальна і культурна приналежність*, яка впливає на її безпосереднє оточення; *обставини біографії*; *культурна традиція, професійний і соціальний статус*;

Особистість (безпосередньо або опосередковано) впливає на середовище і веде його до змін. Якщо спілкування здійснюється

ся в Україні, то його супроводжує відповідне культурне середовище, що визначає його рамки й можливості.

Суб'єктивні чинники, психічні особливості, світогляд, ціннісні орієнтації, внутрішні потреби та інтереси ; система міжособистісних відносин; організовані впливи на людину з боку окремих осіб, груп, об'єднань і всього співтовариства.

Одним з основних, якщо не найбільш вагомим, чинником, що забезпечує результативність та ефективність процесу спілкування, є безпосередньо сама особистість та її якості, які формують **індивідуальність**.

Індивідуальність – сукупність неповторних психічних, інтелектуальних, морально-етичних, естетичних, технологічних якостей, які характеризують несхожість, своєрідність, відмінність одної особистості від іншої.

Особистість – людина як суб'єкт відносин і свідомої діяльності, здатний до самопізнання й саморозвитку; стійка система соціально значущих рис, відносин, установок і мотивів, що характеризує людину як члена суспільства. Особистістю стають у процесі праці і спілкування, у якому вона наділена комунікативними, соціальними та психологічними ролями, сукупність яких створює варіанти мовної поведінки, що втілюються в нескінченній розмаїтості висловлень і текстів.

Індивідуальність формується й розвивається в процесі соціалізації, спілкування, діяльності, виховання, навчання, освіти.

Соціалізація особистості – процес засвоєння індивідом соціального досвіду, цінностей, норм, елементів культури, установ, властивих суспільству, соціальних груп, до яких він належить. При цьому людина є не лише об'єктом, а й суб'єктом цього процесу.

Індивід (від лат. *individuum* – неподільне) – людина як цілісний і неповторний представник роду з її психофізичними властивостями, що є передумовою розвитку особистості й індивідуальності.

Людина – жива істота, яка володіє даром мислення й мови, здатністю створювати знаряддя й користатися ними. Людина становить єдність фізичного і духовного, природного і соціального, спадкоємного і придбаного.

Отже, людина як особистість характеризується:

- самосвідомістю (основа формування розумової актив-

ності і самостійності особистості, пізнання себе і пошук сенсу життя);

- активністю (прагнення вийти за межі реалізованих можливостей);

- наявністю „Я-образу”, – системи уявлень людини про себе реальну, себе очікувану, себе ідеальну (виявляються в самооцінці, почутті самоповаги, рівні домагань і т.п.)

- спрямованістю – стійкою системою мотивів: потреб, інтересів, ідеалів, переконань і т.п.

- здібностями (властивості і якості, що забезпечують успішність у виконанні визначеної діяльності);

- характером (сукупність стійких індивідуальних якостей людини, що зумовлює типові для неї способи поведінки й емоційного реагування) [9, с. 105 – 109; 12, с. 212].

На основі зіставлення понять „людина”, „індивід”, „особистість”, „індивідуальність” психологи (А. Асмолов, А. Петровський) стверджують: *взаємини між індивідом як продуктом антропогенезу, особистістю, що засвоює суспільно-історичний досвід, і індивідуальністю, що перетворює світ, може бути передано формулою: **індивідом** народжуються, **особистістю** стають, **індивідуальність** відстоюють.*

Людина як біологічна істота і як індивід – неповторний представник людського роду з природними й біологічними особливостями становлять передумову й умову її соціального розвитку. Людина-особистість як соціальна істота – найвища цінність, заради якої здійснюється розвиток суспільства.

Під **розвитком** особистості слід розуміти взаємопов’язаний процес кількісних і якісних змін, що відбуваються під час анатомо-фізіологічного дозрівання людини, становлення її світогляду, моральних поглядів, переконань, емоційно-почуттєвої сфери.

Якщо поняття людини як біосоціальної істоти відбиває одночасно і біологічні, і соціальні якості, то поняття особистості означає специфічну суспільну особливість людини і пов’язане із засвоєнням матеріального й духовного досвіду, накопиченого людством. Особистість наділена певним ступенем усвідомлення світу і самосвідомості. Індивід стає особистістю, коли він у змозі оцінити не лише оточуюче його середовище, але й своє становище в ньому і тим самим діяти свідомо і цілеспрямовано.

Формування – процес становлення особистості людини в результаті об'єктивного впливу спадковості, середовища, цілеспрямованого виховання і власної активності особистості.

Цілеспрямоване формування особистості здійснюється в умовах спеціально організованої виховної системи. Отже, усі ці поняття не тотожні, як і не тотожні поняття людина і особистість.

Виховання – процес цілеспрямованого формування особистості. Це спеціально організована взаємодія вихователів і вихованців, спрямована на формування особистості, потрібної й корисної собі та суспільству. Це також цілеспрямоване формування емоційного ставлення до дійсності відповідно до прийнятої системи цінностей.

Сутність виховання полягає в тому, що вихователь умисно намагається вплинути на вихованця. Тобто виховання є одним з видів діяльності з перетворення людини або групи людей. Це практико-перетворювальна діяльність, спрямована на зміни психічного стану, світогляду і свідомості, знань і способів діяльності, ціннісних орієнтацій вихованця. При цьому потрібно враховувати єдність природної, генетичної, психологічної і соціальної сутності вихованця, а також його вік і умови життя [15, с. 87].

Виховання є процесом багатофакторним. На його результат впливає природне середовище, життєвий світ і ієрархія громадських цінностей, сім'я, школа і ВНЗ, повсякденна і професійна діяльність, мистецтво і засоби масової інформації.

На ефективність професійного спілкування взагалі впливають чинники особистості:

- зовнішність людини: привабливість чи непривабливість; фізична врода, почуття смаку;
- вираз очей і обличчя: міміка, пропорційність, зміна виразу;
- інтелект, професійна компетентність, яка проявляється в розумінні проблеми, прийнятті відповідного рішення й відповідних дій;
- мотиваційний чинник, який характеризує зацікавленість сторін у переговорах, істинні інтереси, які можуть явно не проявлятися;
- естетично-емоційний чинник як прояв ставлення до партнера, психологічна установка на нього, формування першого враження, психологічна культура;

- ситуація, у якій проходить ділове спілкування і яка завжди знаходиться у відповідному часі та просторі. Тобто професійне спілкування реалізується в конкретних умовах і протягом відповідного часу;
- моральний чинник, який проявляється як психологічні якості, риси людини, її життєві принципи, світогляд, життєве кредо [11, с. 328].

Виходячи з трьох рівнів аналізу, чинники спілкування розглядаються на макро-, мезо- і мікрорівнях. На **макрорівні** – спілкування індивіда з людьми аналізується в інтервалах, рівних тривалості його життя, вплив суспільства, традицій, інших культур. На **мезорівні** вивчаються окремі форми та їх вплив на спілкування: бесіда, гра, колективне обговорення, вплив середовища, виховання, навчання, освіти.

На **мікрорівні** ефективність професійного спілкування пов'язана з опануванням майстерності ведення **діалогу**. **Діалог** – це дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні. Двоплановість позиції в процесі професійного спілкування полягає у веденні діалогу не лише з партнером, а й з самим собою: активно включаючись у взаємодію, водночас аналізуючи ефективність втілення власного задуму. Це дає змогу зберігати ініціативу у спілкуванні, дотримуватися надзавдання в дії й перебуватися під час діалогу.

Ефективність професійно спілкування особистості залежить від *комунікативних* здібностей та рівня сформованості його **комунікативної культури**.

Комунікативна культура – рівень комунікабельності, комунікативності та комунікативної компетентності в спілкуванні і діяльності.

Природною основою комунікативної культури є комунікабельність людини. **Комунікабельність** – психічна готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності (І. Юсупов); здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з людьми [109, с. 81].

Некомунікабельні або малокомунікабельні фахівці швидше втомлюються, відчуваючи психологічні переваги, оскільки цей вид активності не властивий їхній природі.

Комунікативність (лат. *communicatio* – зв'язок, повідомлення) – сукупність стійких властивостей особистості, що сприяють успішному сприйманню, розумінню, засвоєнню, використанню інформації.

Професійна здатність, яка характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, мати задоволення від спілкування явище багатопланове, що поєднує низку компонентів, серед яких особливе значення мають комунікабельність, соціальна спорідненість, альтруїстичні тенденції (В. А. Кан-Калик). **Соціальна спорідненість** – прагнення бути серед людей, *усталена якість, яка пов'язує з професійною спрямованістю особистості* (В. А. Кан-Калик). **Комунікативні емоції** – бажання ділитися думками, повагу до учасників спілкування. **Альтруїстичні емоції** – бажання приносити радість людям, з якими спілкуються, із співпереживанням радості іншого тощо.

Комунікативність (трактування Ю. Ханіна) – єдність трьох складників: *потреби у спілкуванні, емоційного стану до, під час і після спілкування, комунікативних навичок і вмінь*.

Потреби в спілкуванні мають різноманітні джерела. Вони можуть спричинятися намаганням зняти внутрішнє напруження та занепокоєння; дістати схвалення, визнання своєї неповторності та унікальності з боку оточуючих; уточнити свої уявлення про іншу людину, її здібності, якості; справити активний вплив на напрям думок, настанови іншої людини й виявити піклування про іншого.

Комунікативність має різні рівні виявлення – **гіпертрофована комунікативність**, яка робить людину надокучливою, утомливою. **Гіперкомунікативність** – бажання бути центром спілкування, погано усвідомлюють позицію партнерів, не зважають на їхній погляд у ситуаціях приймання рішення. **Гіпокомунікативність** – нездатність підтримувати контакт, організовувати зворотний зв'язок із співрозмовником. Такі люди мало спілкуються, у їхній присутності розмова згасає, партнери у спілкуванні відчувають внутрішній дискомфорт і невдоволення результатами

спілкування. Ні гіперкомунікативність, ні гіпокомунікативність не відповідають вимогам професійного спілкування.

Комунікативна компетентність – наявність комунікативних здібностей у сфері спілкування, комунікативних знань, умінь, навичок і дотримання норм етикету проявляється як професійна основа особистості.

Комунікативні здібності – якості, що забезпечують ефективність комунікативної діяльності, здатність до спілкування з людьми, індивідуально-психологічні особливості (перцептивно-рефлексивні), комунікативно-творчі здібності – характеристика результативності спілкування в конкретній діяльності (адекватність дій і поведінки, високий рівень творчого самопочуття, створення атмосфери співтворчості безконфліктних взаємодій). Тому вагомим чинником є **психологічна культура** – уміння особистості взаємодіяти на рівні всіх граней спілкування (перцептивного, інтерактивного, комунікативного, рефлексивного), створювати умови для спільного розв'язання проблеми й забезпечувати позитивний психологічний клімат у подальших стосунках.

У зв'язку з цим компонентами професійної комунікативності є:

1. Наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні в найрізноманітніших сферах.
2. Органічна взаємодія загальнолюдських та професійних показників комунікативності.
3. Емоційне задоволення на всіх етапах спілкування.
4. Наявність здібностей до здійснення комунікації.
5. Наявність комунікативних знань, навичок та вмінь.

Комунікативні знання (за Н. Волковою) – узагальнений досвід комунікативної діяльності, основа для здійснення будь-якої комунікації, самореалізації, основи теорії і практики професійного спілкування (сутність, функції, структура, закономірності, принципи, стилі спілкування, творчі підходи до розв'язання комунікативних завдань, діагностика).

Комунікативні навички – автоматизовані усвідомлені дії, що сприяють швидкому й точному відображенню комунікативних ситуацій, зумовлюють адекватне їх сприймання й розуміння.

Комунікативні вміння – комунікативні дії, засновані на теоретичній і практичній підготовленості, що дає змогу творчо використовувати комунікативні знання та навички в самореалізації [21, с. 256].

Для **конструктивного** спілкування потрібно володіти: **емпатією** (умінням бачити світ очима інших, сприймати їх вчинки з їх позицій, здатність сказати іншим про своє розуміння); **доброзичливістю** (здатність не тільки відчувати, а й демонструвати людям своє доброзичливе ставлення, уміння приймати, навіть коли не схвалюєш, їхні вчинки, готовність підтримати); **аутичністю** (уміння бути природним у відносинах, бути самим собою); **конкретністю** (уникати загальних невиразних суджень, уміти однозначно відповідати на запитання); **ініціативністю** (дієвою позицією у відносинах, здатністю встановлювати контакти, виявляти активність); **відкритістю** (готовність відкрити свій внутрішній світ, ненав'язливість, щирість, уміння висловити свої думки й почуття) тощо. Зосередженість на співрозмовникові передбачає не лише увагу до іншого, а й готовність змінювати свої наміри, свої думки відповідно до реакції співрозмовника. „Я готовий змінити свою думку, зважаючи на твоє рішення, це допомагає нам спільно розв'язати проблему”. Зосередженість на співрозмовникові і взаємовплив поглядів свідчать про ціннісну орієнтацію на людину як мету в професійному діалозі. Орієнтація ж на іншого як на засіб власної мети реалізується в монологічному спілкуванні.

Професійне спілкування передбачає наявність таких комунікативних умінь:

а) оперативно і правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно змінюються;

б) правильно планувати й здійснювати систему комунікації;

в) швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, що відповідають і творчій індивідуальності, і ситуації спілкування, і індивідуальним особливостям;

г) постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні (**рефлексію**) [22, с. 23-24].

Важливу роль у професійному спілкуванні відіграє *рефлексія, рефлексивний контроль. Рефлексивний*

контроль (лат. *reflexio* – відображення, роздуми, сумніви) – у формі обміну думками в діалозі, інформація про шляхи пошуку й конкретизації проблеми, уточнення окремих нюансів цих шляхів, намагаючись визначити неточність і помилки, щоб підказати, підкорегувати дії. У ньому немає чіткого протиставлення позицій, він поєднує переваги контролю за процесом і контролю за результатом та долає їх обмеженість.

Стрижнем професійної комунікативної компетентності є *мова* (ментальний феномен, у якому закодовані знання людини, її уявлення про світ загалом, її індивідуальний життєвий досвід, цілісна картина світу всього соціуму).

Важливо враховувати, що ефективність комунікації, насамперед, пов'язана з успіхом мовної взаємодії, що завжди відбувається в соціальному й культурному контексті, який багато в чому визначає форму і зміст повідомлення.

У практиці професійного спілкування особливе значення має *вміння говорити, слухати, ставити запитання, сприймати партнера, стримувати емоції*. У процесі комунікації той, хто говорить, спрямовує того, хто слухає, до деякої інформації, що зберігається в його голові, що там структурована й організована в глобальну картину світу. Успіх мовної взаємодії багато в чому визначений *логічною аргументацією* та ступенем *взаємної симпатії* (або *антипатії*) та *довіри* (або *недовіри*). Найважливішим чинником ефективності вербального спілкування є довіра.

Довіра – пов'язана з дотриманням правил комунікації, прийнятих у певному суспільстві та особистістю. Комунікативний ефект від впливу слів людини, яка викликає довіру, принципово відрізняється від ефекту тих самих слів, але вимовлених іншою людиною.

Ефективне сприймання та розуміння один одного залежить від низки чинників, зокрема від *установок, обсягу інформації*, різних ефектів. У результаті вже першого знайомства складається психологічна установка, у рамках якої відбувається все подальше спілкування, наприклад, якщо в нас ще до зустрічі з незнайомою людиною було сформовано позитивну установку, то, сприймаючи, ми наділяємо її образ переважно позитивними ознаками. У протилежному разі інтерпретація тих самих рис скоріше за все буде негативною. Якщо інформації замало, під час сприйман-

ня людям приписуються певні характеристики, яких вони насправді не мають (каузальна атрибуція). У цьому разі негативними характеристиками наділяються ті люди, яких ми не любимо, яким не симпатизуємо. Різні люди становлять різний інтерес як партнери по спілкуванню. Кожна людина має своє коло проблем і своє коло людей, з якими вона може їх обговорювати. Існують різні критерії вибору партнерів по спілкуванню. Такі характеристики, як стать, вік, заняття, освіта, статус, влада, талант і краса можуть приваблювати чи відштовхувати. Причому культура впливає і на вибір теми спілкування, на ступінь його відвертості. Те, що вважають правильним (розмову про релігію, політику, расові відносини, секс), інші – аморальним. Отже, можна говорити про систему переваг за трьома параметрами: вибір партнера, вибір теми, а також ступінь відвертості спілкування.

Психологічний портрет особистісно орієнтованого фахівця:

- він відкритий і доступний для кожного, не викликає страху, даючи можливість їм висловлювати свої думки і почуття, відвертий у своїх поглядах;

- демонструє довіру до співрозмовника, не принижує його гідності;

- щиро цікавиться життям, не байдужий до проблем інших, справедливий;

- виявляє емпатійне розуміння – бачення поведінки очима співрозмовника, вміє „постояти в чужих черевиках”, відчуваючи їх внутрішній стан;

- надає реальну допомогу [8, с. 124 – 129].

Існують загальні правила, яких бажано дотримуватися в процесі професійного спілкування:

- сформулювати конкретну мету спілкування, скласти план його проведення;

- створити атмосферу довіри і взаєморозуміння. Привернути увагу партнера, говорити про спільні проблеми;

- уміти переконливо висловлювати свої думки, уважно слухати і ставити запитання;

- не відволікатися від поставленої мети. Уміти правильно сприймати партнера і володіти емпатією, рефлексією та своїми емоціями;

- фіксувати одержану інформацію;

– закінчувати обговорення після досягнення мети.

Усі ці характеристики не є вродженими, вони набуваються систематичною й наполегливою працею, величезною роботою над собою, у процесі *саморозвитку, самовиховання, самоосвіти*.

Саморозвиток – цілеспрямована, свідомо діяльність особистості, спрямована на вироблення та вдосконалення в собі кількісних і якісних змін, що відбуваються під час анатомо-фізіологічного, психологічного, інтелектуального вдосконалення людини, становлення її світогляду, моральних поглядів, переконань, емоційно-почуттєвої сфери.

Самовиховання – систематична, цілеспрямована, свідомо діяльність особистості, спрямована на формування, розвиток, вироблення та вдосконалення в собі позитивних рис і подолання негативних.

Самоосвіта – процес набуття знань у процесі самостійної роботи поза системних навчальних закладів.

Ефективність процесу спілкування залежить:

- від ступеня відповідності змісту й організації основним вимогам об'єктивних законів, потребам життя;
- від своєчасного виявлення й вирішення суперечностей, які назрівають у процесі, його систематичного вдосконалення;
- від урахування вікових і індивідуальних можливостей у процесі організації різноманітної діяльності;
- від ступеня майстерності й мистецтва взаємодії фахівця.

Стиль спілкування як чинник ефективності професійного спілкування

Слово „**стиль**” (лат. *stilus* – паличка для письма, пізніше вживалося в значенні „*почерк*”) – це свого роду „почерк” у діях професіонала. Слово „стиль” вживається в літературі, мистецтві, архітектурі, соціології, менеджменті тощо. **Стиль спілкування** – явище строго індивідуальне, оскільки визначається специфічними характеристиками конкретної особистості й відображає особливості роботи з людьми і технологію ухвалення рішення саме цією особою [1, с. 163].

У процесі трудової діяльності формується деякий строго індивідуальний „почерк”, дії якого повторити в деталях практично неможливо. Немає двох фахівців з однаковими стилями спілкування, не існує якогось „ідеального” стилю, придатного для всіх випадків життя. „Правильний” стиль спілкування не може

бути визначений наперед, оскільки життєві ситуації не стандартні, а якості особистості мають властивість змінюватися адекватно змінам середовища.

Професійний стиль спілкування – це стійка система методів, способів та прийомів, які використовуються у професійній взаємодії, що залежить від особистісних якостей і параметрів ситуацій у професійному спілкуванні.

Стиль є формою реалізації методів спілкування, прийнятою відповідно особистих суб'єктивно-психологічних характеристик. Як бачимо, стиль і метод існують у певній єдності [45, с. 6 – 12].

Слово „**метод**” (гр. *methodos*) – шлях до мети, спосіб пізнання явищ природи і суспільства.

Методи професійного спілкування – це способи цілеспрямованої двосторонньої взаємодії співрозмовників, спрямованої на розв'язання професійних завдань, поділяються на *загальні* та *спеціальні*. Під загальними прийнято розуміти методи, що застосовуються у взаємодії різних професій. Спеціальними вважають такі, що застосовуються при окремих професіях.

Виділяють протилежні й водночас взаємозалежні сторони в методах – явище і сутність, *зовнішнє* і *внутрішнє*, форму і зміст. *Зовнішню* сторону методів характеризують різні способи їх прояву в діяльності сторін спілкування, за якими можна безпосередньо спостерігати. Ця сторона методу може бути описана різними аспектами: словесна форма; зорова форма подання інформації за допомогою використання наочності, різноманітні практичні роботи, як форма обміну інформацією; різні зовнішні прийоми: професійна техніка, культура мовлення, професійний такт тощо.

Зовнішні сторони методу відображують певні внутрішні прояви. *Внутрішню* сторону методу становить його сутність. Її не можна спостерігати зовні. Сюди належать такі моменти: ціле спрямованість, зміст, яким визначаються методи; процес логічної розумової діяльності (аналіз, синтез, індукція); психологічна сторона методу, що органічно властива йому.

Метод реалізується через сукупність прийомів.

Прийомом називають структурний компонент методу. Одні й ті самі прийоми можуть бути складниками різних методів.

Вибір стилю багато в чому залежить від того, яке завдання ставить перед собою особистість.

Щодо професійних якостей, які визначають стиль спілкування, то тут дослідники виділяють ставлення до співрозмовника та володіння організаторською технікою.

Основою професійного стилю спілкування є загальне ставлення до людини і професії. Воно може бути: активно-позитивним, пасивно-позитивним, ситуативно-негативним, стійким негативним. *Активно-позитивне* ставлення до співрозмовника характеризується діловою реакцією на діяльність співрозмовника, взаємодопомогу у важку хвилину, співпрацю, відчуття потреби у неформальному спілкуванні. Вимогливість у поєднанні із зацікавленістю викликає довіру, розкутість, комунікабельність. *Пасивно-позитивне* ставлення визначається установою лише на суто ділові стосунки, звідси – сухий, офіційний тон, брак емоційного забарвлення взаємин, що збіднює спілкування й гальмує творчий розвиток, співпрацю, співтворчість. *Негативне* ставлення до людей навіть у репліці „Як мені ти набрид”, нестійкість позиції, який підпадає під вплив своїх настроїв і переживань, створює підґрунтя для виникнення недовір'я, замкненості й таких форм самоствердження, як лицемірство, брутальність, викликаючи негативне ставлення до себе, до суспільства.

Аналіз стилю свого спілкування слід розпочинати з почуття, яке у вас викликають люди, спілкування з ними, ваша професійна діяльність, а також готовність і вміння виявити своє позитивне ставлення, щоб одержати адекватну відповідь.

Розглянемо традиційні стилі професійного спілкування, зосередивши увагу на стратегії діяльності, формі організації та наслідках взаємодії, і переконаємося, що ставлення детермінує діяльність. Традиційний поділ стилів на авторитарний, ліберальний та демократичний органічно співвідноситься з рольовими позиціями особистості, яка вступає в спілкування. Техніка спілкування в кожного стилю своєрідна.

Авторитарний стиль – (від лат. *auctoritas* – вплив, влада) – стиль професійного спілкування, характеризується прагненням особистості домінантного стану, виявляється в усуненні інших людей від участі у вирішенні важливіших питань, у гальму-

ванні ініціативи інших, у суб'єктивній оцінці досягнутих результатів. Це стиль диктату, співрозмовник розглядається тільки як *пасивний виконавець, йому відмовлено в праві на самостійність та ініціативу. Головні форми авторитарної взаємодії*: наказ, указівка, інструкція, догана, перевірка, стягнення, владний тон. Досить ясно в такому спілкуванні вбачається самовпевнено-агресивний „батько”. Навіть похвала з його вуст звучить як погроза, а той й ображення: „Ви гарно виконали цю роботу. Не чекав від Вас такого”. Реакція на помилки – висміювання, різкі слова, лаконічний, нетерпимий до заперечень. Якщо ми обираємо авторитарний стиль у своїй взаємодії, то можемо розраховувати на предметний результат, проте психологічний клімат у процесі не буде сприяти результативності: робота йде лише під контролем, немає відповідальності, гальмується становлення колективістських якостей, розвивається тривожність.

Для авторитарного стилю *характерні такі риси*:

- централізація влади в руках одного керівника, що вимагає, щоб про всі справи докладали тільки йому;
- ставка на адміністрування й обмежені контакти з підлеглими (менеджер одноосібно приймає або відмінює рішення, не даючи можливості проявити ініціативу підлеглим);
- він категоричний, часто різкий з людьми, завжди щонебудь наказує, розпоряджається, наставляє, але ніколи не просить;
- накази і команди – основний зміст його управлінської діяльності;
- догматизм і стереотипність мислення, усе нове сприймається їм з обережністю або відкидається;
- розміщення людей у процесі проведення нарад підкорене його ідеології – усі постійно повинні бути на виду (керівник-автократ).

Недоліки авторитарного стилю:

- стиль не стимулює прояв ініціативи в підлеглих: вона, навпаки часто карається автократом, що робить неможливим підвищення ефективності роботи організації;
- звільнення „неугодних” є метою його управлінської діяльності;

- відсутня задоволеність працею, оскільки підлеглі співробітники вважають, що їх творчі сили не знаходять належного використання.

Демократичний стиль спілкування спирається на глибоку повагу до особистості, яка заснована на довірі й орієнтації на самоорганізацію, самоуправління особистості та колективу. Проявляється у здібностях організовувати взаємодію, донести значення мети діяльності, оптимально розподіляти відповідальність, заохочувати творчу ініціативу й активність. Такий стиль спілкування формує „дорослого”, стимулює розвиток особистості. Основні способи взаємодії: заохочення, порада, інформація, координація, що розвиває впевненість у собі, ініціативність. За такими умовами зростає творчий тонус, розвивається почуття відповідальності, зростають якісні результати діяльності, її ефективність.

Обравши демократичний стиль спілкування, керівник спирається на думку колективу, прагне донести мету діяльності до свідомості кожного і підключити всіх до активної участі в обговоренні роботи. У цьому разі ми не можемо зразу розраховувати на високий предметний результат. Проте оскільки формується почуття відповідальності, підвищується творчий тонус, поступово розвивається здатність свідомо, самостійно і творчо працювати, то ми забезпечуємо стабільний результат у праці і закладаємо міцний фундамент розвитку особистості.

Ліберальний стиль характеризується відсутністю стійкої професійно позиції; виявляється у невтручанні в спілкування, низькому рівні вимог, формальному розв’язанні проблем. Стиль з позиції „дитини”: всепрощення, при якому керівник фактично самоусувається від відповідальності, намагається не втручатися в діяльність підлеглих, легко піддається різним впливам. Ліберальний фахівець прагне не втручатися в життя, колективу, легко підкоряючись суперечливим впливам. Форми його роботи зовні нагадують демократичні, але через відсутність власної активності й зацікавленості, нечіткості програми й браку відповідальності приводить до того, що робота йде на самоплив. Результати праці нижчі.

Таблиця 4

Порівняльна характеристика авторитарного та демократичного стилів спілкування в професійній діяльності

Характеристика	авторитарний	демократичний
Принцип, кредо	Керівник-повелитель, керований-підлеглий	Керівник-координатор, керований-партнер
Авторитет	За посадою (формальний)	По роботі (реальний)
Ступінь організованості	Детальна організація виконання робіт	Гнучкі організаційні рамки виконання робіт
Вид рішення	Одноосібні рішення	Колегіальні рішення
Вид розпоряджень	Наказ	Прохання
Делегування повноважень	Делегуються тільки виконавські завдання й відповідальність за них	Делегуються загальне завдання й загальна відповідальність
Вид контролю	Контроль виконання	Контроль результату

Кожний з указаних стилів у „чистому вигляді” трапляється дуже рідко. Гнучкість професійного спілкування й полягає в тому, щоб використовувати переваги кожного стилю і застосовувати його залежно від особливостей ситуації.

У педагогічній діяльності В. Кан-Калик виділяє п'ять головних стилів професійного спілкування.

Спілкування на підставі **захоплення спільною творчою діяльністю**, яке характеризують активно-позитивним ставленням, закоханістю у справу, що передається співрозмовнику, співроздуми та співпереживання щодо цікавих і корисних заходів, спільна творча діяльність. Спілкування за таким стилем сповнює радістю, гордістю за досягнуті успіхи.

Спілкування, що ґрунтується на **дружньому ставленні**, – запорука успішної взаємодії. Цей стиль базується на

особистісному позитивному сприйнятті, поваги до дітей. Це позитивний стиль, проте в перспективі його розвитку слід мати творчий союз на підставі захоплення справою, бо перетворення дружніх стосунків на панібратські негативно впливає на професійний процес. Установлюючи дружні взаємини з вихованцями, варто прислухатися до застережень А. С. Макаренка: „З вихованцями керівний педагогічний персонал завжди повинен бути ввічливим, стриманим педагога і керівництво ніколи не повинні припускати з свого боку тону фривольного: зубоскальства, розповідання анекдотів, ніяких вільностей у мові, передражнювання, кривляння тощо. З другого боку, зовсім неприпустимо, щоб педагога і керівництво в присутності вихованців були похмурими, дражливими, крикливими”. Виявляючи дружнє ставлення й маючи зацікавленість у справі, завжди можна залучити співбесідника до спільного пошуку, співтворчості.

Стиль *спілкування-дистанція* – це обмеження спілкування формальними взаєминами, позитивне ставлення, але організація діяльності ближча до авторитарного стилю, що знижує загальний творчий рівень спільної роботи (пасивно-позитивне ставлення плюс авторитарність в організації справи призводять до того, що в класах може бути нібито прекрасна дисципліна, висока успішність, проте значні прогалини у моральному вихованні учнів). Дистанція — показник провідної ролі педагога: чим продуктивнішою для дитини є провідна роль учителя, тим органічнішим і природнішим для неї є елемент дистанції. Дистанція залежить від рівня авторитету вчителя, визначається учнями, хоча й скеровується педагогом.

Спілкування-дистанція є перехідним етапом до негативного стилю, як *спілкування-заякування* поєднує в собі негативне ставлення до співбесідника й авторитарність у способах організації діяльності.

Ліберальний стиль спілкування – загравання – є прагнення завоювати авторитет, він не байдужий до того, чи подобається, але при цьому не прагне відшукати доцільних способів організації взаємодії, може вдатися до прийомів

завоювання дешевого авторитету, задоволення честолюбства педагога, а не на користь дітям [22, с. 46 – 61, 97 – 105].

Спрямованість на людину, її розвиток, захопленість своєю справою, професійне володіння організаторською технікою і толерантність – ось що стає запорукою **продуктивного стилю** у професійному спілкуванні.

На цих засадах формується професійний такт, що полягає у творчому вмінні обирати в кожному конкретному випадку такий стиль поведінки, такий підхід (за допомогою слова, вчинків, тону, погляду, жестів, міміки тощо), який оберігає честь і гідність у колективі, кожного, не принижуючи й не возвеличуючи його. Обов'язковою передумовою професійного такту є знання індивідуальних особливостей, психічного стану, настроїв і переживань співрозмовника. Один і той самий засіб впливу може спричинити різні результати залежно від того, коли, за яких умов, стосовно кого і як його застосовують. У цій справі немає стандартних рецептів. Професійний такт, за словами В. Сухомлинського, передбачає здатність поставити себе на місце співрозмовника, „бачити себе в учневі та учня в собі”.

Відповідно до налаштованості на взаємодію виокремлюють ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний стилі спілкування.

Ритуальний стиль спілкування. Суть його полягає в дотриманні прийнятних для певних ситуацій етикету, формальних і неформальних правил і норм поведінки. Ритуальне спілкування не має на меті змінити погляди партнера. Навпаки, відмінність у поглядах враховують усі комуніканти і завбачливо уникають усього, що може завадити контакту.

Маніпулятивний стиль спілкування. Партнери ставляться один до одного як до засобу досягнення мети. Маніпулювання пронизує людське життя від народження до смерті (наприклад, діти намагаються маніпулювати батьками, які, у свою чергу, з виховною метою маніпулюють дітьми). Це означає, що маніпулювання присутнє також в усіх суспільних сферах і видах діяльності, тому мистецтво маніпулювання дуже розвинуте. Маніпулятивно впливаючи одне на одного, люди вирішують проблеми повсякденного життя.

Гуманістичний стиль спілкування – характеризує його виняткова міжособистісна довіра. Це особливе, сповідальне, ін-

тимно особистісне спілкування, зумовлене станами переживання й усвідомлення.

У процесі спілкування стиль кристалізується, удосконалюється і формується власний, **індивідуальний стиль спілкування** – сукупність найтиповіших, особистісних рис взаємоповедінки. Попри певну передбачувану стереотипність поведінки, індивідуальності гнучкі й часто непередбачувані в спілкуванні, оскільки піддаються впливу почуттів, зміні поглядів і установок, тобто люди використовують різні стилі спілкування, але завжди схиляються до найбільш комфортного, зрозумілого й усвідомленого. У цьому виявляється манера комунікативної поведінки особистості.

Сьогодні основою професійного спілкування є **особистісно-діалогічний стиль спілкування, мислення й поведінки співрозмовників**, характеризується особистісним підходом до людини, на основі творчої взаємодії, з урахуванням творчих здібностей, уміння вести діалог з підлеглими, колегами, начальником, батьками, дітьми, будь-якою аудиторією (рис. 2). Уперше на необхідність діалогу в спілкуванні людей наголосив грецький мислитель Сократ. Діалог склав основу сократівської педагогіки, де провідна роль відводилася самодіяльності учня, а вчитель виконував допоміжну функцію – роль „повитухи”, що сприяла народженню нової думки. Сократ замість відповіді на свої запитання й запитання своїх учнів ставив нові запитання. Система цих запитань будувалася так, щоб співрозмовник починав внутрішню суперечку зі своїм початковим висловлюванням. У такий спосіб учні повинні були збагнути діалектичний шлях досягнення істини. Культура діалогу складалася століттями і стала предметом спеціального вивчення.



Рис. 2. Структура особистісно-діалогічного стилю спілкування

Правила особистісно-діалогічного стилю спілкування.

1. Переконуючи своїх співрозмовників, уміло добирай факти, зіставляй їх, аналізуй, виводь нові факти.

2. Впливаючи на свідомість, намагайся говорити образно, подаючи наочні приклади, не забувай пояснити, для чого це потрібно твоєму співрозмовнику.

3. *Ніколи не говори „ні”, зроби все, щоб й у твого співрозмовника не було можливості вимовляти цю небезпечну для взаєморозуміння заперечну частку.* Щоб отримати від іншого позитивну відповідь, використовуй спосіб Сократа, суть якого в тому, що велике абстраговане „так” роздрібнюється на багато маленьких конкретних „так”, і кожне запитання ставиться, щоб співбесідник не мав можливості жодного разу сказати „ні”.

4. *Уникай суперечок.* За Д. Карнегі, „у дев’яти випадках із десяти після закінчення суперечки кожний з її учасників переконується у своїй абсолютній правоті ще більш упевнено, ніж раніше” [44, с. 129].

5. *Випереджай критику самокритикою.* Досвідчений співрозмовник, мимоволі помилившись, не тішиться ілюзією, що інші не помітили цього. Він чесно і відкрито визнає помилку, і авторитет його не тільки не зменшиться, а навіть зміцніє.

6. *Систематично заохочуй, хвали підопічного за навіть скромний успіх,* щоб підбадьорити його, щоб цей успіх був зафіксований у його свідомості, щоб підвищилася самооцінка й почуття значущості. Уникай прямої критики, зроби так, щоб навіть серйозний недолік у людині виглядав для неї таким, що легко виправляється.

Співпраця та спільна діяльність суб’єкта з групою є тим важливим об’єктивним чинником, який визначає ефективність взаємодії, а отже, і культуру спілкування. Позитивного результату у співробітництві з іншими можна досягти, якщо продумати питання його організації.

Спільна діяльність з погляду соціологів – це організована система активності індивідів, що цілеспрямовано взаємодіють з метою створення об’єктів матеріальної та духовної культури. Така діяльність неможлива без контактів між людьми й обміну інформацією, думками, оцінками, почуттями тощо, її важливою рисою є спільна мета та передбачення результату, які відповідають загальним інтересам і сприяють реалізації потреб кожного з індивідів, які починають взаємодіяти. При цьому важлива працьовитість, усвідомлення необхідності праці як основи життєдія-

льності кожної людини, а також планування та врахування кінцевого результату.

Праця – це цілеспрямована діяльність людей на задоволення своїх потреб, необхідна умова існування та розвитку суспільства, основа життєдіяльності людини. Працелюбність, любов, повага до праці як до першої життєвої необхідності; трудові вміння, навички, культура праці; пізнавальний інтерес, інтелектуальні вміння та навички активної пізнавальної трудової діяльності – головні особистісні якості. Працелюбність є результатом трудового виховання й постає як особистісна якість, для якої характерна потреба в соціально та особистісно мотиваційній сфері, наявність трудових умінь і навичок та їх постійне вдосконалення.

Відомо, що не кожна діада і не кожна група готові до спільної діяльності, до діалогу. Ця готовність має три компоненти – *мотиваційний, змістовний та операційний*. По-перше, у людей може не виникнути бажання спільно працювати, думати або творити щось матеріальне чи духовне. По-друге, вони не знають, як разом працювати і спілкуватися, використовуючи діалог: обидва хочуть виконувати одну й ту саму частину роботи, кожен хоче, щоб діяльність відбувалася саме за його програмою, відповідно до його бачення ситуації і т. ін. І, по-третє, їхні знання, що потрібні в конкретній ситуації, помітно різняться як якісно, так і кількісно. Тому до спільної діяльності треба готуватись. І якщо група має лідера, то він має це враховувати. *Готовність* до спільної діяльності в різних групах різна. Одні можуть бути готовими мотиваційно і не готовими операційно. Інші мають операційну й змістовну готовність, але не хочуть об'єднуватись у групу для досягнення спільної мети, хочуть працювати індивідуально або в іншій групі. Тому в кожному окремому випадку треба вирішувати, чи готові члени групи до спільної діяльності, й відповідно до цього добирати методи роботи. У менеджменті, наприклад, уважається, якщо група погано справляється зі спільною роботою, то в цьому винен керівник, бо він не підготував її до цього, не зміг спрямувати дії кожного і всіх разом.

Спільна діяльність лідера і всієї групи – необхідна умова для встановлення взаєморозуміння, формування згуртованості групи та розвитку її членів, це найвищий рівень взаємодії. Але бажано, щоб цьому передувало встановлення взаємодії в підгрупах, спочатку як умовно спільної діяльності її членів. Саме тоді

вони оволодівають необхідними діями та змістом, зокрема продуктивним діалогом. Це наче стартова сходинка для підйому до спільної діяльності лідера з усією групою.

Для того щоб спільна діяльність дала позитивні результати, лідер має враховувати особливості поведінки людей у групі та етичні проблеми, які при цьому виникають. Без цього спілкування не буде результативним і відповідатиме належному рівню культури.

У країнах, де керівники прагнуть підняти рівень культури професійного спілкування, розроблюють кодекси честі або норми поведінки працівників. За основу беруться такі вимоги: „ставитися з повагою один до одного”; „уважно вислуховувати співрозмовника, особливо їхні пропозиції”, „не обговорювати дії інших людей”, „не просити робити вам особисті послуги”. Спілкування підлеглого з керівником також визначається певними правилами: „до керівника треба ставитися з повагою, у міру демонструючи свою готовність до взаємодії та виконання доручень”, „критичне зауваження керівника може мати сенс, а тому варто подумати, де і в чому припущено помилку”, „звертаючись до керівника, доцільно вживати ту форму, якою користується більшість співробітників”. Спілкування з колегами відповідно до встановлених правил регламентується, наприклад, так: „бути доброзичливим, ввічливим, привітним”, „слухаючи уважно співрозмовника, доцільно показувати йому (позою або мімікою) позитивну реакцію на нього”, „не обговорювати на роботі свої домашні та особисті проблеми”, „не розмовляти голосно, щоб не заважати іншим” [4, с. 191]

Співпраця багато в чому визначає успіх або невдачу організації. До основних *елементів співпраці* належать ініціативність, інформованість, захист своєї думки, ухвалення рішень, розв’язання конфліктних ситуацій і критичний аналіз. Ці елементи мають важливе значення з погляду забезпечення ефективного творчого спілкування, оскільки жоден з них не може компенсувати відсутність іншого.

Ініціативність виявляється в усіх випадках, коли зусилля спрямовані на конкретну діяльність або на те, щоб почати роботу, якою дотепер не займалися, змінити напрям і характер зусиль.

Інформованість дозволяє діставати доступ до фактів, даних або інших джерел інформації.

Захист своєї думки передбачає наявність певної позиції. Одні мають сильне переконання, але побоюються відстоювати думку; інші уникають відстоювати свої погляди через відсутність переконань чи їх слабкість; треті сміливо приймають ту або іншу думку, щоб встати в опозицію або дістати яку-небудь перевагу.

Розв'язання конфліктних ситуацій – залежно від способу їх розв'язання конфлікти можуть грати роль чинників, що породжують „руйнування” або сприяють розвитку творчих чи консервативних начал. Здатність вирішити конфліктну ситуацію викликає пошану до себе; у протилежному випадку авторитет його падає.

Приймання рішень – рішення може прийматися особисто або колективно, тобто здійснюється колективна робота в процесі підготовки, ухвалення й реалізації рішень.

Критичний аналіз – це сукупність методів, прийомів вивчення (дослідження) і рішення проблем. Ідеться, перш за все, про виявлення альтернативних можливостей підвищення ефективності управлінської праці. Це вивчення попереднього досвіду, критичного аналізу явищ і процесів. На основі аналізу будується зворотний зв'язок у системі „керівник – підлеглий”.

Усі поведінкові дії керівника укладаються в якусь систему допущень. Проте якими б не були ці допущення, вони стають частиною світогляду керівника й управляють його поведінкою. Ці допущення – предмет теорії особистого управління. Без допущень і уявлень поведінка керівника стає довольною, позбавленою мети: в ньому важко знайти раціональне значення, його важко прогнозувати.

Слід мати на увазі, що для ефективного управління необхідне вельми обмежене коло допущень. Для керівника важливо прийняти систему власних допущень. Розуміючи свої уявлення й допущення про зміст управління, ми можемо з'ясувати собі характер впливу нашої поведінки на зусилля підлеглих і колег по роботі. Усвідомивши глибину й характер власних допущень, ми можемо піддати їх аналізу й виділити позитивні й негативні наслідки наших вчинків.

У групах, де норми та правила спілкування розроблено й прийнято всіма її членами, поведінка кожного індивіда нерідко

сприяє змінам у діях і почуттях інших, тобто має індивідуальний вплив [39, с. 134-145].

Спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю. Засадовим для нього є активно-позитивне ставлення, закоханість у справу, що передається, співроздуми та співпереживання щодо цікавих і корисних заходів, бо вони сповнюють життя радістю, гордістю за успіхи у колективних справах, спільні турботи, ніякого протиставлення „ми” і „ви”. Замість односторонніх впливів – спільна творча діяльність разом під ефективним керівництвом.

Світтворчість (творча діяльність) – чинник ефективності професійного спілкування – є гуманістично спрямована на любов до людей та професійної діяльності, постійний інтерес до спілкування, доброзичливість, креативний підхід до справи, постійне підвищення культури спілкування.

Набуття особистісних життєвих принципів та принципів професійного спілкування є передумовою їх подальших вчинків.

Закономірності й принципи спілкування

Без знань глибинних закономірностей важко розраховувати на його ефективність. Ці знання дають наукову основу для здійснення практичних виховних дій.

Закономірність – це впорядкованість явищ, відносна сталість стійких, впливових чинників, систематичних зв'язків між об'єктами.

Закономірності спілкування – це стійкі, повторювані, об'єктивно існуючі суттєві зв'язки між суб'єктами спілкування, реалізація яких сприяє забезпеченню ефективності діяльності. Закономірності професійного спілкування описують внутрішні його суттєві суперечності, зв'язки та взаємозв'язки.

Суттєве місце в організації професійного спілкування процесом відіграють принципи спілкування.

Принцип – керівна ідея, вимога до діяльності та поведінки, вихідне положення, що впливає на спілкування із встановлених закономірностей, яке передбачає врахування внутрішніх та зовнішніх зв'язків процесу.

Принципи професійного спілкування – це загальні вихідні положення, у яких виявлені основні вимоги до змісту, стилів, організації спілкування та діяльності. Принципи мають об'єктивну основу – закономірні зв'язки у професійному спілку-

ванні, певну спрямованість і базуються на діалектико-матеріалістичній концепції людини, відповідають потребам її самореалізації.

Ефективність процесу спілкування залежить від таких закономірностей:

відповідність мети й організації діяльності. Під „організацією” розуміють усю сукупність змісту, впливів, відносин, умов, форм і методів;

узгодженість професійним діям, об’єктивним і суб’єктивним чинникам. До суб’єктивних чинників належать: виховання, освіта, взаємодія, відносини, які склалися, стилі спілкування і т.п. До об’єктивних чинників належать умови спілкування (матеріально-технічні, соціальні, санітарно-гігієнічні, психологічний клімат в колективі і т.п.);

залежність від відносин, які склалися. У ході процесу спілкування поступово формуються погляди людини, її життєва позиція, мотиви поведінки; інтенсивність і якості взаємин;

активність учасників професійної взаємодії:

єдність зовнішньої і внутрішньої культури особистість розглядається як цілісне утворення (система мотивів, потреб, емоцій, інтелекту), інтенсивність впливу на „внутрішню сферу” інтенсивності і якостей чуттєвого сприйняття, логічного осмислення сприйнятого і практичного вживання осмисленого. Потрібно з’єднати розум, емоції і дію;

управління процесом. Ефективність залежить від інтенсивності зворотних зв’язків між співрозмовниками, а також від характеру й обґрунтованості корегувальних впливів.

Система принципів ефективності професійного спілкування.

Супільної цілеспрямованість. Мета, характер і зміст професійного спілкування зумовлюються об’єктивними потребами професійної діяльності, інтересами, інтелектуальними, соціокультурними, етичними та естетичними нормами й традиціями професійного середовища, передбачає невід’ємний зв’язок з культурними надбаннями організаційного середовища [87, с. 23]

Принцип ефективності. Ефективність професійного спілкування визначається ступенем власної активності особистості, змістом і способами організації діяльності, до якої вона включена, мотивами участі в діяльності, характером керівництва

діяльністю, суб'єкт-суб'єктних стосунків у взаємодії; атмосфери інтелектуальної єдності, співпраці, співтворчості: порушення закритих питань; порушення проблемних питань; зіставлення різних міркувань, фактів, позицій, включення діалогу; емоційної єдності, атмосфери співпереживання – особистісна забарвленість інформації; *модальність* і *персоніфікація* (звернення до власного досвіду, досвіду інших) .

Принцип особистісного орієнтування передбачає виявлення глибокої поваги, визначення природного права кожної особи на свободу вибору, наголошує на створенні відносин довіри, заснованих на емпатійному ставленні, співпереживанні, вірі в здібності співрозмовника; підтримці ініціативи та самостійності. Реалізація означеного принципу передбачає врахування здібностей, індивідуальних особливостей властивостей, психічного, фізичного, соціального, а також естетичного розвитку особистості і на цій основі моделювання індивідуального стилю спілкування.

Принцип суб'єкт-суб'єктної взаємодії: забезпечення прийняття спільної мети (мотивація); рівність позицій, забезпечення активності на всіх етапах: під час порушення проблеми, корекції думок, аналізу роботи; поліфонія – звучить голос кожного; взаємна повага до думок кожного, толерантність, прагнення до співучасті, спільності. Визнання цього принципу означає наявність діалогічної взаємодії. Діалог базується на існуванні загальнолюдських цінностей і ідеалів. Через діалог і за його допомогою здійснюється самовизначення, самосвідомість і самоутвердження особистості. *Діалог* – це дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження в спілкуванні.

Урахування вікових та індивідуальних особливостей – вимагає вивчення й знання особливостей темпераменту, характеру, поглядів, смаків, звичок, урахування реального рівня сформованості якостей особистості (спосіб мислення, мотиви, інтереси, установки, спрямованість, ставлення до праці, ціннісні орієнтації).

Принцип гуманістичної спрямованості – вимагає гуманного ставлення до особистості, поваги її прав і свобод, відмови від принижуючих особистість форм, видів, стилів, методів, подання до неї посильних і розумно сформульованих вимог;

зумовлена моральними нормами і цінностями, доброзичливим ставленням до людей, колективу, живих істот, суспільства,

взаємодопомогою, співучастю, співпрацею, гармонією колективного, культурою людських відносин і культурою розуміння ролі своєї особистості в цих відносинах.

Принцип опори на позитивне визначається досягненням відчуття насолоди або задоволення від діяльності і спілкування, які, зумовлені гармонійним співвідношенням здібностей та вимог діяльності. Коли здібності перевищують потреби, завдання вбачаються занадто простими й швидко набридають; коли вимоги самої діяльності перебільшують реальні здібності та готовність до її виконання – виникає відчуття тривоги та напруги. Внутрішня мотивація до творчої діяльності виникає в разі гармонії здібностей та потреб. Виникненню внутрішнього задоволення сприяє відчуття власної компетентності (від гідних результатів творчої діяльності, схвалення та нагороди) – „від успіху крила ростуть” – стверджує прислів'я; вільний вибір діяльності, відчуття внутрішньої свободи, особистісна смислова значущість інформації.

Принцип діяльнісного підходу – вимагає відповідності логіці діяльності (цілей, мотивів, дій, операцій, засобів, результатів). Важливою умовою є її *активність*. Активність виявляється в діях, пізнанні навколишньої дійсності, у спілкуванні, впливі на оточення й на самого себе, активності *самовиховання*, саморозвитку: фізичному, інтелектуальному, психологічному, професійному самовизначенню.

Принципи демократичності стосунків суб'єктів на основі демократичного стилю спілкування, важливий для збереження щирості висловлення особистих суджень та оцінок, стимулювання висловлень партнерів у процесі комунікації, яка визнає право людини на особисту думку, сприяє формуванню самооцінки та віри в себе, дозволяє об'єднати групу, з'ясувати слабкі та сильні позиційні сторони кожного з учасників у діалогічних дискусіях.

Принцип співробітництва – це принцип демократичності стосунків, партнерства у відносинах, принцип активізації морально-вольових сил і інтересу до справи. Дозволяє активізувати процес спілкування, потребує подолання авторитарного стилю. Співпраця орієнтує на пріоритетне застосування дискусійних, діалогічних методів, співбесід, інтерактивної гри, забезпечує по-

зитивну та творчу психологічну атмосферу комфорту, упевненості, свободи.

Принцип цілісності підходу, передбачає врахування багатогранної, цілісної природи особистості: її анатомо-фізіологічні, психологічні, вікові, генетичні, національні, інтелектуальні, комунікативні характеристики, визнання неповторності, творчої індивідуальності, допомагає самореалізуватися у взаєминах з середовищем.

Культуровідповідність. Передбачає органічний зв'язок з культурним, загальнонародським надбанням народу, культурними традиціями і звичаями.

Таблиця 5

Загальні закономірності й принципи професійного спілкування

Загальні закономірності професійного спілкування	Загальні принципи професійного спілкування
Відповідність мети й організації діяльності. Мета, характер і зміст професійного спілкування зумовлюються об'єктивними потребами професійної діяльності, інтересами, інтелектуальними, соціокультурними, етичними та естетичними нормами і традиціями професійного середовища	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принцип суспільної цілеспрямованості професійного спілкування 2. Принцип ефективності професійного спілкування 3. Принцип суб'єкт-суб'єктної взаємодії.
Узгодженість професійних дій об'єктивних і суб'єктивних чинників.	Принцип урахування індивідуальних і вікових особливостей, особистісних характеристик і можливостей.
Залежність від відносин, які склалися. Позитивна реакція особистості у професійному спілкуванні зумовлена врахуванням її потреб, інтересів і можливостей, вимогливим і шанобливим до неї ставленням, опорою на позитивне, створенням оптимістичних перспектив	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принцип особистісно орієнтованого підходу в професійному спілкуванні. 2. Принцип гуманістичної спрямованості. 3. Принцип опори на позитивне.

<p>особистісного розвитку.</p> <p>Ступінь активності особистості залежить від змісту і способу організації діяльності, до якої вона включена, мотивами участі в діяльності, характером керівництва діяльністю.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принцип діяльнісного підходу. 2. Принцип стимулювання активності особистості, її участь у соціальній корисній і значущій діяльності. 3. Принцип узгодженості керівництва діяльністю й розвитку ініціативи та самостійності. 4. Принцип варіативності діяльності, відповідність її змісту змінюванню потребам, інтересам, можливостям особистості.
<p>Єдність зовнішньої і внутрішньої культури, визнання особистості як цілості з відповідною організацією впливів і взаємин.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Принцип цілісного підходу. 2. Принцип орієнтації діяльності і взаємодії на формування свідомості і досвіду діяльності. 3. Принцип культуровідповідності.
<p>Управління процесом спілкування, здатність зрозуміти прагнення людини до самостійності й незалежності.</p>	<p>Принципи демократичності стосунків суб'єктів у співпраці.</p> <p>Принцип співробітництва, партнерства у відносинах.</p>

Основні вимоги до принципів:

Обов'язковість – вони вимагають обов'язкового й повного втілення в практику.

Комплексність – передбачає їх одночасне, не ізольоване вживання на всіх етапах виховного процесу.

Рівнозначність – серед них немає головних і другорядних.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Назвіть об'єктивні та суб'єктивні чинники, що впливають на ефективність професійного спілкування.

2. Схарактеризуйте чинники ефективності професійного спілкування на макро-, мезо-, мікрорівнях.
3. Що таке чинник співпраці та співробітництва в професійному спілкуванні?
4. Що слід розуміти під закономірностями професійного спілкування? Розкрийте сутність і дайте їх наукове обґрунтування.
5. Які принципи спілкування виводяться з його закономірностей?
6. Дати характеристику принципам ПС.
7. Що таке стиль професійного спілкування? Існує певний взаємозв'язок між стилем і методом спілкування?
8. Класифікуйте стилі ПС.
9. Дайте характеристику стилів професійного спілкування.
10. Від чого залежить вибір стилю ПС?

Рекомендована література

1. Абульханова-Славская К. А. Деятельность и психология Личности / К. А. Абульханова-Славская. – М. : Наука, 1980. – 336 с.
2. Амонашвили Ш. А. Психологические основы педагогики Сотрудничества / Ш. А. Амонашвили // Освіта, 1991. – № 3. – С. 90 – 98.
3. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання : наук.-метод. посіб. / І. Д. Бех. – К.: ІЗМН. 1998. – 182 с.
4. Базаров Т. Ю. Особенности межличностного восприятия в системе „руководство – подчинение” в условиях производственного коллектива / Т. Ю. Базаров // Межличностное восприятие в группе / под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – С. 191.
5. Васина Н. Творческий потенциал руководителей системы образования / Н. Васина, И. Вегерчук, Л. Лаптев // Прикладная психология и психоанализ. – 1997. – № 2. – С. 11 – 18.
6. Гасвський Б. А. Основи науки управління: навч. посіб. / Б. А. Гасвський. – К. : МАУП, 2007. – 110 с.
7. Зязюн І. А. Педагогіка добра: ідеали і реалії / І. А. Зязюн. – К. : МАУП, 2000. – 312 с.
8. Волкова Н. П. Професійно-педагогічні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.

9. Журавлев А. Л. Стиль руководства для управления социально-психологическим климатом коллектива / А. Л. Журавлев // Социально-психологический климат коллектива: теория и методы изучения. – М. : Наука, 1979. – С. 134 – 145.

10. Журавлев А. Л. Роль общительности личности в руководстве коллективом / А. Л. Журавлев // Психологические исследования общения. – М., 1985. – С. 179 – 191.

11. Зиновьев Ф. В. Искусство управлять / Ф. В. Зиновьев, А. Г. Гаврилов, И. Ф. Зиновьев. – Симферополь : Таврида, 1992. – 108 с.

10. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М., 1987. – С. 46 – 61, 97 – 105.

12. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М., 1989. – Ч. 2. – С. 83 – 134.

13. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности / Е. А. Климов. – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1969. – 278 с.

14. Леви В. Искусство быть другим / В. Леви. – М., 1986. – С. 83 – 93.

15. Основы педагогического мастерства / под ред. И. А. Зязюна. – М., 1989. – С. 150, 152 – 154.

16. Паркинсон С. М. Искусство управления / С. М. Паркинсон, М. К. Рустамджи. – М. : Мысль, 1971. – 352 с.

17. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов. – М. : Наука, 1986. – 256 с.

18. Платонов К. К. Искусство управленческой деятельности / К. К. Платонов. – К. : ООО Изд-во Либра, 1996. – 413 с.

19. Учителю о педагогической технике / под ред. Л. И. Рувинского. – М., 1987. – С. 33 – 45.

20. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 188 с.

21. Петровская Л. А. Воспитатель-подросток и пути развития диалога / Л. А. Петровская // Учителям и родителям о психологии подростка / под ред. Г. Г. Аракелова. – М., Просвещение, 1990. – с. 274.

22. Слепухов М. Закони, закономірності, принципи та правила в педагогіці / М. Слепухов // Рід. шк. – 2002. – № 1. – С. 23.

Тема 1.4. Доцільність мовлення в процесі професійної діяльності

План

1. Сутність поняття „культура мовлення” в професійній діяльності.
2. Принципи мовленнєвого спілкування.
3. Норми, типи, стилі в мовленнєвому професійному спілкуванні.
4. Засоби та методи спілкування.

Справедливо відзначив І. Лафатер: „Бажаєш бути розумним – навчись розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати й перестати говорити, коли нема чого більше сказати”.

Доцільність мовлення – відповідність меті та умовам спілкування, відточує мовне чуття, допомагає керувати поведінкою аудиторії (знімати роздратування, викликати симпатію).

Культура мовлення – це сукупність досконалих ознак та властивостей мовлення, навичок і знань людини, що забезпечують доцільне застосування мови з метою спілкування.

Культура мовлення – це сукупність якостей, які надають ефективної дії відправника на одержувача з урахуванням конкретної ситуації відповідно до поставленої мети та задачам. До цих якостей належать: правильність, виразність, точність, зрозумілість, чистота мови, багатство та різноманітність, вміння чітко та ясно висловити думку, грамотно розмовляти, вести діалог, бесіду.

Характеристиками мовлення(за Н. Бабич) є:

- **правильність:** відповідність прийнятим літературним нормам (орфоепічним, орфографічним, граматичним, лексичним). Розвитку правильності мовлення сприяють тренінги, вправи, робота із словниками, спеціальною лінгвістичною літературою, написання листів, слухання та аналіз зразкового правильного мовлення;

- **виразність:** забезпечує вплив на емоції та почуття аудиторії. До засобів виразності відносять: *засоби художньої виразності* (порівняння, епітети, метафори); *фонетичні засоби* (інтонація, тембр голосу, темп мовлення, дикція); *літературні форми* (приказки, прислів'я, цитати, афоризми, крилаті слова та вирази); *нелітературні форми* функціонування національної мови

(територіальні, соціальні діалекти, просторіччя); *синтаксичні фігури* (звертання, риторичне запитання, інверсія, градація, повтор, період). Виразність розвивається на основі тренінгів, власної творчості, спостережень над мовленням різних соціальних груп, аналітичного читання художньої літератури тощо;

- **ясність**: доступність мовлення для слухачів. Вона забезпечує адекватне розуміння сказаного. Неясність мовлення зумовлюють такі причини: порушення промовцем норм літературної мови; перенасиченість мовлення термінами, іноземними словами; індивідуальне слововживання;

- **точність**: відповідність слів і думок їх мовним значенням (знання мовцем предмета мовлення, володіння словниковим запасом). Розвивається вона в процесі роботи зі словниками, навчальною, науковою літературою, аналізуванню власного та чужого мовлення тощо;

- **стильність**: виявляється у виборі мовних засобів для вираження головної думки, тези, формує вміння говорити суттєво. Аналіз власних і чужих промов сприяє її набуттю;

- **доцільність**: відповідність меті та умовам спілкування, розвивають виступи з певною темою в різних типах аудиторії. Доцільність відточує мовне чуття, допомагає керувати поведінкою аудиторії (знімати роздратування, викликати симпатію);

- **логічність**: відповідність законам логіки, послідовний, обґрунтований виступ. Нечіткість і заплутаність виразів свідчить про заплутаність думок;

- **простота**: природність, відсутність пишномовності;

- **чистота** (естетичність) пов'язана з правильністю та нормативністю, відсутністю порушень лексичних, стилістичних, орфоепічних та інших норм, вміння відбирати, синтезувати мовні засоби із загальнонародної скарбниці, виявляється у трьох аспектах: *в орфоєнії* – правильна літературно-нормативна вимова, відсутність акценту; *у слововживанні* – відсутність позалітературних елементів – *діалектизмів, вульгаризмів, штампів, слів-паразитів*; *в інтонаційному аспекті* – відповідність інтонації змістові та експресії висловлення, відсутність лицемірних ноток. Позалітературні елементи в мовленні з'являються при зміні ситуації спілкування, її експресії, до них відносять: *просторічні слова*

– властиві розмовно-оповідним різновидам мовлення (*брехун, скиглити, охломон*); *жаргонізм* – пов’язаний з певним соціальним середовищем (*збацати, охмуряти*); *діалектна лексика* – сферою застосування має розмовний і художній стилі (відображення місцевого колориту, типізація характерів); *канцеляризм* – бідність мовлення властиві офіційно-діловому, *професіоналізм* – професійно-виробничому стилю; *вulгаризм* – недопустимі мовними та загально етичними нормами, негативна характеристика мовця[3, с. 232]

Культура професійного мовлення виявляється:

– в умінні говорити й писати так, щоб реципієнт правильно сприйняв інформацію і здійснив дії, яких очікує від нього автор висловлення чи тексту;

– обирати, комбінувати і трансформувати слова та інші мовні одиниці, виходячи із сутності предмета спілкування та ситуації, у якій відбувається процес спілкування;

– співвідносити з людиною, тобто є засобом передавання думок, ідей, почуттів і для відправника, і для одержувача інформації;

– у якості мови, характеристиками якої є *точність* (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), *логічність* (зв’язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням у структурі мовлення, не повинен суперечити законам логіки і законам мислення);

– у передачі почуття, волі, стану свідомості, естетичних потенцій особистості;

– передачі умов спілкування (місце, час, коло співрозмовників тощо);

– в умінні зрозуміло, конкретно висловлювати думку.

На ефективність мовлення значною мірою впливає вміння його учасників використовувати лексичне багатство, виражальні можливості мови, вміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку.

Ефективність і сила впливу мовлення залежить не тільки від тексту (основного смислу), а й від *підтексту* – додаткової думки. Іноді виникає необхідність висловлювати невдоволеність ситуацією в пом’якшеній формі, тобто дати змогу зрозуміти докір у формі підтексту.

Форми підтекстового висловлення думки:

а) підведення співрозмовника до логічно можливого умовиводу, який впливає з наведених аргументів;

б) висловлення емоційної інформації засобами образної аналогії у формі прислів'я;

в) розповіді про аналогічний життєвий факт;

г) ілюстрації факту засобами притчі, байки;

д) твердження методом „від супротивного”, коли за зовнішнім „схваленням” проглядає критика, іронія тощо.

Взаєморозуміння між суб'єктами спілкування можливе за їх *готовності* і *здатності зрозуміти* прихований зміст слів. .

Культура мовлення виробляє навички регулювання відбору й вживання мовних засобів, у процесі мовного спілкування, допомагає сформувати свідоме ставлення до їх використання в мовній практиці.

Принципи мовленнєвого спілкування

В основу реалізації професійного мовлення покладено низку ключових принципів (основних положень, що впливають на ефективність мовлення) – це принцип ефективності спілкування, суб'єкт-суб'єктної взаємодії, особистісного підходу, діалогічності, діяльнісного підходу, активності, гуманістичного підходу, культуровідповідності, демократичності стосунків суб'єктів, досягнення відчуття насолоди.

Принцип ефективності мовлення. Створення атмосфери інтелектуальної єдності, співпраці, співтворчості: порушення закритих питань; постановка риторичних питань; порушення проблемних питань; зіставлення різних міркувань, фактів, позицій, включення діалогу. Створення емоційної єдності, атмосфери співпереживання: особистісна забарвленість інформації, її модальність; персоніфікація змісту (звернення до власного досвіду, досвіду інших) ; забезпечення активності, суб'єкт-суб'єктних стосунків, опанування майстерності ведення діалогу. *Діалог* – це дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні.

Принцип суб'єкт-суб'єктної взаємодії. Створення суб'єкт-суб'єктних стосунків: детермінує основні ознаки діалогічного спілкування, забезпечення прийняття спільної мети (мотивація); рівність психологічних позицій співрозмовників, забезпечення активності на всіх етапах: під час порушення проблеми, корекції думок, аналізу роботи; поліфонія – звучить голос кожно-

го; взаємна повага до думок кожного, толерантність, розвиток думок кожного; прагнення до співучасті, спільності („ми подумаємо”), звернення до аудиторії, спілкуванням за законами взаємної довіри, партнери вслухаються, розділяють почуття, співпереживають, визнають право співбесідника на власну думку, позицію. Залежно від того, реалізовано принцип суб’єкт-суб’єктної чи суб’єкт-об’єктної взаємодії, спілкування постає як *функціонально-рольове* або *особистісно орієнтоване*. *Функціонально-рольове* спілкування – суто ділове, стандартизоване, обмежене вимогами рольової позиції. Головна мета – забезпечення виконання певних дій; особисте ставлення не враховується й не виявляється.

Принцип особистісно орієнтованого підходу – складна психологічна взаємодія, особистісна орієнтація на співрозмовників, готовність бачити й розуміти, спрямована на розвиток особистості за допомогою дій, форм роботи, ціннісне ставлення до іншого, урахуваючи право кожного на вибір, не нав’язувати думку, а допомогти іншому обрати власний шлях розв’язання проблем. Проникнення у світ почуттів і переживань, готовність стати на точку зору співрозмовника; врахуванням її потреб, інтересів і можливостей, вимогливим і шанобливим до неї ставленням, опорою на позитивне, створенням оптимістичних перспектив особистісного розвитку.

Принцип діалогічного мовлення – полягає в діалозі, відповідає критеріям діалогу, забезпечуючи суб’єкт-суб’єктної взаємодії, визнання рівності особистісних позицій, відкритість і довіра партнерів, рівність і активність обох сторін. Поліфонія взаємодії, поліфонія в спілкуванні – критерій діалогічного спілкування.

Принцип гуманістичний підхід у взаємодії – у центрі уваги є особа співрозмовника, його мета, мотиви, думка, рівень підготовки до діяльності, уважність до рефлексії. Звернення в діалозі завжди має установку на відповідь партнера, яку він цінує, приймає з визнанням права на особисту позицію кожного у взаємодії, готовність змінювати свої наміри, свої думки відповідно до реакції співрозмовника. „Я готовий змінити свою думку, зважаючи на твоє рішення, це допомагає нам спільно розв’язати проблему”

Демократичність стосунків суб’єктів – визнання рівності особистісних позицій, відкритість і довіра партнерів, спілкування за законами взаємної довіри, партнери розділяють почуття,

співпереживають; збереження щирості висловлення особистих суджень та оцінок, стимулювання висловлення партнерів у процесі комунікації, яка визнає право людини на особисту думку, сприяє формуванню самооцінки та віри в себе, дозволяє об'єднати групу, з'ясувати слабкі та сильні позиційні сторони кожного з учасників у діалогічних дискусіях.

Принцип діяльнісного підходу – вимагає вивчати процес мовлення за логікою цілісного вивчення всіх основних компонентів діяльності (цілей, мотивів, дій, операцій, засобів регулювання, контролю та аналізу результатів). Такий підхід надає професійному мовленню характеру: від мети діяльності до її кінцевого результату. За спрямованістю виділяється інтелектуальна, громадська, спортивна, художня, технічна, ремісницька та гедонічна (спрямована на здобуття втіхи, приємності) діяльність. Важливою умовою ефективності у згаданих вище видах діяльності є її активність, здатність до свідомої діяльності, міра цілеспрямованого, планомірного перетворення навколишнього середовища й самої себе. Активність висловлюється у рухах, пізнанні навколишньої дійсності, у спілкуванні. Останній вид активності називають самовихованням, саморозвитком.

Активна роль учасників спілкування визначається реальною участю в процесі, тобто спільним пошуком, спільним аналізом, спільним виправленням помилок. Активність особистості в професійній діяльності сприяє її фізичному й інтелектуальному розвитку, результатом якого є професійне самовизначення. Діяльність може бути активною чи пасивною. Розвиток забезпечує саме активна діяльність. Активність мовлення у спілкуванні дає їй змогу набути морального досвіду поведінки, визначити своє місце в колективі, вчить підкорятися і керувати іншими. Рушійною силою будь-якої діяльності, вияву в ній активності є потреби.

Принцип культуровідповідності передбачає невід'ємний зв'язок з культурними надбаннями людства і, зокрема, свого народу; знання загальнолюдських багатств культури мови та мовлення, історії, традицій, культури свого народу; розуміння особливостей розвитку та становлення національної культури та особистої культури.

Принцип пріоритету активних форм діяльності над пасивними у мовленні у становленні загальної культури особис-

тості та значення творчої діяльності як провідної в цьому процесі. У творчості відбиваються реальні смаки людини, вони впливають на рівень самої діяльності, її зміст і спрямованість. Для цього можна використовувати різноманітні форми спілкування: бесіди, інформації, усні журнали, різного спрямування клуби, круглі столи, прес-конференції, заочні подорожі, диспути, конференції, суспільно-політичні вікторини, захисти рефератів з різних громадянських питань, аналіз конкретних політичних та історичних ситуацій, робота прес-центрів, лекторіїв тощо.

Принцип активності мовлення спрямований на технічне вдосконалення мовлення, яке виробляється у творчій практиці та орієнтованістю на пріоритетне застосування інтерактивних технологій; дискусійних, діалогічних методів, співбесіди, гри; забезпечення позитивної та творчої психологічної атмосфери комфорту, впевненості, свободи в групі. Активна роль учасників спілкування визначається реальною участю в процесі, тобто співпраці (спільним пошуком, спільним аналізом, спільним виправленням помилок). У тому й полягає складність організації діалогічного спілкування на засадах особистісної рівності, стимулювати самооцінку, не усунення оцінного судження, а зміну його авторства. Так забезпечується співробітництво.

Принцип досягнення відчуття насолоди або задоволення в мовленні, яке зумовлюється гармонійним співвідношенням здібностей та вимог діяльності. Виникненню внутрішнього задоволення сприяє відчуття власної компетентності.

Важливою характеристикою доцільності мовлення є мовний стиль.

Мовний стиль – це сукупність мовних засобів, вибір яких зумовлюють зміст, мета і ситуація мовлення. За образним висловом Дж. Свіфта, „стиль – це потрібні слова на потрібному місці”. Наприклад, слово *говорити* – нейтральне і може використовуватися в будь-якій ситуації, *балакати* – розмовне, *мовити* – піднесено-урочисте, *гомоніти* – розмовно-голубливе, *просторікувати* – зневажливе, *паякати* – просторічно-зневажливе.

Кожний мовний стиль має:

- сферу поширення і вживання (коло мовців, які ним послуговуються);
- призначення (виконує функції засобу спілкування, повідомлення, впливу);

- форму і спосіб викладу (діалог, монолог, полілог);
- характерні мовні засоби (слова, вирази, типи речень, граматичні форми і т. ін.).

Досконале знання специфіки кожного стилю – запорука успіху в будь-якій сфері спілкування, зокрема в професійній.

У сучасній українській мові виділяють такі стилі: *розмовний*, має два різновиди: а) *розмовно-побутовий*; б) *розмовно-офіційний*; *книжні стилі* (*науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній*). Відомі також *епістолярний* (стиль приватного листування) і *конфесійний* (стиль релігії і церкви: релігійних відправ, молитов, проповідей, церковних книг тощо) [70, с. 240].

Стилями професійного мовлення є *розмовно-офіційний* різновид розмовного стилю, *офіційно-діловий* і *науковий*.

Розмовно-офіційний – це засіб усного спілкування на виробництві, у громадсько-політичній сфері. Розмовно-офіційне спілкування (або ділове) визначається соціальними функціями мовців, на відміну від побутового, готується заздалегідь і не виходить за межі зумовленої теми, для нього характерне вживання простих коротких речень, емоційність висловлювання, усні діалоги і полілоги, використання несловесних засобів (жестів, міміки, інтонації, логічних наголосів).

Офіційно-діловий стиль – це стиль, який задовольняє потреби писемного спілкування в суспільно-політичному, господарському житті, у ділових стосунках, у виробничій та іншій діяльності членів суспільства. Це один з найдавніших стилів української мови: його ознаки знаходимо в документах XI – XII століття, в українських грамотах XIV – XV століття. Найважливішими характеристиками офіційно-ділового стилю є: високий ступінь стандартизації мовних засобів, широке вживання типових мовних зворотів, наприклад: *відповідно до ..., у зв'язку з тим, що, доводимо до Вашого відома... Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю*; точність, послідовність і лаконічність викладу; відсутність образності, емоційності, індивідуальних авторських рис; наявність реквізитів, які мають певну черговість і постійне місце; для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти; лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні; відсутні діалектизми, жаргонізми, вигуки, частки, іменники з суфіксами суб'єктивної оцінки; речення переважно прості, поширені, з прямим порядком слів; вставні слова зазвичай стоять

на початку речень.

Офіційно-діловий стиль поділяється на підстилі:

Законодавчий (використовується в законодавчій сфері, обслуговує офіційно-ділові стосунки між державою та її громадянами; реалізується в текстах Конституції, законів, указів, статутів, постанов тощо).

Дипломатичний (використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури; реалізується в текстах конвенцій (міжнародних угод), комюніке (повідомлень), нот (звернень), протоколів, меморандумів (дипломатичних листів), договорів, заяв, ультиматумів (дипломатичних вимог).

Юридичний (використовується в юриспруденції, судочинстві, дізнання, розслідування, арбітраж, обслуговує правові та конфліктні відносини; реалізується в текстах актів, позовних заяв, запитів, протоколів тощо).

Адміністративно-канцелярський. (використовується в професійно-виробничій сфері, у діловодстві; реалізується в текстах заяв, ділових записок, службових листів, протоколів, розписок, доручень і т. п.).

Науковий стиль, сферою використання якого є наукова та науково-технічна діяльність, освіта; він призначений для інформування про результати наукових досліджень, обґрунтування гіпотез, класифікації і систематизації знань, впливу на інтелект читача або (рідше) слухача.

Найважливіші особливості наукового стилю: логічність, недвозначність викладу; насиченість термінами, абстрактною лексикою; використання складних речень із вставленими конструкціями, відокремленнями тощо; документування тверджень (наявність цитат, посилань); монологічний виклад.

Різновиди наукового стилю

1. ***Суто науковий*** (розрахований на фахівців; стиль монографій, наукових статей, рецензій, наукових доповідей, дисертацій, курсових і дипломних робіт, рефератів і т. п.), який поділяється на науково-технічний і науково-гуманітарний.

2. ***Науково-популярний*** (використовується для зрозумілого, доступного викладу наукової інформації нефахівцям; реалізується в неспеціальних часописах, книгах).

3. ***Науково-навчальний*** (стиль підручників, лекцій, навча-

льних посібників).

Кожен професіонал для зростання рівня культури мовлення повинен:

а) розуміти, що таке національна мова, у яких формах вона існує, різноманітність книжної мови та розмовної, функціональні стилі мовлення, фонетичні, лексичні, морфологічні, синтаксичні варіанти, мовні норми;

б) оволодіти літературною мовою, та її стилями.

Професійний стиль мовлення відповідає низці вимог. Серед них орієнтація на результат – *конструктивний* стиль мовлення, прагнення розв'язати конфлікт, спірне положення, прагнення досягти домовленості, угоди.

Альтернативою конструктивного стилю є *деструктивний стиль*, що зводить спілкування до конфронтації, конфлікту, міжособистісного протистояння. У діловому спілкуванні ставлення до обговорюваної проблеми не залежить від ставлення до партнера по обговоренню. Це припускає виявлення проблеми в „чистому вигляді”, оцінку спірного питання, що виходить з об'єктивних критеріїв, незалежну експертизу ситуації, формулювання висновку, виходячи з принципової рівності, толерантності, допустимості права іншої сторони на власну думку.

Типізація мовних норм

Національна мова – це мова певного народу в усіх її виявах: літературна мова, діалекти, територіальні і соціальні жаргони, просторіччя.

Літературна мова – це впорядкована форма національної мови, що має певні норми, розвинену систему стилів, усну і писемну форму, багатий лексичний фонд.

Перші писемні пам'ятки, у яких зафіксовано ознаки української мови і які збереглися до наших днів, сягають XI ст. (Остромирове Євангеліє 1056 – 1057 рр., „Ізборники Святослава” 1073 р. і 1076 р.).

Пам'ятками XIV – XV ст., „Судебник” князя Казимира 1468 р., „Литовський статут” 1566, 1588 рр. (українська, або руська, мова була офіційною мовою Великого Литовського князівства), перший переклад Євангелія українською мовою – Переспонницьке Євангеліє 1556 – 1561 рр., „Словник” і „Граматика” Лаврентія Зизанія (1596 р.), „Лексикон словенороський” Памва Бе-

ринди (1627 р.), твори Мелетія Смотрицького, Івана Вишенського, Кирила Ставровецького.

Початком нової української літературної мови умовно вважається 1798 рік, коли вийшли друком написані народною мовою три перші частини „Енеїди” Івана Котляревського, зачинателя нової української літературної мови. А основоположником став Тарас Шевченко, який синтезував усе найкраще з книжних традицій старої мови, запозичень, з усної творчості та мовлення українців, відшліфував мовні норми.

Українська літературна мова як вища форма національної мови характеризується наявністю усталених норм, які є обов'язковими для всіх її носіїв.

Унормованість – одна з головних ознак української літературної мови.

Норми літературної мови – це сукупність загальновизначених мовних засобів, що вважаються правильними і зразковими на певному історичному етапі.

Мовні норми характеризуються: системністю, історичною зумовленістю (виникають у процесі історичного розвитку мови); соціальною зумовленістю (виникають у зв'язку з потребами суспільства); стабільністю (не можуть часто змінюватися).

Із поняттям „мовна норма” пов'язане поняття „культура мови”.

Культура мови – це прагнення знайти найкращу форму для висловлювання думок, яке ґрунтується на бездоганному знанні мовних норм.

Отже, досконале володіння мовою, її нормами в процесі професійної діяльності людини й визначає її культуру мовлення.

У сучасній українській літературній мові розрізняють такі типи норм:

1. *Орфоепічні* (норми правильної вимови), наприклад: тверда вимова шиплячих: *чай, чому, Польща*; дзвінкі приголосні в кінці слова або складу не оглушуються: *гриб, репортаж, любов, раз, лід*; голосний о ніколи не наближається до а : *молоко, потреби, дорога* (а не *малако, патреби, дарога*); літера **щ** передає звуки **шч**: *вищий, що* (а не *висиий, шо*); буквосполучення **дж, дз** передають злиті звуки: *сиджу, кукурудза* (а не *сижу, кукуруза*); літера **г** передає звук **г**: *обґрунтування, татунок* (а не *обгрунтування, гатунок*).

2. *Акцентуаційні* (норми правильного наголошування), наприклад: *ненависть, середина, новий, близький* і т. д. 3. *Морфологічні* (норми правильного вживання відмінкових закінчень, родів, чисел, ступенів порівняння), наприклад: вживання закінчень кличного відмінка : *пане професоре, Андрію Петровичу*; вживання паралельних закінчень іменників у давальному відмінку: *декану і деканові, директору і директорові, сину і синові*; при цьому, називаючи осіб, слід віддавати перевагу закінченням -ові, -еві, наприклад: *панові, ректорові, але заводу, підприємству, відділу* тощо. У випадку, коли кілька іменників, назв осіб підряд стоять у давальному відмінку, закінчення потрібно чергувати: *генеральному директорові Науково-дослідного*; вживання іменників чоловічого роду на позначення жінок за професією або родом занять: *професор Городенська, лікар Тарасова*, (слова *лікарка, викладачка, завідувачка* і под. використовуються лише в розмовно-побутовому стилі, але *аспірантка, артистка, журналістка, авторка* – і в професійному мовленні); чоловічі прізвища на -ко, -ук відмінюються: *Олегові Ткачуку* (але *Олені Ткачук*), *Василя Марченка* (але *Мар'яни Марченко*); форми ступенів порівняння прикметників та прислівників і т.п.

4. *Лексичні* (норми правильного слововживання), наприклад: Правильно: *зіставляти*, а не *співставляти*; *збігатися*, а не *співпадати*; *наступний*, а не *слідуючий*; *добре ставлення*, а не *добре відношення*; *брати участь*, а не *приймати участь*; *висновок*, а не *заключення*; *відгук*, а не *відзив*.

5. *Синтаксичні* (норми правильної побудови речень і словосполучень, вживання прийменників), наприклад правильно: *згідно з наказом*, а не *згідно наказу*; *відповідно до інструкції*, а не *у відповідності з інструкцією*; *лекція з математики*, а не *лекція по математиці та ін.*

6. *Стилістичні* (норми правильного відбору мовних засобів залежно від ситуації), наприклад, правильно: *залишилося тільки*, а не *залишилося лише*; *пам'ятний подарунок*, а не *пам'ятний сувенір*; *моя біографія*, а не *моя автобіографія* і т.д.

7. *Графічні* (норми передавання звуків і звукосполучень на письмі).

8. *Орфографічні* (норми написання слів).

9. *Пунктуаційні* (норми вживання розділових знаків). Останні три типи мовних норм (графічні, орфографічні, пунктуаційні) називаються правописними [70, с. 240].

У сфері професійного спілкування існує *мовний етикет* – це сукупність правил, принципів і конкретних форм спілкування. *Етикет* – це сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішній вияв людських взаємин, їхню поведінку в громадських місцях, манери та стиль. У словниках етикет отожднюється з культурою поведінки. Слово „етикет” (як порядок і форма ввічливості при дворах монархів) увійшло до лексики за часів правління французького короля Людовика XIV.

Мовний етикет – система ритуалів і відповідних словесних формул, які вживаються з метою встановлення контакту та підтримання доброзичливої тональності спілкування. У діловому спілкуванні передбачає лояльне, шанобливе ставлення до співрозмовника, використання загальнокультурних норм спілкування, судження, **форми вираження**.

Усне мовлення професіонала має бути: виразним (потрібно з чіткою дикцією вимовляти кожне слово); точним і недвозначним (використовувати слова з прямим значенням); логічним (продумувати кожну фразу, викладати думки послідовно, логічно); відповідним ситуації мовлення (кожен службовець повинен пам’ятати: що – кому – коли – де – про що – чому говорить і відповідно добирати мовні засоби); нестандартним; доречним; змістовним; стислим (у народі кажуть, що багато говорити не завжди означає багато сказати).

Тим, хто прагне до високого рівня культури спілкування, бажано знати, яка інформація підсилює вплив на інших людей, а яка, навпаки, зменшує його. Так, не бажано казати „я – маленька людина”, „у мене не виходить”, „у мене мало досвіду”, „я не хочу забирати у вас час” і т. ін. Краще сказати: „я – ще молодий спеціаліст”, „мені слід детальніше розібратися в цьому”, „я лише розпочав роботу”, „мені хотілося б з вами обговорити це питання” і т. ін.

Сучасною формою ділового спілкування є **бесіда**. Основою бесіди є **діалог**. Діалог будується через контактну взаємодію. **Контактна взаємодія** – це знакообмін між особистостями, який визначає поведінку, характеризує *взаємну* спрямованість партнерів (за К. Бюллером). Контактном доцільно називати спіль-

ність психічного стану людини з іншою людиною. Цей стан супроводжується взаємною зацікавленістю сторін, довірою.

Стосовно діалогу ми називатимемо контактом особливий стан єднання, який характеризується взаєморозумінням, співпереживанням і готовністю до взаємодії.

Ознаки того, що є контакт у процесі спілкування, є:

- взаємне особистісне сприйняття, відкритість у стосунках і відвертість у висловлюваннях,
- згода з головними змістовими положеннями взаємодії,
- сприйняття думок як значущих, розвиток їх у подальшому спілкуванні; єдність оцінних суджень [27 ; 28].

В організації діалогу важливе використання прийомів *атракції* (лат. *attractio* – притягування) – сприйняття позиції людини, до якої сформувалося позитивне ставлення (почуття симпатії, дружби, любові). Завоюванню симпатії сприяють: *використання прийому „власного імені”* (його звук підсвідомо викликає приємні емоції, свідчить про повагу до особистості); привітна, *щира усмішка* (підбадьорює, заохочує), сигналізує: „я твій друг”; *приховування негативних емоцій* (навіть цілком справедливих, зрозумілих); *використання механізмів навіювання* (переконання); *акцентування на позитивних рисах* (прийом компліменту); терпляче, з розумінням і співчуттям, вислуховування співрозмовника, що дає змогу задовольнити потребу в самовираженні, формує позитивне ставлення.

Десять заповідей оптимального мовленнєвого спілкування, що допомагають легко й красиво виражати свої думки, невимушено й гармонійно вести діалог:

- висловлюватися правильною мовою, відповідно до загальноприйнятих мовних норм;
- брати до уваги сфери спілкування (колеги, конференції, телестудія і т.п.). Неприпустимо в різних сферах говорити одним стилем. Не бути багатослівним. Конкретно формулювати свої пропозиції, роблячи доступною для всіх їхню конструктивність, новизну;
- висловлюватися зрозумілою, барвистою мовою. Ясність – головна перевага мови;
- уміти вислухати опонента, професіонал, не здатний слухати інших, обмежений у своїх можливостях працювати над власним мовним іміджем;

- доказово й чітко виражати свої думки;
- бути стриманим у жестах.
- поважати думку опонента, приєднуючись до думки інших, не повторюватися, бажано мотивувати свою мовну дію;
- утримувати увагу слухача, не зловживати паузами в мові;
- використовувати емоційні засоби дії.

Дотримання цих правил знімає прояв скутості в спілкуванні, налагоджує гармонійні взаємини між людьми, створює привабливий імідж співрозмовнику.

У бесіді бажано замінювати фрази на зразок „я повинен” на фрази „я хочу”, „я вибираю”. У першому випадку людина діє, почувавши себе приневолюеною. Це, звичайно, впливає на її настрій, їй хочеться чинити опір, а це викликає, у свою чергу, відчуття провини. Через це в конкретній ситуації бажано робити вільний вибір, урахуовуючи всі обставини, а також настрої, можливості, наслідки і т. ін. Особистісний вплив підвищуватиметься, якщо бажання людини і дійсність збігатимуться. Це дасть змогу їй відчути себе сильною, такою, що хоче й може досягти того, чого бажає.

Персоніфікована манера висловлювання є важливим критерієм діалогічного спілкування, який передбачає виклад інформації від першої особи, звернення до особистого досвіду, висловлення не лише предметної думки, а й ставлення до неї, що разом з іншими чинниками забезпечує взаємодію. („Я вважаю”, „Я гадаю”, „Я хочу порадитися з вами”). Згідно з її вимогами діалог передбачає відкриту позицію.

Уміння бачити ситуацію не тільки з власного погляду, а й очима співрозмовника, є дуже важливим. У формуванні цього вміння великого значення набуває **інтуїція** (лат. *intuis* – уважно дивитися) – здатність бачити особливості іншої людини через безпосереднє споглядання, без логічної аргументації [23,с. 248].

Поліфонія взаємодії є антиподом монологічного спілкування, яке репрезентує лише думку адресанта (відправника). В індивідуальній бесіді поліфонія реалізується у формі розвивальної допомоги, залишаючи простір для власних зусиль, праці душі. Кожен учасник комунікації може викласти власну позицію, розповісти, що його хвилює, шукати рішення у процесі взаємодії з урахуванням думок кожного учасника. Це можна реалізувати за

допомогою таких методів: **уточнення** („Я хочу перевірити, чи правильно я тебе зрозумів, будь ласка, повтори ще раз”), **перекладування** („Як я зрозумів, ти маєш на увазі, що...”), **відображення почуттів** („Мені здається, я розумію, що ти відчуваєш при цьому”), **резюмування** („Якщо підсумувати те, що ти сказав...”).

Орієнтація на поліфункціональність спілкування дає змогу професіоналу організувати взаємодію як цілісний процес: не обмежуватися плануванням лише інформаційної функції, а створювати умови для обміну ставленнями, переживаннями; допомагати кожному гідно самоутвердитися в колективі, забезпечуючи співробітництво (співпрацю) і співтворчість.

Двоплановість позиції в професійному спілкуванні. Постійний діалог не лише з партнером, а й із собою, аналізуючи ефективність утілення власного задуму, сприяє збереженню його ініціативи під час спілкування, а ігнорування цього критерію руйнує доброзичливу атмосферу спілкування

Назви позицій умовні й не пов'язані з віком людини, яка характеризується. **Характеристика позицій**

Позиція батька у спілкуванні — система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, у якій демонструються незалежність, упевненість, навіть агресивність, бажання взяти всю відповідальність на себе, передбачає діалогічну взаємодію лише в тому випадку, коли один комунікант постійно перебуває в ролі дитини. А це гальмує розвиток особистості і призводить до конфлікту.

Позиція дорослого у спілкуванні – система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, у якій демонструються коректність і стриманість, уміння рахуватися із ситуацією, розуміти інтереси інших і розподіляти відповідальність між усіма, настроює на ділову взаємодію, проектує рівноправного партнера, створює атмосферу довіри. Прийоми реалізації цієї позиції можуть бути такі: „Я хочу порадитися з вами”, „Давайте обміркуємо, вирішимо” тощо.

Позиція дитини в спілкуванні – система реалізації певних ставлень особистості до співрозмовника, у якій демонструються залежність, підпорядкованість, невпевненість, небажання брати відповідальність на себе. Контакт порушується, коли позиції неузгоджені: відправник у позиції дорослого звертається до

колеги, а той, як батько, повчає його, спричинюючи природне невдоволення (адже він не дитина). Важливо, відчуваючи власну позицію, бачити позицію партнера і прагнути до їх узгодження, взаємоприйняття. Це й започатковує контакт. Пристосування в спілкуванні розглядається як система прийомів (психологічних, мімічних, пантомімічних, мовних, рухових тощо) для організації структури спілкування, що адекватна завданню, яке розв'язується. Використовуються „м'язова мобілізованість”, прибудови, зміна тональності мовлення, дистанції, форми взаємодії тощо. Прибудова – мимовільне пристосування людиною свого тіла для впливу на зовнішній об'єкт, щоб підпорядкувати його своїм потребам. Таким чином, прибудова стає зовнішнім виявом рольової позиції у контакті. Теоретик театру П. М. Єршов обґрунтовує використання трьох прибудов з метою впливу на людину: знизу, зверху, поруч.

Прибудова знизу властива людям, які звикли підкорятися, соціально не захищені. Водночас прибудовуючись знизу в спілкуванні, людина пояснює, очікуючи розуміння, підбадьорює, просить.

Прибудова згори властива людям, які звикли давати вказівки, самостійним, самовпевненим. Прибудовуючись згори, людина пояснює, не цікавлячись, як її слухають, докоряє, диктує, наказує.

Прибудова поруч – дія нарівні. У такій позиції людина пізнає, стверджує. Чітку технологію організації поведінки за допомогою різних прибудов можна знайти в спеціальній літературі.

Урахування рольової позиції доцільне в організації індивідуальної бесіди. Брак контакту через неузгодженість настанов у взаємодії руйнує атмосферу взаємоприйняття й перекреслює можливість подальшого продуктивного спілкування.

Крім неправильно обраної позиції, у спілкуванні можуть заважати різноманітні *бар'єри* – перешкоди, що зумовлюють опір партнера впливові співрозмовника. Це *бар'єри фізичні* (простір, дистанція та час, які віддаляють); *соціальні* (постійне підкреслювання своєї позиції згори, своїх переваг); *гностичні* (не адаптоване мовлення до рівня розуміння партнера, висловлення великими реченнями – понад 17 слів, надто швидко – понад 2,5 слова за секунду, недоказово); *естетичні* (несприйняття співрозмовником естетики зовнішнього вигляду, особливостей міміки); *емоційні*

(невідповідність настрою, негативні емоції, що деформують сприймання); *психологічні* (у вигляді негативних установок на підставі попереднього досвіду, незбіг інтересів тощо). Нейтралізувати, усунути ці бар'єри *допомагає психологічне настроювання на взаємодію*, а також знання та вміле використання *методів та прийомів впливу на особистість*.

Фізичний бар'єр пом'якшується *скороченням дистанції*, відкритістю у спілкуванні; соціальний – *прагненням не протиставляти себе*, а підносити до свого рівня, не нав'язувати, а радити; гностичний – *уважним спостереженням за реакцією* слухача і перебудовою мовлення; естетичний – *самоконтролем* поведінки; емоційний – *прагненням до успіху*; психологічний – *перенесенням уваги на інтерес до роботи*, пошуком „емоційного ядра” у спілкуванні, *оптимістичним прогнозуванням* діяльності.

Метод – це засіб впливу на свідомість, волю і відчуття, спосіб взаємодії з метою формування переконань і навичок поведінки, які відповідають цілям.

Методи – це сукупність способів рішення завдань і здійснення взаємодій, способів взаємозв'язаної діяльності, направлених на досягнення ціле; сукупність специфічних способів і прийомів роботи, які використовуються в процесі мовлення, мотиваційної сфери і потреб, для вироблення навиків і звичок поведінки і діяльності, а також їх корекції і вдосконалення.

Прийом – частина загального методу, окрема дія, вплив в конкретній ситуації, направлений на ефективність дії методу.

Педагогіка, як наука, має великий досвід в галузі методології спілкування та взаємодії. Відомі різні підходи і класифікації методів спілкування (Бабанський Ю. К., Волкова Н. П., Лихачов Б. Т., Сластьонін В., Харламов І. Ф., Фіцула М. М. та ін.) [23; 82; 96].

Методи впливу на свідомість, почуття, волю (за Б. Т. Лихачовим). існують для пояснення й доведення правильності чи необхідності певної поведінки, норм і правил спілкування, ставлення до навколишнього світу та ін. До цієї групи належать методи: *навіювання*; *переконання*; *прикладу*, *бесіда*, *дискусія*, *дебати*, *лекція*, *дилема*, *розповідь*.

Навіювання – метод психологічного впливу на людину, розрахований на некритичне сприйняття нею слів, думок інших, що призводить або до вияву в людини, навіть усупереч її волі і

свідомості, певного стану, почуттів, ставлення, або до здійснення людиною вчинків, що можуть безпосередньо не відповідати її принципам діяльності, поведінки. Навіювання не вимагає доказів, аргументації, логіки. Визначальним засобом навіювання можуть бути яскраві факти, цитати, приклади, особистість. Ступінь навіювання залежить і від вікових, і індивідуальних особливостей суб'єкта, його культурного та інтелектуального розвитку, особливостей характеру, а також від тимчасового стану психіки, авторитету вихователя.

Переконання – метод впливу на свідомість, волю індивіда, що сприяє формуванню нових поглядів, ставлень або змін тих, що не відповідають загальнолюдським та національним нормам і принципам, передбачає обґрунтування певного поняття, відстоювання моральної позиції, оцінки вчинків, дій та ін. Основу цього методу складають знання, які використовуються для пояснення й доведення правильності чи необхідності певних ставлень, поведінки, але в поєднанні з почуттями. Основними формами реалізації методів формування свідомості індивіда є: лекції, розповіді, бесіди, диспути, конференції, збори, в основі яких є слово.

Бесіда передбачає цілеспрямовану організацію обміну думками. Тематика, зміст бесід визначається завданнями, які стоять окремого індивіда чи певної групи. За змістом бесіди охоплюють різні питання моралі, етики, естетики, наукової організації праці, фізичного виховання, політичних подій та ін.

За формою проведення визначають бесіди фронтальні (з групою) та індивідуальні. Розрізняють також заплановані та епізодичні бесіди.

Методика проведення бесіди залежить від поставленої мети, завдань, змісту, форм бесід. Це може бути обмін думками з приводу певного вислову, прочитаної статті, вчинків школярів, подій у житті держави, школи, класу, окремих учнів. Бесіда забезпечує виявлення особистісної оцінки з різних питань життя, поглядів, суджень. Діалог має таку логічну структуру: 1) початок бесіди, введення в тему бесіди; 2) передача інформації – ставиться запитання, пропонується висловити свою думку; 3) аргументування – участь в обговоренні питання, наведення прикладів з свого життя або епізодів із книжок, публікацій, періодики тощо; 3) прийняття рішень – узагальнені виступи, висновки.

Дискусія (диспут) передбачає суперечку, зіткнення різних точок зору, поглядів, думок, оцінок, відстоювання своїх переконань. Дискусія вимагає спеціальної підготовки учасників: обирається дуже гостра тема, визначається авторитетний, ерудований ведучий дискусії, розробляються питання, які стимулювали б учасників до суперечки. Ці питання, рекомендована література доводяться до відома учасників раніше, щоб була можливість підготувати аргументацію.

Дебати – складаються з двох частин. У першій виступають основні промовці, визначені організаторами дебатів. Заздалегідь указується тема дебатів, наприклад, „Чи потрібна Україні незалежність”? Основні промовці діляться на „пропозицію” (вони повинні доводити, що Україні потрібна незалежність) і „опозицію” (їх завдання доводити, що незалежність Україні не потрібна). усі присутні теж розділяються на дві групи: підтримка пропозиції й підтримка опозиції. Під час дебатів учасники повинні вміти знаходити аргументи до тієї позиції, яку мають відстояти. Після виступів основних промовців розпочинаються дебати в залі, у яких може взяти участь кожний. Після дебатів у залі відбувається голосування за аргументи, а не тезу. Після чого оголошуються підсумки дебатів. Дуже корисно для формування переконань вирішення дилем Кольберга.

Дилеми становлять реальні життєві ситуації, які не мають однозначно правильного рішення (наприклад, вкрасти ліки, якщо немає грошей, чи дати людині вмерти; вимагати справедливості чи підкоритися батькам). Переживання й розмірковування під час детального обговорювання дилем створюють необхідний кожній людині досвід вирішення складних життєвих проблем та прийняття відповідальності за свої рішення.

Розповідь – це монолог, який будується як оповідання, опис, роз’яснення. Вона проводиться, щоб викликати почуття співпереживання з героями розповіді, розкрити зміст моральних норм і правил поведінки, уявити ідеальний образ тощо. При цьому важливо не навчати прямо, а давати можливість дітям оцінювати самим те, що почули, робити висновки.

Лекція, як і розповідь, – монолог, але більший за змістом і дається на рівні теоретичного узагальнення. Саме тому лекції проводять з метою розкриття різних питань, пов’язаних з формуванням та розвитком особистості. У змісті лекції визначаються

зазвичай кілька питань, їх послідовне розкриття дає слухачам уявлення з певної проблеми.

Ефективності використання методів формування свідомості сприяє:

❖ Позитивна взаємодія співрозмовників, установлення контакту з ними.

❖ Формування інтересу, уваги до змісту інформації: використання прийомів співпереживання, парадоксальної ситуації, пауз, конкретних прикладів.

❖ Доказовість у процесі переконання. Уміння пояснити свою думку за допомогою відомих істин (теза, аргументи, способи доведення істини).

❖ Звернення до почуттєво-вольової сфери. Вплив на свідомість особистості передбачає опору на її почуття і волю.

❖ Особистість оповідача – головний чинник використання методів навчання, переконання; його ерудиція, майстерність, мовна культура, стиль життя, манери, жести, міміка, такт.

У процесі професійного спілкування значення набувають методи досягнення єдності свідомості й поведінки: вимоги, привчання, вправи, доручення сприяють позитивній поведінці і виробленню звички до неї.

Вимога – це професійний вплив, який полягає в тому, щоб зобов'язати виконувати професійні дії і вчинки. Вимоги повинні бути лаконічними, доступними для виконання, зрозумілими, не порушувати повагу до особистості. Вимога виконує стимулюючі, організуючі і гальмуючі функції. За формою пред'явлення вимоги можуть бути прямі (характеризуються такими ознаками, як позитивність, інструктивність, рішучість проявляються у вигляді наказу, вказівки) і непрямі, або опосередковані (спираються на сформованість у вихованців мети, цілей, переконань і проявляються у вигляді прохання, поради, натяку та ін.). Розрізняють індивідуальні вимоги і колективні, котрі йдуть від правил поведінки, етикету. Різноманітні й форми вираження вимог. Вони залежать від індивідуальних якостей особистостей, характеру стосунків між ними, своєрідності ситуації (м'яке прохання, нагадування, докір, попередження, категоричні вимоги).

Використання методу вимоги буде більш успішним, якщо: а) пояснювати необхідність дотримання тих чи тих вимог; б) одночасно не висувати багато вимог; в) залучати до визначен-

ня певних вимог у процесі розробки „правил моральної поведінки”.

Ефективним є метод **переключення**. Інколи замість того, щоб робити зауваження і відволікати від роботи, досить включити його в іншу діяльність.

Привчання – організація планомірного і регулярного виконання визначених дій з метою перетворення їх у звичку поведінки (дотримуватися режиму тощо). Привчання потребує чітких вимог, вправ, контролю, доброзичливості та терпіння.

Вправи передбачають багаторазове повторення, закріплення, вдосконалення способів дій як стійкої основи суспільної поведінки, тобто це планомірно організоване виконання різних дій, практичних справ з метою формування і розвитку певних навичок поведінки, рис характеру. Звички формуються на основі знань про норми поведінки, вироблених умінь позитивних дій і закріплюються вправами як цілеспрямованими і багаторазовими діями. Тому вправи являють собою систему організованих правильних вчинків розраховану на тривалий час. Вправи ведуть до вироблення навичок і звичок, які включаються в загальну структуру поведінки і проявляються як її індивідуальні особливості. Це може бути звичка до регулярної праці, до фізичної та гігієнічної культури, звичка бути обов’язковим у стосунках з людьми. М. Болдирев виділяє такі типи вправ: а) вправи в діяльності – використовуються з метою вироблення навичок до праці, переборювання труднощів, виховання наполегливості, самостійності; б) режимні вправи – стимулюють дітей до дотримання встановленого в школі та в сім’ї режиму та ін.; в) спеціальні вправи – використовуються для вироблення і закріплення навичок і умінь культурної поведінки, дотримання елементарних правил, пов’язаних із зовнішньою культурою, правилами етикету.

Реалізується метод вправ і через *доручення*, тобто шляхом виконання визначених завдань, що сприяють накопиченню досвіду позитивної поведінки, гуманних якостей, відповідальності, старанності. Значущість доручень роботи буде вищою, якщо дотримуватись ряду умов: а) усвідомлювання значення доручень; б) виконавці повинні знати, в чому сутність доручення і як його виконати, в які строки; в) доручення виконується більш охоче, якщо воно відповідає інтересам, потребам і можливостям особистості, посилене їй; г) надавати допомогу у процесі виконання до-

ручення, корегувати за необхідності їх дії; д) давати можливість виявляти самостійність, ініціативу, творчість; е) здійснювати оцінку результатів виконання доручення.

Усе більшого поширення набуває використання ситуацій, тобто створення таких зовнішніх обставин, які дозволяють опосередковано впливати на свідомість, почуття, вчинки людини. Цілеспрямовано організованими обставинами, які і створюють ситуацію. Прийоми непрямого впливу на особистість прямо відповідають вимогам життя. Це можуть бути: ситуації упізнання, в якій продемонструвати свою унікальність, своєрідність, талановитість, інтереси; ситуації взаємодії кожного члена колективу в позиції підлеглості та керівництва; ситуації співпереживання, турботи, взаємодопомоги, ситуації морального вибору; ситуації успіху та ін.

Ситуація не повинна викликати почуття образи, приниження власної гідності. Вона доречна при вирішенні гострих питань спілкування, при встановленні позитивних стосунків. У той же час ситуацію не можна вважати універсальним методом, її використовують залежно від цільової установки, особистих якостей, авторитетності тощо. **Метод суспільної думки колективу** – це метод, який більш ефективно використовується в юнацтві, оскільки саме підлітки великого значення надають думкам друзів по групі. Емоційна сумісність у колективі дозволяє створити сприятливу психологічну атмосферу. У стосунках з колективом домінує страх утратити повагу друзів, постійне бажання заслужити похвалу (схвалення) колективу, виділитися в ньому з кращого боку. Громадська думка як вимога колективу полягає в оцінці дій і вчинків кожного учня з метою спонукання його до зміни на краще в поглядах, переконаннях та поведінці.

Колективна творча справа – це, по-перше, справа, корисна; по-друге, творча, тобто самостійне створення чогось нового, незвичного; по-третє, колективна, тобто в ній беруть участь усі, кожний член колективу. КТС включає 5 загальних зборів (стартова бесіда, обговорення пропозицій та вибір справи, планування, проведення справи, „Вогник” – обговорення в неформальній обстановці результатів та процесу справи, її оцінка, оцінка діяльності кожного). Між загальними зборами створюються і працюють мікрогрупи („Розвідка справи”, „Ради справи”, творчі групи планування та виконання). У мікрогрупах працює кожен член колек-

тиву, причому на кожному етапі мікрогрупи мають різний склад, це дозволяє кожному вихованцю виявити різні здібності, навчитися спілкуватися з різними особистостями, реалізувати свої інтереси, побувати і в ролі підлеглого, і в ролі керівника.

Дуже ефективним є *метод рольової гри*. Гра – це діяльність, в якій імітуються реальні умови та дії, але метою її є процес, а не результат. Гра ставить кожного в активну позицію, непомітно примушує діяти, приймати рішення, спілкуватися, додержуватися правил, унаслідок чого засвоюються моральні норми, розвивається здатність краще розуміти інших людей, співробітничати з ними. Ролі в грі мають діставатися всім, ураховуючи мету та умови гри.

Методи, які призначені стимулювати суспільно корисну поведінку або гальмувати неприйнятну. Головні методи цієї групи – змагання, заохочення й покарання, які здійснюють функцію стимулювання й коректування діяльності.

Змагання завжди є могутнім стимулом діяльності, тому що враховує прагнення більшості людей до самоствердження, активності. Змагання може бути колективним, або індивідуальним. Воно завжди має бути гласним, конкретним, а результати та критерії оцінки треба піддавати порівнянню.

Методи контролю, самоконтролю та самооцінки.

До цієї групи методів належать:

Самовимога (спосіб безпосереднього пробудження до тих чи тих вчинків або дій, спрямованих на поліпшення поведінки).

Самоконтроль: контроль (спосіб спостереження за діяльністю й поведінкою з метою спонукання їх до дотримання встановлених правил, виконання запропонованих вимог або завдань засобами контролю й спостереження за поведінкою і роботою: бесіди, психолого-педагогічні тести, анкетування тощо).

Самоаналіз – оснований на посиленні інтересу до себе, розміркування про своє ставлення до навколишнього світу, власних вчинків, дій, моральних оцінок.

Самокритика – розвивається на основі самоаналізу. Може бути у формі внутрішнього монологу (інтроверти) або у формі довірчих бесід з друзями, висловлювань про себе в колі товаришів, на зборах, диспутах (екстраверти). ***Самопізнання*** – в результаті самоаналізу і самокритики з'являється бажання до створення цільного образу власного „Я”, „Я” – концепції.

Самоочищення – спосіб виходу з внутрішньої кризи особистості, що виникає з причини недосконалості духовного світу (особливо гостро – у підлітків). Це – самоосуд і готовність до самопокарання, до початку нового життя згідно зі своїм ідеалом.

Методи повсякденного спілкування, ділової, товариської, довірчої взаємодії і взаємовпливу

Метод поваги до особистості (одночасно принцип і умова нормального виховання) поступово трансформується у взаємоповагу. Полягає в турботі, доброзичливості, ввічливості, вимогливості, щирій зацікавленості життям людини. Заснований на дбайливому ставленні до відчуття власної гідності, самолюбності, самооцінки. Охоплює і пронизує всю систему відносин і спілкування з вихованцем. Реалізується в терплячому вислухованні особистості, залученні її до обговорення й ухвалення важливих рішень.

Переконання – трансформується у **свідомість** особистості та її **переконаність**. Це основний метод доведення за допомогою переконливих аргументів і фактів істинності ідей, положень, вчинків, оцінок, поглядів.

Прийоми: обговорення (спосіб залучення особистості до процесу виявлення істини), **розуміння** (створення атмосфери доброзичливості, збудження людини до відвертості), **довір'я** (спосіб створення для особистості ситуацій, які вимагають від неї самостійного, відповідального вчинку, поведінки при повній відсутності контролю з боку інших), **співчуття** (спосіб тактовного виявлення педагогом своїх відчуттів щодо переживань радості або біди), **застереження** (спосіб тактовного попередження, профілактики і гальмування можливих порушень норм поведінки), **критика** (спосіб викриття, виявлення і аналізу недоліків, помилок, прорахунків в мисленні і поведінці).

Методи активного впливу на індивіда або колектив як суб'єктів життєдіяльності.

1. Методи звернення до свідомості:

- **Приклад** – спосіб впливу, який переростає в самовплив у результаті засвоєння людиною морально-естетичного привабливого ідеалу, зразка (популярна особа, герой твору мистецтва);

- **Роз'яснення** – прийом прямого вербального впливу на свідомість людини шляхом звернення до розумової діяльності. Як різновид виділяють *установку, повчання, пояснення*.

- **Очікування радості** – наповнення життя людини оптимізмом, цікавістю, привабливістю, емоційним піднесенням, мобілізація її духовних і фізичних сил. Це полегшує процес подолання труднощів на шляху до бажаної мети. Важливо враховувати рівень розвитку потреб особистості, перемикаючи установку з очікування задоволення матеріальних потреб на прагнення до оволодіння духовними цінностями.

- **Актуалізація мрії** – прийом постановки дальньої перспективи особистості. Формує цілеспрямованість як якості особистості, укріплює волю.

- **Зняття напруги у відносинах** – попередження вибухових ситуацій у колективі, загрозувальних психічних напруг у окремої особистості, ослаблення дії на психіку моральних струсів або травм, перемикаючи свідомості, пам'яті, уяви, відчуттів особистості з хворобливо загостреного стану в розслаблений. Це відбувається в результаті спільного з педагогом обговорення, аналізу важкої ситуації, що склалася, її можливих наслідків, пошуку шляхів виходу з кризової ситуації.

2. Методи звернення до почуттів:

- **Звернення до совісті** – означає вплив на почуття людської гідності людини, її особистої відповідальності перед собою і людьми. Реалізується як збудження у свідомості і відчуттях особистості моральної незадоволеності своєю поведінкою. Внутрішні духовні сили прокидаються в результаті активного залучення їх до колективної праці і громадської діяльності, засудження товаришами, морального докору.

- **Звернення до почуття справедливості** – спирається на природне прагнення до свободи, чесності, рівності і товариськості. Це дозволяє особистості регулювати відносини в колективі і з навколишнім світом. Формує громадянина, особистість, виховує незалежність, прагнення жити по совісті.

- **Звернення до самолюбності** – спирається на високу емоційну оцінку самого себе, своїх сил, здібностей. Заохочення ініціативи, бажання виділитися, високої самовіддачі, вислову віри у великі можливості особистості.

- **Звернення до естетичного почуття** – спирається на природжене прагнення людини до краси. Засоби впливу – художні та естетичні явища, образи прекрасного, піднесеного, комічного, трагічного, потворного.

- **Звернення до співчуття й милосердя** – направлено на пробудження в людині жалю, морального страждання від болю, горя, мук людини, живої істоти. Досягає мети шляхом акцентування уваги на трагічних подіях життя колективу, товаришів, суспільства, усього світу; шляхом включення в милосердну діяльність.

- **Звернення до сорому** – направлено на збудження гострих негативних емоцій, переживання відчуття приниженості, неповноцінності через свій аморальний вчинок. Формує внутрішні моральні гальма, здатність морального самоконтролю. Здійснюється або шляхом інтимної, секретної розмови, або шляхом надання гласності аморального вчинку особистості.

3. **Методи звернення до волі та вчинку:**

- **Вимога** – спосіб прямого впливу на свідомість і волю людини з метою організації або координації її поведінки й діяльності. Вона змушує до обов'язкового виконання розумної, життєво виправданої, педагогічно доцільної волі вихователя, колективу, його довіреної особи, виховує здібність подання вимог до себе, спирається на повноваження і авторитет педагога і колективу. Використовуються: *наказ, настійлива порада, переконливе прохання, докір, загроза покарання.*

- **Навіювання** – засіб маніпулювання свідомістю особистості. Досягається за допомогою психологічних засобів збудження пристрастей, нав'язування думок, введення в оману, утиск відчуттів, залякування, духовного підвищення або приниження особистості, переоцінки або недооцінки її фізичних або моральних сил. Засоби – масові заходи, індивідуальна обробка свідомості, музика, уявлення, що театралізуються, гала-концерти, шоу, урочисте виконання ритуалів, обрядів.

- **Вправа** – залучення до систематичної, спеціально організованої, суспільно корисної діяльності, яка сприяє формуванню навиків культурної поведінки, різноманітної діяльності, спілкування в колективі і т.д. Організуються як активні, які ритмічно повторюються дії, прийоми, способи або як система відрегульованої поведінки людини в типових ситуаціях

- **Заохочення** – метод зовнішнього активного стимулювання, збудження до позитивної, ініціативної, творчої діяльності, здійснюється за допомогою громадського визнання успіхів, нагородження, задоволення духовних і матеріальних потреб. Воно не повинне стати буденною справою або предметом торгу. Повинно бути адекватно вчинку й погоджено з колективом учнів. Засоби – схвалення, усна або письмова подяка, цінна нагорода, похвальна грамота, лист з вдячністю і т. п.

- **Покарання** – спосіб конфліктного гальмування, припинення свідомо здійснюваної шкідливої, аморальної діяльності. Має сенс тільки тоді, коли покараний розуміє за, що він покараний. Повинне бути суворо індивідуальним, відповідним вчинку і використовуватися не часто. Велике значення при визначенні покарання мають: врахування вікових і індивідуальних особливостей особистості; міра авторитету педагога, вихователя, фахівця.

Вибір методів спілкування

Немає методів добрих або поганих. Залежно від ситуації той або той метод постає як найбільш оптимальний шлях досягнення мети. Оптимальним називається найвигідніший шлях, який дозволяє швидко і без зайвих витрат часу, енергії, засобів досягти наміченої мети.

Питання для самоконтролю:

1. Як ви розумієте поняття – *доцільність мовлення*?
1. У чому суть поняття культури мовлення?
2. У чому сутність основних характеристик поняття культури мовлення?
3. Дайте визначення основним принципам культури мовлення. Що таке мовний стиль і його специфіка?
2. Які існують види професійного стилю?
3. У чому сутність типів норм мовлення в професійному спілкуванні?
4. Що таке метод, прийом спілкування ?
5. Обґрунтуйте методи та прийоми професійного спілкування.
6. Які функції методів ?
7. Які основні функції методів формування свідомості?
8. Як класифікувати методи спілкування?

9. У чому полягає сутність і значення методів організації діяльності й формування досвіду громадської поведінки?
10. Яка роль методів стимулювання поведінки й діяльності?
11. Які чинники визначають оптимальний вибір методів спілкування?
12. У чому переваги й недоліки різних форм організації спілкування?

Рекомендована література:

1. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення / Н. Д. Бабич. – Л. : Світ, 1990. – 232 с.
2. Введенская Л. А. Культура речи / Л. А. Введенская. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2001. – 448 с.
3. Волкова Н. П. Професійно-педагогічні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.
4. Волкова Н. П. Педагогіка : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – 3-тє вид., стер. – К. : Академвидав, 2009. – 616 с.
5. Галузинський В. М. Педагогіка: теорія та історія / В. М. Галузинський, М. Б. Євтух. – К. : Вища шк., 1995. – 237 с.
6. Малютина И. Интерактивные игры / И. Малютина // Воспитание школьников. – 2005. – № 1. – С. 25.
7. Мурашов А. А. Культура речи учителя / А. А. Мурашов. – М. : Моск. психол.-соц. инст. Воронеж : Изд-во НПО -МОДЭК, 2002. – 432 с.
8. Подласый И. П. Педагогика. Новый курс : учеб. для студентов пед. вузов / И. П. Подласый. – М. : ВЛАДОС, 2006. – Кн. 2: Процесс воспитания. – 256 с.
9. Педагогика (краткий курс лекций) : учеб. пособие для студентов пед. учеб. заведений / В. Курило, А. Чиж, Н. Кратинов и др. – Луганск : ЛГПУ, 2001. – 231 с.
10. Сластенин В. А. Педагогика : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / В. А. Сластенин. – М. : Академия, 2004. – 576 с.
11. Строганова Л. Диспут как свободный обмен мнениями / Л. Строганова // Воспитание школьников. – 2005. – № 10. – С. 56.
12. Шустова И. Как организовать дискуссию со старшеклассниками / И. Шустова // Воспитание школьников. – 2005. – № 7. – С. 47.
13. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика : пробний підруч.

для гімназій гуманіст. профілю / М. І. Пентилюк. – К. : Вежа, 1994. – 240 с.

Тема 1.5. Етика невербального спілкування в професійній діяльності

План

1. Сутність невербального спілкування та класифікація невербальних засобів спілкування.
2. Ціннісні аспекти невербальної комунікації.
3. Етика жестів у діловому спілкуванні.
4. Роль дотиків у статусно-рольових відносинах.
5. Міміка і постава – засоби невербального спілкування.
6. Форми невербального передавання інформації в міжособистісних відносинах.
7. Невербальне спілкування в ділових стосунках.

Вербальне спілкування, яке здійснюється за допомогою усної й писемної мови, не вичерпує всього багатства обміну інформацією. У процесі спілкування висловлювання учасників супроводжуються широкою гамою *невербальних (немовних) знаків, які доповнюють, підтверджують або заперечують інформацію*. Спеціаліст повинен уміло користуватися засобами невербального спілкування, щоб донести до партнера необхідну ділову пропозицію в усій повноті її форми й змісту.

Складні психологічні процеси, які є основою спілкування, реалізуються за допомогою *невербальних засобів (безсловесної „мови тіла”) – жестів, міміки, постав тіла, через які передають стан, почуття, психологічні установки учасників взаємодії*. Навіть предмети, які оточують людину, мають для співрозмовника певну інформаційну значущість [32, с. 114].

За твердженнями учених, приблизно 60 – 80% інформації передається в безпосередньому спілкуванні невербальними засобами, які сприймаються різними *сенсорними системами: зором, слухом, тактильними відчуттями тощо*.

За спорідненими ознаками їх класифікують, тобто об'єднують у певні групи. **Кінесичні** (гр. *kinesis* – рух) засоби спілкування виражають загальну моторику різних частин тіла („мова тіла”). До них належать міміка, жести, постави. Знання з

цієї сфери допомагають уникнути непорозумінь у діловій взаємодії з партнером.

Проксемічні (лат. *proximus* – розташований близько) аспекти спілкування пов'язані з організацією простору між учасниками. Як відомо, відстань між учасниками спілкування 0 – 45 см є інтимною зоною; 45 см – 1,2 м – індивідуальною зоною (розмова між рідними, друзями); 1,2 м – 3,6 м – товариською або зоною соціального спілкування; 3,6 м і більше – публічною (спілкування лектора й аудиторії, артиста і глядачів).

Акустичні (фонаційні) – слухове сприймання невербальної інформації, „мова музики”, функціонування голосового апарату (дихання, вібраторів, резонаторів, артикуляторів). Від рівня володіння голосовим апаратом залежить динаміка, тембр, темп, ритм, інтонація усного мовлення. Змінюючи темпоритм, мелодіку, інтонацію можна передати співрозмовнику нюанси емоційного ставлення до предмета спілкування (наприклад, сказавши „дякую”, можна виразити подяку, образу, байдужість, насмішку).

Акустичну групу невербального спілкування вчені поділяють на *екстралінгвальні* (лат. *extra* – поза, зовні і *lingua* – мова) аспекти спілкування охоплюють позамовну сферу, у межах якої розвивається мова (паузи, зітхання, сміх, плач); *просодичні* (гр. *prosodikos* – той, що стосується наголосу) – фонетичні характеристики мовлення (висота, інтенсивність тощо); у спілкуванні з приємним співрозмовником людина притишує звучання мови, надає їй м'яких, лагідних тонів, і навпаки – з неприємною людиною розмовляє „на підвищених тонах” з використанням різкого тембру голосу та пришвидшеного темпу мовлення; *таксетичні* (лат. *tactum* – зачіпати, торкатися) – пов'язані з тактильними особливостями сприйняття; передаючи, наприклад, конфіденційну інформацію, адресант намагається наблизитися до співрозмовника, невербальні засоби спілкування можуть бути засобом міжособистісного впливу в спілкуванні, регулювати відносини; вони є засобом створення й обігравання визначеного образу [100, с. 185]. Цінність невербальних засобів порівняно з мовою полягає в тому, що вони більш природні й менше знаходяться під контролем свідомості, тому бувають більш правдиві в плані відображення почуттів і відносин.

Етика жестів у діловому спілкуванні.

Етика „ethika” – наука, яка вивчає норми і принципи по-

ведінки та взаємин людини в суспільстві.

Етика невербального спілкування – характеризує норми й принципи поведінки немовного спілкування та взаємин у професійній діяльності. У невербальному діловому спілкуванні важливого значення набувають кінесичні засоби („мова тіла”). Вони можуть бути *підсвідомими* (емоційний стан співрозмовника) або *свідомими* (набуті, осмислено відпрацьовані сигнали певними частинами тіла) [73, с. 211].

Спілкування супроводжується жестами, які є носіями різного типу інформації, виражаючи позитивне або негативне ставлення до співрозмовника і теми розмови, упевненість або невпевненість, довіру чи недовіру, симпатію чи антипатію, рівність або домінування, відкритість чи закритість тощо.

У традиціях багатьох народів сформувалися свої поведінкові механізми привітання, прощання (рукостискання, поклони, потирання носами), реакції на інформацію (кивки головою „так” і „ні”), спрямування очей під час привітань і розмови тощо.

Жести – свідомі чи несвідомі рухи людини, які сигналізують про її внутрішній емоційний стан.

Мова жестів сформувалася раніше, ніж вербальні засоби. Більшість жестів розвивається з набуттям особистістю соціального досвіду, деякі є вродженими. Жести поділяються на: *ілюстратори* (сприяють глибшому розумінню висловленого), *регулятори* (за допомогою яких регулюють відносини), *жести-емблеми* (символічно відтворюють суть висловленого), наприклад, підняті догори вказівний і середній пальці рук (умовно буква V) символізують перемогу. *Жести-адаптери* – свідчать про внутрішнє хвилювання та скрутні ситуації. Це несвідомі фіксовані реакції (посмикування, почісування, погладжування тощо) [100, с. 188].

Відома така класифікація: *жести, що замінюють мову* („вітання” чи „прощання”); *жести, що супроводять мову* („виділення важливого в мові”); *символічні умовні жести* („відавання честі” у військових); *експресивні жести* („погрози”); *описові жести* (зображення гоління, запалювання сірника). Жести – підсвідома (більш правдива, ніж вербальна) інформація про настрій, стосунки, потаємні цілі, бажання, статусні ролі співрозмовників, характер взаємодії під час спілкування людей. Уміння правильно оцінювати невербальні сигнали допоможе керувати власною поведінкою, адекватно сприймаючи співрозмовника. Жести можна

розшифрувати, тому співрозмовники за необхідності намагаються їх замаскувати діями, які мають протилежний зміст.

Ціннісні аспекти невербальної комунікації.

Жест, на думку Д. Г. Міда, засновника теоретичної системи символічного інтеракціонізму, постає в якості референта, „ідеї”, співвіднесеність з деякими елементами досвіду індивіда і викликає у свідомості сприймаючого той самий відгук, що й у свідомості здійснюючого жест.

Світ символів – це проміжний світ відповідностей (*correspondence*). Освоєння та символічне збагнення цього проміжного світу потребує особливих творчих здібностей і такту. *Символічні мови* – це мова музики, танцю, живопису і, нарешті, мова жесту.

Питання семантики жестів стають особливо значущими при міжнаціональному спілкуванні. Нерідкі випадки, коли одним жестом у різних культурах надається різне значення (відкрита долоня в Греції означає образу. Для іспанців, греків та італійців образливим є жест доторкання до мочки вуха. А в Португалії цей жест означає, що людина не розчула сказаного).

Історично мова жестів передувала словесній мові. Спостереження над способами спілкування дозволили виявити у вищих антропоїдів цілу групу жестів і поз, що мають відповідність у поведженні людини, таких як обійми, уклін, кивок головою (запрошення йти разом), пози погрози та ін. Швидше за все, ці жести закладені в генетичному коді дії матері з навчання дитини ходити, перенесенні її на спині, грі в „хованки” і навіть звичай збирання букетів, та ін.

У багатьох культурних традиціях існували відпрацьовані системи жестів, що не поступаються сучасній мові жестів глухонімих.

Культурі традиційного типу властива перевага візуальних засобів спілкування над іншими. Ця перевага характерна для ритуалу. Мова значущих рухів лежить в основі ритуального поведження.

Мовою жестів, поз, за допомогою особливого поведження з речами в ритуалі передається найбільш значуща інформація, що має ключове значення для всього соціуму.

Жестова мова має тісний зв'язок з мовленням. Замість того, щоб сказати так чи згодний, ви можете кивнути головою.

Замість того, щоб сказати здрастуйте, можна простягнути руку чи нахилити голову. Коли вам треба особливо підкреслити якусь думку, ви піднімаєте вгору вказівний палець. Указівним пальцем ви погрожуєте дитині, що значить – „перестань!”

Мова жестів – еквівалентна вербальній мові, не загальнолюдська, і перенесення символіки жестів, прийнятої в культурі А у культуру Б часто затрудняє комунікації (Український школяр чи студент, який бажає виступити на занятті, піднімає руку, витягнувши кисть; у німців піднімають два пальці. Українські студенти, якщо хочуть виразити схвалення викладачу, що блискуче прочитав лекцію, починають аплодувати; західноєвропейські студенти в тій же ситуації стукають кістками пальців по столу. В Індії та в деяких інших азіатських країнах знайомі при зустрічі складають руки човником, притискаючи їх до грудей, і злегка схиляють уперед голову, а не вітаються за руку. Говорячи про себе, європеєць показує рукою на груди, а японець – на ніс. Китаєць чи японець, розповідаючи про своє нещастя, посміхається, щоб „слухачі не засмучувались”).

Неправильна інтерпретація жестів може сприйнятися як жест погрози, а не доброго настрою, тобто в протилежному значенні.

Крім жестів, що несуть визначене значення навантаження, є жести, що супроводять мову, вони нездатні замінити мовні вислови, не несуть конкретної мовної інформації, тільки передають визначені зведення.

В історії комунікативного поведіння особлива роль належить руці. Коли ми говоримо про жести, насамперед маються на увазі значущі рухи рук. Багато жестів рук, які використовуються в сучасному спілкуванні, мають дуже давнє походження. У ретроспективі їхнє значення тісно пов'язане з ритуально-міфологічною символікою руки.

В індійській традиції багаторуки боги і богині мали знак багаторазового посилення своєї могутності та сили. Відомі шаманські зображення в культурі ескімосів, де рука є аналогом крил птахів. Внутрішня сила символізується зображенням людських рук і ніг, розташованих по чотири сторони від людського обличчя.

Рука може утримувати не тільки матеріальні об'єкти, що доводить відомий вислів „узяти владу у свої руки”. Влада руки

зустрічається на хетських державних договорах, де руки обіймають союзника, що близько до сучасного знака – підняття руки як жесту голосування. У Єгипті жінка-богиня зображується символом священної руки, що особливо показово у випадку Ісиди, культ якої пов'язаний з міфом про відрізану нею і кинуту у воду руку сина Гора після того, як він зганьбив себе своїм зв'язком із Сетом. Причому Сет виступав у ролі жінки, і обидві його руки стали синами Гора. Три руки Будди – це пізні символи. Порівняно недавній сувенір – рука Будди – датується 1800 роком. Нараховується більш 2 тисяч символічних жестів рук.

Руки – найрозумніший орган, який говорить символічною мовою. Вони скаржаться, плачуть, проклинають, проганяють, б'ють, пестять. Коли людина нервує, її майже завжди видають руки: то тремтять пальці, то їх мнуть, то нікуди діти кисті.

Архаїчний характер має знак руки як символ влади, високого становища в суспільстві. „Божа рука – владика”; „Під рукою царевою народи і землі” тощо. Зв'язок руки із символікою соціального статусу добре відчувається в таких висловах, як „він – моя права рука” (головний помічник). У логіці традиційних уявлень доторкнутися означало „вступити у володіння” (пор. у дитячому „праві”: „Я першим доторкнувся”). У багатьох народів доторкнутися до вогнища означало заступництво, у народів Кавказу навіть ворог, якщо доторкнувся до вогнища, ставав недоторканим, російські селяни не хотіли, щоб іноземці торкалися руками ікон.

Традиція руки існувала на Русі – повір'я про „славну руку”, мрія квартирних злодіїв. Просити руки чи відмовити в руці було у весільному кодексі майбутнього одруження.

У словесних вираженнях „рука” отримує символічне звучання („рука руку мие”, пов'язане з ритуальним обмиванням рук, що знімала винність і виражала небажання брати провину на себе, вираження Понтія Пілата: „Я умиваю руки”, „Рука Москви” трактується як таємні шляхи влади).

Жест розкритої руки (п'ятірня) – до відмовлення; розчепрені пальці, витягнуті прямо на глядача – відлякування нечистої сили. Зображення п'ятірні зустрічається в різних культурних традиціях: на церемоніальному одязі в американських індіанців, на дверях будинків і навіть на обличчі (татуювання), п'ятірня в арабів позначає прокляття. При цьому вважалося, що „середній і безіменний пальці закриваю ворогу очі, мізинець і вказівний –

затикають вуха, а великий палець замикає вуста. Захисним амулетом від подібного прокльону служить так звана „долоня Фатими” зображення відкритої руки з оком на долоні”.

Жестова комунікація, невербальні форми взаєморозуміння виражають відносини й моральні норми. Праве асоціюється з правдою, правильним, правотою, у той час як ліве – з неправдою (кривдою), неправильним, неправотою. Правому приписується позитивне, а лівому – негативне значення. Характер опозиції „праве – ліве” безпосередньо визначається нерівноцінністю правої і лівої руки. Біологічні передумови для праворукості зумовлюються функціональною асиметрією людського мозку. У багатьох народів суворо розмежовувалися дії, які потрібно робити правою й лівою рукою. За уявленнями монголів, права – рука благодаті, ній можна було вручати і приймати дарунки, дойти худобу, віддавати що-небудь. Функції лівої руки обмежувалися буквально з коліски (серби залишали несповитою тільки праву руку дитини, „щоб вона мала змогу захищатися нею від чорта”. Мусульмани вважають праву руку ритуально чистою, тому нею можна було вітати людину, брати їжу, торкатися „чистих” частин тіла.

Співрозмовник, який добре знає мову жестів, має більше шансів адекватно зрозуміти справжні наміри партнера на переговорах, іноді несподівано для нього бачити розбіжності між висловленим і очікуваним. Висока самоорганізація, володіння собою, цілеспрямоване використання відповідних до комунікативної ситуації і ділової мети жестів допоможе зміцнити позицію на переговорах, нерідко є вирішальним чинником у досягненні успіху [71, с. 258].

Найчастіше жести засвідчують такі психологічні стани учасників спілкування: **відкритість** (відкриті руки, розкритими вперед долонями: „Чим я можу вам допомогти?”, розстібнута куртка (піджак тощо). **Підозра й потаємність** (виконуються лівою рукою, що відповідає негативному значенню слова „лівий”. Людина не дивиться на співрозмовника, погляд фіксується на правому плечі співрозмовника). **Заперечення** (складені руки, відхилення тіла назад, схрещені ноги, нахил голови вперед, погляд з-під лоба, відвертання тіла, потирання носа, погляд збоку: „Що ви маєте на увазі, кажучи це?” **Сумнів, скрутне становище** (дотик до носа, його потирання, доторкування до мочки вуха чи по-

тирання очей). **Готовність** (руки на стегнах, сидіння на краю стільця). **Невпевненість** (переплетення пальців рук, багато жестів, виконуваних пальцями, відображають невпевненість, внутрішній конфлікт: підліток гризе нігті, дорослий замінює палець авторучкою чи олівцем, повільне піднімання руки до шиї; якщо вдягнуто намисто, то рука доторкується до нього – це сигнал, що вона не цілком упевнена в сказаному). **Незадоволення** (прискорене дихання, часто поєднане зі стоном, муканням тощо). **Самовдоволеність, упевненість** (лікть ставлять на стіл, утворюючи піраміду, переміщення рук на стіл долонями вгору чи донизу, з'єднані руки тісніше, свідчать про впевненість людини у своїх словах. Чим вищий ранг керівників, тим вище вони тримають руки, інколи дивлячись на співрозмовника через з'єднані пальці. Такий жест дуже поширений у стосунках „керівник – підлеглий”). **Довіра** (хто говорить довірливо, не стане жестикулювати на рівні обличчя, горда, пряма постава, яку можна часто бачити у того, хто багато досяг і знає, чого хоче, також є свідченням довіри. Триматися прямо краще не тільки для здоров'я, це і невербальний знак упевненості в собі). **Недовіра** (з'єднані за спиною руки, підняте догори підборіддя). **Знервованість** (постійно кашляє, намагаючись наче прочистити горло, змінює тон і темп мови, вона почувается стурбовано, знервовано, невпевнено). На жести, які передають тривогу, знервованість, необхідно реагувати спокійним очікуванням, а не нав'язливими запитаннями співрозмовнику: „Що з тобою?” Він, імовірно, розкаже про це сам, коли заспокоїться. **Здивування** (прикриває рот рукою). **Очікування** (потирання долонь, повільне витирання мокрих долонь хустинкою). **Самоконтроль** (міцно стиснуті за спиною руки, схрещує ноги, руками охоплює поруччя крісла. Діловий партнер, який зайняв таку позу, утримується від поступливості). **Самопідвищення**. Передає домінування й перевагу над іншими: суддя сидить на підвищенні, до правителів зверталися „Ваша величність”, „Ваша високість”, поширені фразеологізми „дивиться знизу догори”, „підняти на п'єдестал” тощо. Тому, щоб продемонструвати перевагу, співрозмовник намагається фізично піднятися над партнером: сісти вище або встати. **Захист** (схрещені на грудях руки – захисна стіна або фіксованою позицією, з якої людина не бажає зійти, наслідування – порушить відкритий зв'язок). **Оцінювання** (система жестів символізує оцінювання людиною почутого).

Однак не всі з них варто тлумачити прямолінійно. Особливо багато помилок допускають в інтерпретації оцінних жестів, пов'язаних з роздумами. Учень, який пильно дивиться на свою вчительку, напружив тіло, ноги, що міцно стоять на підлозі, насправді не слухає її, відключився, використовуючи захисну техніку „я весь – увага”. А особа, яка нахилилася вперед, сидить на краю стільця, підперши голову рукою, справді слухає. Жест „рука біля щоки” означає, що людина замислилася. Якщо підборіддя спирається на долоню, вказівний палець витягнутий уздовж щоки, інші розташовані нижче рота, це свідчить про жести „критичної оцінки”. Коли жест супроводжується нахилом тіла від партнера, то оцінка негативна. **Увага** (нахил голови вбік пов'язаний із зацікавленістю. Якщо під час виступу голови більшості слухачів не нахилені вбік – їх не цікавить інформація. Про цей жест особливо корисно пам'ятати, намагаючись передати максимум інформації за мінімум часу. Коли слухачі втрачають думку, їхні голови виправляються, плечі спочатку піднімаються, потім опускаються, погляд починає блукати по стелі, стінах, по інших людях і, нарешті, тіло приймає позу, спрямовану до виходу. Отже, промовець повинен зрозуміти, що йому невербально передають сигнал „Досить”.

Фрустрація (лат. *frustrac* – обман, марне очікування, розлад). Цей психічний стан виникає в результаті реальної або уявної перешкоди в досягненні мети (футболіст, який помилково зробив пас чи не зловив м'яча, копає ногою землю, б'є в повітря тощо).

У процесі спілкування необхідно вміло використовувати усі жести для того, щоб справити позитивне враження на партнерів, а також уміти розшифровувати їхні жести для досягнення взаєморозуміння або ж припинення спілкування.

Роль дотику в статусно-рольових відносинах

Важливу роль у вивченні етики невербального спілкування займають питання фізичних контактів у міжособистісних статусно-рольових відносинах – **дотики**. Дотики залежать від ситуацій, умов і настроїв, слугують вираженням нашого ставлення до іншої людини.

Як відомо, діти, позбавлені материнської ласки, позбавлені можливості постійно стикатися з тілом матері, відстають у своєму розвитку від однолітків.

Дотик виражає інтимну схильність, ніжність, владу. Дотик *влади* доступний лише одному з двох учасників процесу спілкування й не має негативних наслідків. Люди доторкаються, щоб переконати інших у чомусь.

У діловому спілкуванні дотик призводить до труднощів (сприймають як натяк на інтимні стосунки чи запрошення до них). В арабських країнах дотик є невід'ємною частиною для двох учасників процесу спілкування. Представники Марокко, Сирії та Лівану, вітаючись, доторкуються лівою й правою щогою, підкреслюючи довірливе, родинне ставлення один до одного.

З погляду етики спілкування найбільш важливо розглянути специфіку використання рукостискань та поцілунків у міжособистісних контактах. **Рукостискання** – один з найбільш звичних усім етикетних жестів, який використовують переважно при зустрічі, знайомстві, прощанні.

Однак у країнах Східної та Південної Азії не було відоме до знайомства з європейською культурою (усякий дотик під час зустрічі чи бесіди розцінювався як порушення правил спілкування, як утрата самоконтролю або як вираження недружелюбності й агресивних намірів). У той же час араби, латиноамериканці та представники Південної Європи торкаються один одного під час вітань і діалогу дуже активно. Замість рукостискання часто використовують обійми, поцілунки.

У слов'янських народів рукостискання не обмежувалася етикетом вітання, входило в багато інших ритуальних дій. Існує звичай подавати один одному праву руку при якій-небудь домовленості („бити по руках), торговій угоді. Рукостискання застосовувалося при потребі підтвердити умови домовленості. Народні вираження „закласти праву руку”, „викупити праву руку” означали відповідно „дати слово” і виконати обіцянку”. Звідси і роль руки в клятві, божінні („щоб рука відсохла”). З давніх часів відомий звичай рознімання рук третьою людиною (суддею), яка ставала порукою справедливого виконання умов.

Рукостискання було й залишається центральним моментом примирення. *Розходження* стосується кількох моментів: *хто першим подає руку* (старший чи молодший); *потискують чи ні руку людині протилежної статі*; *варто тиснути руку всім присутнім*.

Особливості рукостискання зберігаються в сучасному спілкуванні. Здавна прийнято, по-перше, подавати для вітання праву руку (Слов'яни звичайно супроводили цей жест словами: „Права рука, ліве серце”, підкреслюючи „сердечність” відносин, щирість). По-друге, рукостискання завжди здійснювалося оголеною рукою (знявши рукавицю, чоловік показував, що в нього в долоні немає зброї, а також що він довіряє партнеру і його не боїться).

На Русі рукостискання були прийняті тільки серед чоловіків (першим подавав руку старший, хазяїн, начальник), московські царі застосовували винятково при спілкуванні з європейськими послами (різновид „царської милості”: гостям дозволялося „потримати царську руку”), пізніше перейшло в повсякденну практику як жест рівних. Однак дотепер прийнято, щоб ініціатором була старша людина чи начальник.

Рукостискання між чоловіком і жінкою ввійшли в повсякденне спілкування порівняно недавно. Раніше на таку форму спілкування накладалася заборона, що пов'язано з уявленнями про те, що це любовний жест. Є навіть свідчення, що в XVI – XVII ст. у росіян не дозволялося братися за руки в хороводах.

У наш час при зустрічі, знайомстві, прощанні жінка перша подає руку чоловікові на знак особливої прихильності, не знімаючи рукавички, рука ж чоловіка повинна залишатися оголеною. Вітатися й подавати руку жінка може сидячи, чоловік же повинен неодмінно встати.

Якщо доводиться вступати в контакт з невеликою групою людей, можна обмінятися рукостисканням з усіма. У великій групі можна обмінятися рукостисканням тільки з двома-трьома старшими чи з хазяїном, а іншим адресувати загальне словесне вітання.

Психологи встановили, що техніка рукостискання може додати визначене психологічне значення, передати характер взаємин: „владне” – рука захоплює руку іншої людини зверху вниз, демонструючи при цьому перевагу, бажання очолювати процес спілкування, розгорнута відкрита долоня вгору – демонструє покірність, бажання віддати ініціативу, два владних рівноправних партнери обмінюються долонями у вертикальному положенні, так передається почуття поваги, взаєморозуміння. Рукостискання

із застосуванням обох рук виражає щирість, любов, довіру і безкорисливість стосовно співрозмовника.

Техніка виконання рукостискання вибирається людьми інтуїтивно, неусвідомлено. У деяких випадках етикетного спілкування можна спробувати застосувати те чи те рукостискання цілеспрямовано.

Своєрідною формою спілкування є *поцілунки*. У міфології вони символізують злиття людських душ і посідають місце в одному ряді з такими *формами встановлення штучного споріднення*, як змішання крові та ін., таке значення несуть усі поцілунки між родичами, нареченою й нареченим, а в деяких випадках – поцілунки, якими (звичайно, господарка дому) вітали почесних гостей.

Сама назва поцілунку (про що свідчить етимологія слов'янського кореня „*цілий*”) несе побажання бути цілим, цільним, здоровим. Звичай цілувати дітей (у губи, у чоло, у голову), захищав, уберігав від „псування”.

З часів християнства *поцілунок вітання* зближається з *поцілунком шанування*, партнер наділяється високим статусом, високим ступенем престижності (поцілунки руки священника, цілування панської чи державної руки (чи навіть туфлі) руки батьків, почесних людей похилого віку, цілувати жінці руку під час вітання).

У деяких країнах розроблений „церемоніал поцілунків”. У Стародавньому Римі були прийняті три варіанти вітань відповідно до прийнятого порядку державного старшинства (близьке оточення цілувало імператора в губи, звичайні сановники – руку, слуги – ноги), при ускладненні ієрархії, церемоніал цей настільки ускладнився, що його скасували. В Англії, наприклад, на початку XVI ст., у роки правління Генріха VII, етикет вимагав, щоб гість, який прийшов на обід, поцілував хазяїна, господарку, а також домашніх тварин.

У багатьох країнах звичай цілувати руку жінкам не вживається, але в деяких країнах зберігся як знак особливої поваги до жінки й додає урочистості зустрічі.

Тільки в східних слов'ян існує обряд великоднього цілування, „Христосування” зі словами: „Христос воскрес” – відповідь: „Воістину воскрес!” і трикратним поцілунком, який затверджує рівність усіх людей перед лицем уселюдської радості – вос-

кресінням Христа. Дотепер звичай цей викликає в іноземців подив і здивування [71, с. 258-271].

Постава та міміка – засоби невербального спілкування. **Постава** – звичне положення тіла людини під час сидіння, ходіння тощо; властива манера триматися. Може демонструвати *внутрішню відкритість* (повернутість голови й тіла в бік співрозмовника, нахилений тулуб уперед, вільні плечі), *внутрішню замкнутість* (відхилення спини назад, схрещення рук на грудях, переплетення пальців), *домінування* (нависання над партнером, руки на плечі співбесідника), *залежність* (погляд знизу, згорбленість), *гармонію у спілкуванні* (однакові постави тіла, зверненість їх назустріч одна одній, розслабленість м'язів) або *протистояння* (стиснуті кулаки, руки на паску, плечі спрямовані вперед).

Готовність до роботи, цілеспрямування виражає: швидка хода, розмахування руками. *Пригнічений внутрішній стан* характеризує хода з руками в кишенях, тягнучи ноги й рідко дивлячись угору. Людина, яка при ходьбі тримає руки на стегнах, – *спринтер*, ніж бігун на далекі дистанції, хоче досягти мети найкоротшим шляхом за найкоротший час, раптові зблиски енергії змінюються періодами пасивності, коли планується наступний вирішальний крок. *Зайняті вирішенням проблем* обирають медитативну позу (опущена голова, зчеплені за спиною руки), хода повільна, часто зупиняються, щось піднімають, крутять, викидають, начебто думаючи: „Подивимося на це з усіх боків”. *Самовдоволені* ходять з високо піднятим підборіддям, енергійно махають руками, так крокує лідер, який вважає, що його підлеглі мають іти позаду в прямому й переносному значенні.

Професіонал повинен стежити за власною поставою, уникати поз, які негативно сприймають співрозмовники, і виробити таку поставу, яка позитивно впливатиме на партнерів.

Міміка (гр. *mimikos* – наслідувальний) – рухи м'язів обличчя, які виражають внутрішній душевний стан. Відсутність міміки, невміння адекватно сприймати її й реагувати на неї суттєво ускладнюють спілкування, оскільки співрозмовникам непросто робити висновки про правдивість почутого, щирість намірів їх партнерів.

Міміка може виражати:

- *гнів* (відкритий рот, опущені кутики губ, розкриті, примружені й блискучі очі, зближені до перенісся брови, верти-

кальні складки на лобі й переніссі, динамічне обличчя);

- *презирство* (рот закритий, кутики губ опущені, очі зужені, блискучі, брови зближені до перенісся, вертикальні складки на лобі й переніссі);

- *страждання* (рот відкритий, кутики губ опущені, очі широко розплющені, тьмяні, брови зближені до перенісся, обличчя статичне);

- *страх* (рот закритий, кутики губ підняті, блиск очей не виражений, брови підняті догори, горизонтальні складки на лобі, статичне обличчя);

- *здивування* (рот закритий, кутики губ підняті, очі примружені або розплющені, блискучі, підняті брови).

Під час ділових переговорів можна спостерігати різноманітні вирази обличчя. Агресивний вираз сигналізує, що перед нами жорстка людина, яка хоче досягти своєї мети за будь-яку ціну, (дивиться в очі, широко розплющивши свої, міцно стискає губи, брови насуплю, говорить через зуби, майже не рухаючи губами).

Багато про що інформують *очі* співрозмовника, які справедливо вважають *дзеркалом душі людини*. За твердженнями психологів, блискучі очі виражають радість, матові – сум. Широкі зіниці є свідченням страху, нерухомі – концентрації уваги, бігаючі – неспокою. Якщо людина короткочасно поглядає вбік, вона почувається винною, побоюється осуду свого оточення; дивиться вниз – відчуває неспівливість, провину, страх.

Співрозмовник, який не дивиться в очі, намагається щось приховати. Люди переважно схильні до контакту очей тоді, коли слухають, ніж коли говорять. Контакт очей різко зростає, коли співрозмовники відчувають злість, агресію або йдуть у глухий захист.

Психологи стверджують, що рівний сміх(сердечний) видає приязну, уважну людину, голосний сміх, при якому обличчя деформується, свідчення не володіння собою, закрита посмішка, видає самовпевнену особистість, свідчення про насмішку, зневагу, якщо співрозмовник не може вирішити, чи засміятися, почувши жарт, його уста зімкнуті, погляд нерухомий. Людину, яка сміється із закритими очима, уважають „тихим епікурійцем”. Нестачу почуттів приписують людям, у яких під час сміху зморщується чоло. Уривчасто сміється безкомпромісна людина. Тихий

сміх видає людину, яка любить товариство й легко завойовує дружбу.

Якщо жести й постава можуть певною мірою контролюватися співрозмовниками, то міміка практично неконтрольована. За допомогою міміки можна виявити різноманітні почуття.

Жести, поставу, міміку – сприймають по-різному залежно від ситуації чи відносин, у яких вони перебувають. На невербальні сигнали індивіда впливають географічні, етнічні, соціальні, психологічні, когнітивні, культурні чинники. Здебільшого вони спричинені особливостями становлення, буття етносів, соціальних спільнот. Сучасна етика фіксує правила: **Рукоштовування** – передає щире співчуття пригніченому другу, вияв симпатії, американський тип рукоштовування „рукоштовування політика” (взяти руку співрозмовника правою й накрити зверху лівою, при вітанні лівою рукою поплескати партнера по плечу, можливе між друзями; в інших випадках людина почувається незручно, тому зловживати такими жестами не варто. **Жести з окулярам** свідчать про емоційний стан і наміри співрозмовників. Негативний жест: погляд поверх окулярів, опущених на кінчик носа: „Ну, що там ще?” Інші жести є засобом виграти час: повільне знімання окулярів, витирання скелець (дехто проробляє це кілька разів на годину). Швидке знімання окулярів і кидання їх на стіл є проявом обурення й неприйняття, з’ясування головного питання слід відкласти до моменту, коли співрозмовник одягне знову окуляри й буде здатним вислухати альтернативи. **Захисне погляджування шиї долонею. Відвернення обличчя вбік** „відвертати носа”, універсальний жест незадоволення й відкидання. **Почісування підборіддя** – свідчить про роздум, оцінювання, сигналізуючи: „Дайте мені подумати, йде процес прийняття рішення”. Часто супроводжується поглядом скоса, ніби бажанням здалеку побачити розв’язання проблеми. **Постукування по столу** (ногою по підлозі, тріскання затискачем ковпачка авторучки) – виражають стурбованість, відтворює звук, щоб повернути стан спокою і повідомляє про цю потребу партнерові. **Голова в руці** – свідчення нудьги. **Малювання на папері** – зниження інтересу до розмови, люди з абстрактним мисленням креслять незалежно від роботи думки, яка повторює хід розмови. **Порожній погляд** ствердження неуважного слухання, нудьгу, байдужість. **Розкачування на стільці** – вираз задоволення, упевненість у володінні ситуацією. **Вста-**

вання – демонстрація здивованості. **Міцно зчеплені руки** символізують підозру й недовіру. **Руки стискають одна одну** – усвідомлення складних проблем у розмові, необхідності відповісти на запитання, яке містить серйозне звинувачення, напруженість, спілкування є надто складним. **Спрямування на співрозмовника вказівного пальця** – не варто, оскільки це є ознакою поганих манер, що більшості людей не подобається. Лише політики і священники можуть вдаватися до такого жесту (вони спрямовують палець на натовп, де кожен вважає, що показали на його сусіда і не ображається). **Прикладання рук до грудей** – відображає чесність і відкритість. **Наближення до іншої людини** – бажання бути ближче до неї або готовність спільно працювати, відсідає – небажання розглядати питання, сигналізує третім особам, що розмова для них неможлива.

У професійному спілкуванні дуже важливо вміння стримувати свої емоції, приборкувати жести, щоб не погасити позитивної налаштованості партнера, який з певних причин захопився викладом аргументів або помилився у виборі аргументів чи інтонації. Висловлюючи свої думки, переконуючи співрозмовника, керівник має стежити за його реакціями, упереджувати розчарування, роздратування протилежної сторони. За таких умов успіх на переговорах йому забезпечений.

Суттєві особливості має невербальне спілкування в типових ділових ситуаціях. Певні варіанти поведінки, наприклад, двох незнайомих людей, керівника з підлеглим, клієнта й професіонала, під час телефонної розмови, обізнаній людині дають багато інформації про того, з ким їй доводиться мати справу. Головне, бути спостережливим, правильно інтерпретувати побачене, уміло використовувати певні якості характеру партнера й ситуації, які виникають, на користь справи.

Ситуація „незнайомі люди”: знайомі під час спілкування менше дивляться одне одному в очі, ніж незнайомі, спонукальним чинником у них є бажання включитися до контакту.

Ситуація „начальник – підлеглий”. Бажання домінувати може виявитися вже при першому рукостисканні (твердо охоплює руку зверху, намагається домінувати, простягає долонею вгору, демонструє бажання прийняти роль підлеглого, „захоплення території” (ноги на столі), підвищення (начальник встає над підлеглим, який сидить), уникнення контакту очей, погляд на

годинник, встати чи взяти папку з паперами, розкрити її й порадити працівнику йти займатися своїми справами. Доводити розмову до такої стадії не варто.

Ситуація „клієнт – професіонал”. Професіонал мусить продемонструвати, що він уважно слухає все, що розповідає клієнт: нахил у бік клієнта, коли професіонал сидить, відкинувшись назад, схрестивши пальці, і від клієнта його відгороджує великий стіл, негативно впливає на відносини „клієнт – професіонал”

Ситуація „розмова по телефону”. Люди жестикулюють незалежно від наявності аудиторії, особливо яскраво це виявляється під час розмови по телефону. Коли співрозмовник викликає симпатію по телефону, людина неусвідомлено поправляє одяг чи зачіску, привітно усміхається тощо.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Що таке невербальне спілкування?
2. Як ви розумієте сутність етики невербального спілкування?
3. Які існують засоби невербального спілкування?
4. У чому сутність етики жестів ділового спілкування?
5. Дайте характеристику ціннісному аспекту невербальної комунікації.
6. Яка роль міміки й постви в професійному спілкуванні?
7. Наведіть форми невербального передавання інформації в міжособистісних взаєминах.
8. Дайте характеристику невербальному спілкуванню в ділових стосунках.

Рекомендована література

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Академия, 1989. – 273 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. : Логос, 2000. – 224 с.
3. Етика та психологія ділових відносин / за ред. Андреевої Т. Є. – Х. : Просвещение, 2004. – 114 с.
4. Панасюк А. Ю. Управленческое общение : Практические советы / А. Ю. Панасюк. – М. : Экономика, 1990. – 112 с.
5. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. /

Ю. І. Палеха. – К. : Вид-во Європ.ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 350 с.

6. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – М. : Просвещение, 1990. – 187 с.

7. Рыданова И. И. Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 319 с.

8. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления / Скотт Джини Грехем. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 187 с.

9. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Акдемвидав, 2004. – 278 с.

Тема 1.6. Стилi й моделi професійного спілкування

Практичне заняття 1

Мета заняття: мати уявлення про існування різних стилів та моделей професійного спілкування; знати чинники ефективності стилів спілкування, закономірності та принципи професійного спілкування; уміти характеризувати стилі та моделі професійного спілкування.

Ключові слова: чинники ефективності спілкування, результативність, стилі професійного спілкування: авторитарний, демократичний, ліберальний, гуманістичний, маніпулятивний, ритуальний, особистісно-діалогічний, індивідуальний стиль спілкування, моделі спілкування, співпраця, співтворчість, закономірності та принципи професійного спілкування.

План

1. Система стилів професійного спілкування (ПС).
2. Характеристика традиційних стилів ПС.
3. Характеристика моделей спілкування.
4. Суб'єкт-суб'єктний характер професійного спілкування – принцип його ефективної організації.
5. Особистісно-діалогічний стиль професійного спілкування – основа мислення й поведінки співрозмовників
6. Рольова психологічна позиція – основа індивідуального стилю спілкування.
7. Етапи інтеракції (взаємодії) у професійному спілкуванні.
8. Вибір стратегії взаємодії.

Методичні рекомендації до практичного заняття:

1. За допомогою рекомендованої літератури підготуватися до розгляду основних питань теми за планом.
2. Виконати практичні завдання.
3. Підготуватися до інтерактивної бесіди.

Інтерактивні бесіди – це обмін думками з того чи того питання, проблеми відповідно до визначених правил і за участю всіх чи окремих її учасників. Бесіди бувають групові і міжгрупові, індивідуальні.

Метод інтерактивної бесіди використовується як метод активного навчання в природних і в спеціально створених групах як спосіб організації спільної діяльності студентів, з метою оперативного й ефективного рішення задач.

Попередня робота:

- розподіл учасників групи або діади;
- визначення регламенту бесіди;
- вибір форм представлення навчальної інформації.

Інструкція з проведення інтерактивної бесіди:

1. На основі вільного вибору створюється група або діада.
2. Учасники проблемної групи вибирають проблему (з плану заняття) і готують запитання(не менше десяти).
3. Учасники формулюють стислі відповіді.
4. Учасникам пропонується пам'ятка по веденню діалогу.

Пам'ятка для студентів. Правила взаємин під час діалогу.

А. Психологічний настрой на актуальний стан співрозмовника і власний психологічний стан „тут і тепер”. Урахування почуттів, бажань і фізичного стану партнера в цей момент.

Б. Безоцінне сприйняття особистості партнера, апріорна довіра до його намірів.

В. Сприйняття партнера як рівного, що має право на власну думку й рішення.

Г. Змістом спілкування повинні бути не прописні істини і догми, а проблеми і невирішені питання.

Д. Реалізація принципу персоніфікації висловлення, тобто презентація своїх почуттів і бажань.

Основні методи заняття: інтерактивна бесіда.

Види навчальної діяльності студентів:

1. Колективна або в діаді (інтерактивна бесіда) робота над проблемою і висування запитань-відповідей.

2. Виступ представника діади.

Очікувані результати:

- засвоїти основні стилі й моделі професійного спілкування, уміти визначати етапи інтерактивної бесіди, визначити суб'єкт-суб'єктний характер, рольові психологічні позиції, вміти наводити конкретні приклади для вирішення проблеми;
- уміти вибирати стратегію взаємодії;
- засвоїти сутність індивідуально-діалогічного стилю спілкування.

Рекомендована література:

1. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації: інноваційні методи навчання : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Д. : РВВ ДНУ, 2004. – 52 с.
2. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. – М. : Академия, 1980. – С. 52 – 59.
3. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А. Б. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – С. 19 – 21, 68 – 74.
4. Журавлев А. Л. Роль общительности личности в руководстве коллективом / А. Л. Журавлев // Психологические исследования общения. – М. : Логос, 1985. – С. 179 – 191.
5. Иванов И. П. Педагогика коллективных творческих дел : кн. для учителя / И. П. Иванов. – К. : Освіта, 1992. – 95с.
6. Иванова Н. В. Проблема формирования индивидуального стиля педагогического общения / Н. В. Иванова // Формирование творческой индивидуальности : материалы науч.-практ. конф. – Минск, 1994. – С. 17.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М. : Просвещение, 1989. – Ч. 2. – С. 83 – 134.
8. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Педагогика, 1987. – С. 46 – 61, 101 – 105.
9. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с.
10. Леви В. Искусство быть другим / В. Леви. – М. : Просвещение, 1986. – С. 83 – 93.
11. Леви В. А. Искусство быть собой / В. А. Леви. – М. : Просвещение, 1977. – С. 127 – 130, 161 – 165.

12. Макаренко А. С. Книга для родителей / А. С. Макаренко // Пед. соч. в 8 т. – М. : Педагогика, 1983 – 1986. – Т. 5. – 333 с.

13. Основы педагогического мастерства / под ред. И. А. Зязюна. – М. : Просвещение, 1989. – С. 286 – 292.

14. Сас Н. Педагогічна взаємодія у шкільному об'єднанні підлітків / Н. Сас // Рід. шк. – 1998. – № 6. – С. 71 – 73.

15. Филонов А. Б. Стратегия контактного взаимодействия и проявление личности / А. Б. Филонов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / под ред. Е. В. Шороховой, М. И. Бобневой. – М., 1976. – С. 298.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Що є основою професійного стилю спілкування ?
2. Дайте характеристику головним формам спілкування авторитарної взаємодії.
3. Проаналізуйте стиль спілкування, який стимулює розвиток особистості.
4. Охарактеризуйте головні стилі професійного спілкування за В. А. Кан-Каликом.
5. Які моделі спілкування стимулюють професійну взаємодію, а які гальмують або перешкоджають їй?
6. Який принцип спілкування передбачає рівність психологічних позицій співрозмовників?
7. Дайте визначення критеріям особистісно-діалогічного стилю спілкування?
8. Охарактеризуйте рольові психологічні позиції в професійному спілкуванні.
9. Які бар'єри заважають ефективності професійного спілкування?
10. Дайте характеристику етапам комунікації, що становлять структуру професійної взаємодії (за В. А. Кан-Каликом).

Практичні завдання

Завдання 1. Складіть опорну схему „Стилів професійного спілкування”. **Опорна схема** – це система опорних сигналів, які мають загальний структурний зв'язок. Опорним сигналом може бути асоціативний символ, який графічно відповідає цьому поняттю. Це дає можливість відтворити в пам'яті всю колись засвоєну інформацію. Ви можете обирати свій шлях складання опор-

них схем, працюючи з навчальною літературою та першоджерелами, самостійно встановлювати зв'язки між окремими поняттями, питаннями та системами (блоками) знань.

Завдання 2. Заповнить таблицю „Стилі спілкування”

Види	Функції	Ознаки	Етапи	Умови ефективності
	1	1	1	1

Завдання 3. Складіть опорну схему „Залежність стилів від закономірностей та принципів професійного спілкування”. Обґрунтуйте залежність стилю професійного спілкування від чинників, закономірностей та принципів.

Завдання 4. Сформулюйте головні ознаки принципу суб'єкт-суб'єктної взаємодії (за В. А. Кан-Каликом) Оформити результат у вигляді коротких тез, наприклад: Особистісна орієнтація співрозмовників – це готовність бачити й розуміти співрозмовника і т.д.

Завдання 5. Моделювання ситуації: розробити початковий етап індивідуальної бесіди з метою встановлення емоційного контакту із співрозмовником, обміркувати програму дій з подолання бар'єрів у спілкуванні з використанням різних стилів спілкування (див.: Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. – К. : Вища шк., 1989. – 302с.).

Завдання 6. Розробіть кілька професійних ситуацій, у яких організуйте відомі вам моделі спілкування. Варіанти запропонованих ситуацій обговорюються в групах. Упродовж заняття потрібно організувати роботу студентів з формування елементарних навичок спілкування. Для цього варто використати такі вправи.

Вправа 1. Оберіть партнера для спілкування, запропонуйте йому обговорити цікаву проблему. Ваш співрозмовник є лідером контакту, ви посідаєте позицію пасивного слухача. Потрібно перехопити ініціативу в спілкуванні. Вправу вважають виконаною в тому разі, якщо вам удалося змінити тему розмови.

Для студентів, які мають високі показники в розвитку комунікативності, цю вправу слід ускладнити, напри-

клад, запропонувати включитися в розмову двох співрозмовників і змінити тему бесіди. Аналізуються прийоми, за допомогою яких студентам удалося перехопити ініціативу.

Вправа 2. Візьміться за руки й утворіть коло. По черзі пройдіть це коло. Під час організації спілкування із співрозмовником використовуйте різні способи (прохання, гумор, питання, натяк, наказ).

Мета спілкування – дістати дозвіл пройти крізь коло. Аналізуються прийоми встановлення контакту.

Вправа 3. Реалізуючи всі стадії спілкування (і мовні, і домовні), організуйте взаємодію з присутньою в аудиторії людиною. Оцінка роботи студента має враховувати наявність усіх стадій спілкування: орієнтацію в об'єкті, привернення уваги, „зондування” особливостей об'єкта та його *готовності* до спілкування, власне вербальне спілкування, зворотний зв'язок.

Завдання 7. Моделювання ситуації: Проведення початкового етапу індивідуальної бесіди для встановлення емоційного контакту із співрозмовником. Головна мета – аналіз комунікативної поведінки під час організації емоційного контакту із співрозмовником на початковому етапі бесіди. Обговорення причин, які зумовили утруднення в організації контакту, пошук шляхів удосконалення комунікативної поведінки.

При підготовці до цього етапу студентам слід ознайомитися з працями А. Б. Добровича, В. Леві, Д. Карнегі, у яких розкриваються секрети чарівності й привабливості в спілкуванні.

Серед способів установаження емоційного контакту виокремлюють такі особливості *самопрезентації*: погляд (він має бути прямим, променистим, теплим), голос (багатий на тембральні відтінки), ритм мовлення, його виразність. Особливе значення має спрямованість мовця врахування інтересів та потреб співрозмовника у виборі теми бесіди. Завдання початкового етапу бесіди – створення психологічної спільності, почуття „ми” із співрозмовником, її досягнення можливе через пошук спільних інтересів, звернення до особистого досвіду співрозмовника, демонстрації власної прихильності й доброзичливості.

Під час підготовки до початкового етапу індивідуальної бесіди студенти повинні:

1) описати свого співрозмовника (стать, вік, індивідуальні психологічні особливості, інтереси, захоплення і т. ін.);

2) спробувати визначити ті грані особливості особистості, які викликають симпатію, прихильність, можуть поставати як підґрунтя для створення почуття „ми” у взаємодії. І навпаки, подумати про ті якості, які будуть утруднювати процес наближення та взаєморозуміння між співрозмовниками;

3) на підставі одержаної під час психологічного аналізу попередньої інформації про особливості наступної взаємодії розробити початковий етап індивідуальної бесіди, використовуючи різні способи для встановлення емоційного контакту. Продумати особливості дій з організації виявлення загальних інтересів, „згоди”

Студенти ознайомлюють аудиторію із ситуацією і демонструють фрагмент розробленої бесіди.

Завдання 8. *Організація і проведення індивідуальної бесіди.* *Мета:* ознайомлення студентів з теоретичними аспектами організації комунікативної діяльності педагога в процесі індивідуальної бесіди; удосконалення вмінь моделювати, проводити і аналізувати індивідуальну бесіду.

1. Ознайомитися з методикою контактної взаємодії.

2. Підготуватися до обговорення, використовуючи рекомендовану літературу:

3. Розробити модель індивідуальної бесіди на запропоновану тему.

Вправа 1. Уточнення інформації. Під час бесіди той, хто розповідає, має передати потрібну інформацію. Натомість слухач прагне з'ясувати всі деталі, перевірити факти, виявити найістотніші аспекти інформації, що їх містять висловлювання безпосередньо чи опосередковано.

Завдання: оволодіти вмінням активного сприймання й перевірки інформації:

1) формулювання питань до того, хто розповідає, стосовно деталей, фактів, почуттів, результатів тощо;

2) перевірка почутого – упевненість в істинності сприйнятої інформації;

3) резюме почутого – упевненість у тому, що і розповідач, і слухач користуються однаковими фактами, однаково їх розуміють.

Вправа 2. Підтвердження. Опрацювати вміння підтвердити співрозмовникові, що його зрозуміли. Робота ведеться парами. Завдання розповідача – повідомити про свою проблему. Завдання слухача – показати, що він зрозумів почуття того, хто говорить. Для цього виконують такі дії:

1) конкретизацію емоцій, пов'язаних з цією проблемою (своїх та співрозмовника);

2) формулювання почуттів іншої людини в одній фразі, яка відображає ваше розуміння сутності проблеми;

3) перевірку, поставити додаткове запитання до партнера стосовно того, чи правильно він зрозумів ситуацію;

4) повернення до порушеної теми, якщо співрозмовник відійшов від неї;

5) інструментування висловлювання свого розуміння проблеми та почуттів співрозмовника;

6) зняття напруження щодо подальшого розвитку подій, зняття незручності через надмірну відвертість.

Вправа 3. Розрядження. Тренування на вироблення вмінь нейтралізувати ворожість співрозмовника, перейти до неускладненого емоціями обговорення проблеми. Для цього в парах проводиться діалогічна взаємодія. Один з учасників взаємодії „звинувачує” іншого в помилці. Мета того, кого звинувачують, – показати, що він усе уважно вислухав, зрозумів і готовий сприйняти емоції співрозмовника як значущі:

1) відмова від захисту й зустрічного наступу, прийняття реакції іншого (навіть несправедливої) як такої, що зумовлена якимись обставинами, а тому потребує уваги;

2) реагування на емоції співрозмовника, демонстрування прийняття цих почуттів як значущих. Потрібно показати, що хвилювання або обурення співрозмовника цілковито зрозуміле: „Я бачу, що ви дуже схвилювані”, „Це вас вкрай обурило”, „У мене склалося враження, що ви відчуваєте утруднення при спілкуванні зі мною”;

- 3) підтвердження того, що думка співрозмовника прийнята, спонукає до подальшого з'ясування;
- 4) уточнення того, що приховане за зовнішніми емоціями;
- 5) висловлення свого розуміння проблеми, але тільки після зняття емоційного напруження;
- 6) запитання: що можна зробити на цьому етапі, щоб виправити ситуацію?

Вправа 4. Формулювання „Я-висловлювань”. Оволодіння навичками вираження свого ставлення до будь-якої ситуації в оптимальній формі. „Я-висловлювання” передає іншій людині наше ставлення до певного об'єкта без звинувачень і вимог, щоб інша людина змінилася. „Я-висловлювання” побудовано таким чином, щоб дати змогу висловити свою думку про конкретну ситуацію найефективніше, висловити своє побажання, не провокуючи захисної реакції співрозмовника.

Головна вимога до „Я-висловлювання” – його об'єктивність, тобто відсутність суб'єктивних або емоційно забарвлених висловлювань. Цей об'єктивний опис допомагає іншій людині побачити свої дії в новому світлі, усвідомити, який вплив їх дії мають на інших. Структура „Я-висловлювання”: 1) опис події; 2) ваша реакція; 3) бажаний вихід.

Вимоги до „Я-висловлювання”:

1. Воно має бути „чистим”, тобто слід уникати слів-подразників, не шукати винних, а бажаний результат не формулювати як вимогу.

2. „Я-висловлювання” має бути чітким: треба викласти суть, уточнити, як ці події впливають на вас (зокрема викликають певні почуття). Бажаний результат не повинен бути конкретним, жорстко детермінованим, він дозволяє пошук та розробку нових варіантів рішення: „Мені хотілося б, щоб після перерви ви були готові працювати якомога оперативніше – тоді ми мали б більше часу для цікавих справ та ігор на уроці”.

МЕТОДИКА КОНТАКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Розроблені спеціальні технології поступового просування до контакту, які дають змогу подолати опір парт-

нера у спілкуванні та бар'єри, які він вибудовує. Високу ефективність має так звана методика контактної взаємодії, запропонована Л. Б. Філоновим.

Реалізуючи цю методику, ініціатор спілкування досягає ефективної взаємодії всупереч початковому опору співрозмовника.

Головні тези цієї методики такі:

1. Довірче спілкування не може бути нав'язаним, воно має виникнути як природне бажання іншої сторони.

2. Процес спілкування, установлення контакту проходить у своєму розвитку певні етапи (стадії спілкування), Затримка кожного етапу або спроба проминути його може порушити взаємодію.

3. Процес взаємодії має розвиватися послідовно, а перехід до іншої стадії здійснюватися лише за наявності певних ознак.

Розгляньмо стадії контактної взаємодії.

I. Накопичення згоди, розвідувальний пошук спільних тем для розмови, стадія первинної співзвучності, збігу у висновках і судженнях. Завдання першого етапу взаємодії – нейтралізація настороженості, тривожність партнера, роздратованість, збудженість може провокувати вас на такий самий тон, але ваше завдання – підвести його до згоди, спочатку хоча б у розмові на якусь незначущу тему. Не можна одразу розпочинати з предмета розмови, якщо ви маєте підозру, що ця ситуація є неприємною для підлітка. Для цього потрібно ставити запитання, на які співрозмовник даватиме тільки позитивні відповіді. Про результати можна судити з того, що скоротяться паузи співрозмовника, він розслабиться і почне висловлюватися, зменшить самоконтроль за висловлюваннями.

II. Пошук спільних інтересів. На цій стадії важливо знаходити й зважати на погляди, що збігаються, схожість позиції, однакові захоплення тощо. Нібито стає на один рівень з підлітком і доведіть йому, що можете зрозуміти одне одного. Важливо виявити схильність і здатність до розуміння вчинку(підліток має переконатися, що дорослий може піти йому назустріч, якщо переконаєть-

ся в його правоті), показати зацікавленість у тому, що хвилює й цікавить співрозмовника.

III. Взаємне прийняття для обговорення особистих справ. До початку цієї стадії спілкування вже має позитивне емоційне забарвлення, і можна починати шукати міцніше підґрунтя для поглиблення стосунків. Тут важливо показати: незалежно від фактичного стану справ беззастережно приймає ті позитивні якості, які підліток собі приписує. Потрібно підвести співрозмовника до висновку, що спільними в них є не тільки інтереси, а й погляди, що їхні характери схожі.

IV. Виявлення якостей, небезпечних для взаємодії. На цій стадії настороженість підлітка послаблено, знято настільки, що він уже може поділитися своїми тривогами з приводу негативних якостей, які в нього є, вдатися до самокритики (причому не тільки в безпосередній формі а й опосередковано, ніби говорячи про інше). У нього з'являється потреба розкритися цілковито.

V. Реалізація способів індивідуально впливу і взаємної адаптації. На цій стадії психологічне підґрунтя спілкування вже настільки міцне, що можна підступатися до реалізації тієї початкової мети, яку ставив перед собою ініціатор спілкування. Тепер він уже може відверто говорити про те, що потрібно змінити в поведінці чи характері.

VI. Погоджена взаємодія. Лише тепер слід починати принципові дискусії з тих проблем, які були окреслені перед початком взаємодії. Адже установки нейтралізовано, взаємну довіру встановлено, виникла можливість прислухатися до доводів і наказів неупереджено, без нашарування впливу особистісних якостей та психологічних бар'єрів. Учитель повинен контролювати свої дії, висловлювання, робити їх чіткими, зрозумілими для співрозмовника. Цікаві рекомендації з оптимізації спілкування (як правильно слухати, як виявляти прихований контекст висловлювань) наводяться в літературі

VII. Які ж чинники ускладнюють спілкування?

VIII. Погрози (спричинюють страх, образу, ворожість): „Якщо ти не будеш добре себе поводити, тебе виженуть зі школи”.

IX. Накази, безапеляційні розпорядження (підкреслення своєї влади над іншими): „Я даю тобі два тижні, щоб ти виправив двійку і став слухняним”.

X. Негативна критика: „Ти недостатньо старанно працюєш; у тебе немає прагнення до роботи”; „Як можна бути таким неорганізованим?”

XI. Образи, образливі порівняння, прізвиська: „Таке питання може поставити тільки тупа людина”; „Ти просто роззява, чого ще можна від тебе чекати?”

XII. Апеляція до обов’язків (слова-„боржники”): „Ти повинен поводити себе відповідним чином”; „Ти не маєш права так розмовляти”; „Ти мусиш добре вчитися”.

XIII. Репліки-пастки: „Вихована людина не повинна так розмовляти з дорослим” або натяки без розкриття важливої інформації: „Якщо ти будеш поводити себе добре, я зможу допомогти тобі” (не вказуючи, як себе повинен поводити співрозмовник).

XIV. Допит: „Розкажи мені, чим ти займаєшся у вільний час. Чого тебе навчають твої друзі? Про що ви говорите у цій компанії?”

XV. Похвала з „пасткою”: „Ти ж розумна людина, як же можна таке робити?”

XVI. Упереджений діагноз мотивів поведінки: „У тебе немає бажання вчитися; ти безсоромна людина, якщо таке робиш”.

Несвоечасні поради: „Якби ти взявся за розум, було б краще”; „Залиш цю спортивну секцію, вона заважає тобі вчитися”.

Переконання логікою: „Нічого тут рюмсати, таке покарання цілком зрозуміле. Якщо ти так зробиш, то будеш мати великі неприємності”.

Відмова від обговорення питання: „Та хіба це проблема? Ця дрібниця тебе так розхвилювала?”

Зміна теми: „Це дуже цікаво. Але давай краще поговоримо про твої оцінки”.

Змагання: „Та хіба це проблема? От у мене проблема складніша”.

Заспокоєння запереченням: „Усе мине, все коли-небудь закінчується, тому не слід хвилюватися”.

Тема 1.7. Діагностика ефективності професійного спілкування

Практичне заняття 2

Мета: розкрити сутність діагностики ефективності професійного спілкування, роль і значення в професійній діяльності, усвідомлення різних стратегій взаємодії та ефективності їх використання в різних ситуаціях

Ключові поняття: діагностика, діагностика ефективності професійного спілкування, методи та засоби діагностики, етапи спілкування, доцільність мовлення, стилі мовлення, норми мови, метод спілкування; засіб та прийом спілкування; класифікація методів спілкування; методи формування свідомості особистості; методи організації діяльності та формування досвіду суспільної поведінки; методи стимулювання поведінки та діяльності; методи контролю та самоконтролю.

План

1. Поняття діагностики ефективності професійного спілкування.
2. Діагностика індивідуальних особливостей студентів.
3. Характеристика критеріїв ефективності професійного спілкування.
4. Етапи професійного спілкування.
5. Вибір і реалізація стратегії взаємодії.
6. Характеристика методів та засобів ПС.

Методичні рекомендації до практичного заняття:

1. За допомогою рекомендованої літератури підготуватися до розгляду основних питань теми за планом.
2. Виконати практичні завдання.
3. Підготуватися до дискусії.

Дискусія – це обмін думками з того чи того питання, проблеми, відповідно до визначених правил і за участю всіх чи окремих її учасників. Дискусії бувають групові й міжгрупові.

Метод групової дискусії використовується як метод активного навчання в природних і в спеціально створених групах, як спосіб організації спільної діяльності студентів, з метою оперативного й ефективного вирішення навчальних завдань.

Попередня робота:

– розподіл учасників у проблемні групи;

- визначення регламенту дискусії;
- вибір форм представлення навчальної інформації.

Інструкція з проведення дискусії:

1. Веде дискусію викладач. Він визначає основні проблеми й можливі варіанти їх рішення. На основі вільного вибору створюється проблемна група, яка складається з 5 – 7 осіб.

2. Учасники проблемної групи вибирають виступаючого, який оголошує перед аудиторією способи рішення проблеми й пропонує один з варіантів.

3. Учасники допомагають виступаючому порадами, викладеними в записці (шпаргалці) чи висловленими під час таймауту, але самі не вступають у полеміку.

4. Учасникам пропонується пам'ятка по веденню дискусії.

Пам'ятка для студентів. Правила взаємин під час діалогу:

1. Психологічний настрій на актуальний стан співрозмовника і власний психологічний стан „тут і тепер”. Урахування почуттів, бажань і фізичного стану партнера в цей момент.

2. Безоцінне сприйняття особистості партнера, апріорна довіра до його намірів.

3. Сприйняття партнера як рівного, що має право на власну думку й рішення.

4. Змістом спілкування повинні бути не прописні істини й догми, а проблеми й невирішені питання.

5. Реалізація принципу персоніфікації висловлення, тобто презентація своїх почуттів і бажань.

При проведенні занять за допомогою інтерактивної комунікації корисно знати особливості поведінки різних психологічних типів тих, кого навчають. У науковій літературі з аналізу ситуацій і тренінгів виділяють такі типи особистості, що характеризуються визначеною манерою поведінки і специфічним способом пізнання: активіст, мислитель, теоретик, прагматик. Виявіть, до якого типу особистості належите ви.

Активіст. Йому подобається навчатися. Він любить дізнаватися щось нове, одержувати новий досвід, хоче сам усе випробувати й у всьому взяти участь. Йому подобається бути в центрі подій і уваги, він воліє займати активну позицію, виявляти ініціативу, а не залишатися стороннім спостерігачем. Зазвичай він відгукується на прохання викладача першим брати участь у виконанні інтерактивної справи.

Мислитель. Воліє спочатку спостерігати, роздумувати, зрозуміти нову інформацію до кінця, а вже потім діяти. Він схильний аналізувати все, що побачив, почув, випробував, довго міркувати над отриманою інформацією. Любить відпрацьовувати власні підходи, знаходити самостійні рішення, відчуває дискомфорт, коли його кваплять, і бажає мати запас часу, щоб знайти рішення у свій термін.

Теоретик. Йому властиве розвинене логічне мислення й методичність, він віддає перевагу кроку за кроком просуватися до рішення проблеми, ставить багато питань. Для нього зазвичай характерний аналітичний склад розуму й потреба спостереження за процесом. Любить задачі, що вимагають інтелектуальних зусиль, недовірливо ставиться до інтуїції, здогадам і нестандартному мисленню, віддаючи перевагу побудові моделей і систем, концептуальному баченню проблеми.

Прагматик. При аналізі ситуацій він відразу ж прагне знайти практичне рішення, швидко все спробувати й перейти до дії. Не схильний заглиблюватися в теорію. Любить експериментувати, шукати нові рішення, підходи, ідеї, які можна відразу апробувати в реальних умовах. Звичайно діє імпульсивно, швидко й дуже впевнено, підходить до всього по-діловому, практично і з азартом береться за рішення педагогічних ситуацій.

Основні методи заняття: групова дискусія.

Види навчальної діяльності студентів:

1. Колективна робота над проблемою й висування альтернативних рішень.

2. Виступ представника проблемної групи.

Очікувані результати:

– засвоїти критерії ефективності професійного спілкування, уміти діагностувати індивідуальні особливості, наводити конкретні приклади для вирішення проблеми;

– уміти вибирати стратегію взаємодії,

– засвоїти сутність поняття діагностика, діагностика ефективності професійного спілкування.

Рекомендована література

1. Карнеги Д. Как завоевывают друзей и оказывают влияние на людей / Д. Карнеги. – М. : Просвещение, 1989. –Ч. 2. – С. 83 – 134.

2. Леви В. Искусство быть другим / В. Леви. – М. : Просвещение, 1986. – С. 83 – 93.
3. Основы педагогического мастерства / под ред. И. А. Зязюна. – М. : Просвещение, 1989. – С. 150 – 154.
4. Учителю о педагогической технике / под ред. Л. И. Рувинского. – М. : Просвещение, 1987. – С. 33 – 45.
5. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания / И. М. Юсупов. – К.: ВІПОЛ, 1991. – С. 15 – 25, 81 – 84.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Що таке діагностика ? Як вона здійснюється?
2. Розкрити сутність ефективності професійного спілкування. Оформити результат у вигляді тез.
3. Визначте критерії діагностики КПС.
4. Дайте визначення етапів професійного спілкування.
5. Розкрийте сутність діагностики вибору стратегії взаємодії.

Практичні завдання

Завдання 1. Діагностика професійної комунікативності.

Вправа 1. Ознайомтеся з книгою В. Леві „Мистецтво бути іншим” (Розділ „Геній спілкування”). Опишіть особливості вашої особистості за допомогою запропонованих автором психологічних характеристик. Визначте сильні й слабкі якості своєї комунікативної підготовки.

Вправа 2. Проаналізуйте рівень вашої професійної комунікативності. Підготуйте рекомендації щодо вдосконалення професійно-комунікативних здібностей.

Вправа 3. Заповніть дві анкети.

Перша „*Ієрархія ваших цінностей у спадному порядку (від найголовнішого до найбільш незначних дрібниць)*”. Мінімум 10, максимум 100 пунктів”, наприклад:

1. Відчуття своєї необхідності та користі людям, суспільству.
2. Здоров'я.
3. Щастя в любові та сімейному житті.
4. Цікава творча робота.
5. Пізнання, розширення інтелектуального кругозору.
6. Спілкування, гарні відносини в колективі...

18. Красиве, модне взуття...

55. Позитивне ставлення незнайомих чоловіків до моєї зовнішності...

80. Чиста раковина на кухні.

100. Наявність серветок на столі.

Друга анкета: *Ваші радощі та обурення з конкретного приводу в спадному порядку.*

А. Що вас радує, призводить до оптимістичного настрою?

Б. Що обурює, призводить до негативу?

(Мінімум 10, максимум 100 пунктів).

Завдання 2. Діагностика комунікативності за допомогою тесту В. Ф. Ряховського, слід відповісти на запропоновані нижче запитання. Варіанти відповідей: „так”, „ні”, „іноді”.

1. Вас чекає ординарна чи ділова зустріч. Чи вибиває вас з колії її очікування?

2. Чи не відкладаєте ви візиту до лікаря до останнього моменту?

3. Чи викликає у вас ніяковість і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах чи іншому подібному заході?

4. Вам пропонують поїхати у відрядження туди, де ви ніколи не були. Чи докладете ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?

5. Чи любляєте ви ділитися своїми переживаннями з кимось?

6. Чи дратує вас, якщо незнайома людина на вулиці звертається до вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання)?

7. Чи вірите ви, що існує проблема батьків і дітей, що людям різних поколінь важко розуміти одне одного?

8. Чи посоромитесь ви нагадати знайомому, що він забув вам повернути невелику суму грошей, яку позичив кілька місяців тому?

9. У ресторані чи в їдальні вам подали недоброякісну страву. Чи промовчите ви, сердито відсунувши тарілку?

10. Залишившись наодинці з незнайомою людиною, ви не вступите з нею в бесіду й відчуєте себе обтяженим(ою), якщо першою заговорить вона. Чи так це?

11. Чи жахаєтеся ви будь-якої великої черги, хоч би де вона була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру)? Віддасте перевагу відмові від свого наміру чи станете у хвіст і будете знемагати в очікуванні?

12. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктної ситуації?

13. У вас є власні індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури, і ні з чікими міркуваннями ви не рахуєтеся. Чи так це?

14. Почувши будь-де в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого вам питання, чи віддасте ви перевагу мовчанню і не вступите в суперечку?

15. Чи викликає у вас неприємне почуття будь-яке прохання допомогти розібратися в тому чи тому службовому питанні або навчальній темі?

16. Вам краще викласти свою думку (міркування, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?

Слід дати відповіді й підрахувати суму набраних балів. За кожне „так” – 2 очки, „іноді” – 1, „ні” – 0. За класифікатором визначте, до якої категорії людей ви належите.

30 – 32 очки – ви явно некоммунікбельні.

25 – 29 очок – ви замкнені, мовчазні, віддасте перевагу самотності.

19 – 24 очки – ви певною мірою коммунікбельні й у незнайомих обставинах почуваете себе цілком упевнено.

14 – 18 очок – нормальна коммунікбельність.

9 – 13 очок – ви досить коммунікбельні (іноді навіть занадто).

4 – 8 очок – коммунікбельність ваша дуже висока; скрізь почуваете себе прекрасно; беретесь за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її довести до кінця.

3 очки – ваша коммунікбельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся у справи, у яких зовсім не компетентні, запальні й образливі.

Завдання 3 Розробіть програму самовиховання коммунікативності. Для розробки програми самовиховання коммунікативності рекомендуємо використати праці В. Леві, В. А. Кан-Калика, І. М. Юсупова, Д. Карнегі. Слід ознайо-

митися з порадами, що викладені в підручнику „Основи педагогічної майстерності” [3, с. 151 – 154].

Завдання 4. Діагностика індивідуальних схильностей студентів до вибору стратегії взаємодії, яку найзручніше діагностувати за допомогою тесту У. Томаса. Виконати тест У. Томаса. Зробити висновок щодо власної стратегії взаємодії.

Тест Томаса

Чи знаєте ви, яку стратегію самооборони ви застосуєте найчастіше? Якщо ні, виконайте завдання, і це допоможе вам з’ясувати найтипівіший спосіб знизити напруження (ймовірності невдачі) в ситуації взаємодії з іншими людьми.

З двох варіантів відповідей по кожному пункту потрібно вибрати той, який більше вам підходить. Пам’ятайте: щоразу ви вибираєте саме з пари варіантів, незалежно від того, який вибір робили раніше.

1. а) Іноді я даю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв’язання спірного питання.

б) Замість того, щоб обговорювати, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, у чому ми згодні один з одним.

2. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати все з урахуванням інтересів іншої людини й моїх.

3. а) Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

4. а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся не образити почуттів іншої людини.

5. а) Розв’язуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся робити все, щоб уникнути непотрібної конфронтації й напруженості.

6. а) Я намагаюся уникнути неприємності для себе,

б) Я намагаюся домогтися свого.

7. а) Я намагаюся відкласти розв’язання спірного питання, щоб з часом розв’язати його остаточно,

б) Я вважаю за можливе в чомусь поступитися, щоб досягти потрібного результату.

8. а) Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

б) Насамперед я намагаюся визначити суть порушених інтересів і спірних питань.

9. а) Я вважаю що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності.

б) Я докладаю зусиль, щоб домогтися свого.

10. а) Я твердо прагну досягти бажаного.

б) Я вважаю за краще піти на компроміс, ніж зав'язнути в нескінченному з'ясуванні стосунків.

11. а) Насамперед я прагну чітко визначити сутність порушених інтересів і спірних питань,

б) Я намагаюся заспокоїти другого учасника ситуації і найголовніше – зберегти наші стосунки.

12. а) Часто я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки,

б) Я даю змогу іншій людині в чомусь дотримуватися своєї думки, якщо вона також іде на поступки.

13. а) Я пропоную середню позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе робилось по-моєму.

14. а) Я повідомляю іншому свою думку й цікавлюся його поглядами,

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб довести логічність і правильність своїх поглядів,

15. а) Я намагаюся заспокоїти іншу людину й зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруження.

16. а) Я намагаюся не образити почуттів іншої людини.

б) Я звичайно намагаюся переконати іншу людину в перевагах моєї позиції.

17. а) Зазвичай я наполегливо прагну досягти бажаного.

б) Я зазвичай намагаюся зробити все, щоб уникнути непотрібного напруження.

18. а) Якщо це зробить іншу людину щасливою, я дам їй змогу наполягати на своєму,

б) Я дам іншій людині можливість залишитися при своїй думці, якщо вона готова визнати мою.

19. а) Насамперед я спробую визначити, у чому сутність порушених інтересів і спірних питань,

б) Я намагаюся відкласти спірні питання, щоб з часом вирішити їх остаточно.

20. а) Я намагаюся негайно усунути наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигід і втрат для нас обох.

Завдання 5. Модулювання ситуації. „Вибір стратегії” взаємодії.

Пропонується ситуація „До директора школи прийшов батько підлітка, який серед учителів має репутацію не дуже дисциплінованого та старанного учня. Батько скаржить на те, що класний керівник необ’єктивний у ставленні до його сина, постійно провокує його, навмисне складає про нього негативне враження”.

Відповісти на запитання: Як може поводити себе директор з батьком? За яких умов він може використати ефективно ту чи іншу стратегію для розв’язання проблеми? Як він поводитиме себе з класним керівником?

Розіграти в діалогах ситуації взаємодії „директор – батько”, „директор – класний керівник”. Для цього група може поділитися на пари. Кожна пара повинна обґрунтувати вибір стратегії. Парам програти свої варіанти взаємодії. Групі проаналізувати, чиє рішення було найефективнішим та краще обґрунтованим.

Завдання 6. Виконання вправ на аналіз ситуації та обґрунтування стратегії дії.

Вправа 1. Розглянути особливості: а) дії, висловлювання, міміку, пантоміміку учасників взаємодії, за якими можна діагностувати ту стратегію; б) оптимальний або неоптимальний розвиток ситуації; в) відповідальність учителя за розвиток ситуації в оптимальному напрямку.

Вправа 2. Виявлення умов та обмежень, що зумовлюють вибір стратегії. Виходячи із ситуації, яку студент вибрав для аналізу в попередній вправі, показати:

- а) за яких умов вибір конкретної стратегії в цій ситуації буде ефективним;
- б) до яких наслідків може призвести систематичне використання тільки однієї стратегії;
- в) які особливості учасників ситуації не дозволяють удаватися до певної стратегії;
- г) які індивідуальні особливості роблять використання окремої стратегії неефективним.

Вправа 3. Виявлення впливу індивідуальних особливостей на розв'язання конкретної ситуації. За результатами тестування студент розглядає свою найвірогіднішу поведінку в ситуації та можливі наслідки її регулярного некритичного використання. Аналізуються також „упущені можливості” внаслідок недооцінки та ігнорування інших стратегій.

Завдання 7. „Декларація самоцінності”

Мета: рефлексія оптимістичної позиції особистості стосовно себе.

Завдання: скласти „Декларацію самоцінності особистості”.

Інструкція: при складанні „Декларації...” акцентуйте увагу на вираженні самоствавлення (достоїнство, самоствердження, самохвалення, самостимулювання, талановитість).

Аналіз вправи проводиться вибірково, за бажанням присутніх, інші здають „Декларації...” вєдучому.

Завдання 8. „Хто я такий?”

Інструкція: розділіть аркуш на три стовпчики: у перший напишіть відповідь на питання „Хто я такий?” десятима словами-епітетами; у другий запишіть відповіді на це питання, ніби їх дали ваші близькі і рідні (наприклад, мати, сестра, брат та ін.); а в третій – думки ваших одногрупників.

Аналіз заняття. Анкета

1. Ім'я, прізвище
2. Оцінка результативності заняття в балах (5, 4, 3, 2, 1). Заняття справило велике враження, ніякого враження.
3. Оцінка самопочуття в балах (5, 4, 3, 2, 1). Я почував себе вільно або стримано.
4. Найбільш значущими для засвоєння цієї теми є такі моменти заняття (указати які)...
5. На наступному занятті я хотів би, щоб група розглянула ситуацію:...

МОДУЛЬ Б. УМОВИ ТА ШЛЯХИ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СПЕЦІАЛІСТА

Тема 2.1. Культура взаємин у процесі професійного спілкування

План

1. Поняття взаємин у професійному спілкуванні.
2. Види взаємин.
3. Механізми взаєморозуміння .
4. Продуктивність та адекватність сприймання й розуміння партнерів взаємодії.
5. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті етики та культури.

Культура професійного спілкування – рівень реалізації творчих здібностей, взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, взаємопізнання в процесі професійно спрямованої взаємодії між суб'єктами, у якому виникають, проявляються та формуються міжособистісні взаємини.

Взаємини – це суб'єктивні переживання у взаємозв'язку між людьми в процесі взаємодії і спілкування. Взаємини формуються у взаємодії суб'єктів у ситуаціях формального, регламентованого й неформального, вільного спілкування. Вони становлять внутрішній бік взаємодії, висловлюють потребнісно-мотиваційну сферу особистостей.

У процесі професійного спілкування формуються професійні відносини, які поділяються на види: *офіційні та неофіційні, ділові та міжособистісні*.

Офіційні відносини санкціоновані, документально оформлюються та контролюються суспільством або його представниками. **Неофіційні** відносини підтримуються організацією, не регулюються документально. **Ділові** – пов'язані з професійною діяльністю та визначають її. **Міжособистісні** – це стосунки вибіркового характеру, побудовані на взаємній *симпатії (або антипатії), інтересах, дружбі, почуттях*.

Ділові взаємини включають *партнерство, співпрацю, конкуренцію, координацію*. **Партнерство** – взаємини людей, які взаємодіють на рівні співпраці, виконують спільну роботу, кожний здійснює відповідальні, незалежні, самостійні функції. **Співпраця** – спільна діяльність, яка характеризується взаємозалежністю, рішенням одного спільного завдання. **Конкуренція** – це зма-

гання один з одним, для досягнення перемоги над іншими, з метою переваги. **Координація** зумовлює погодження діяльності, розподіл роботи на завдання та відповідальність за його рішення.

Для повноцінного розвитку особистості необхідні наявність колективу та колективних стосунків, співпраці, співтворчості.

Колектив (від лат. *collectivus* – збірний)– це динамічна соціальна група, яка об'єднана на основі суспільно значущих цілей, загальних ціннісних орієнтацій, спільної діяльності та наявності органів самоврядування.

У реальному житті існують різні колективи: навчальні, виробничі, студентські, спортивні та ін. Колективи можуть бути одновікові та різновікові, первинні (клас, студентська група) і загальні, які об'єднують кілька первинних колективів (наприклад, загальношкільний колектив).

Залежно від рівня розвитку розрізняють колектив, що перебуває в процесі свого становлення (наприклад, дитячий колектив) і сформований „зрілий” колектив, тобто колектив з відпрацьованою системою суспільно значущих цілей, чіткою структурою ділових стосунків і форм спільної діяльності, органами самоврядування (наприклад, виробничий колектив, бригади, цеховий колектив та ін.). Можна виділити деякі загальні моменти, пов'язані з входженням особистості в соціум. Цей процес, на думку відомого вітчизняного психолога Т. В. Петровського, включає кілька фаз, які послідовно змінюються: адаптація особистості в колективі; індивідуалізація; інтеграція особистості в колективі.

Кожна із фаз соціального розвитку особистості в колективі має серйозні наслідки для її становлення й можливостей самореалізації.

Колектив (позитивний чи негативний) є об'єктивна реальність, оскільки: колектив для людини – це сфера її життєдіяльності; сфера самоствердження, самовираження й самореалізації; сфера спілкування; гарант захищеності й підтримки; модель суспільства – основна база нагромадження досвіду взаємодії особистості й суспільства, засвоєння соціальних ролей; носій соціально-моральних норм і цінностей, реалізованих у системі колективної діяльності й колективних відносин; духовна, ціннісно орієнтована

на єдність людей – організаційна структура колективу є засобом досягнення загальних цілей.

Ефективність професійного спілкування залежить від міжособистісних стосунків у колективі, його соціально-психологічного клімату. За сприятливих умов у колективі стверджується атмосфера взаєморозуміння, співробітництва, взаємодопомоги, самореалізації особистості.

Науковими дослідженнями виявлено три найбільш поширені моделі розвитку взаємин між особистістю і колективом:

а) особистість підкоряється колективу (**конформізм**);

б) особистість і колектив перебувають в оптимальних стосунках (**гармонія**);

в) особистість підкоряє собі колектив (**нонконформізм**).

Методика створення колективу базується на спільній діяльності, спеціальних прийомах стимулювання діяльності, згуртування групи. До них належать такі: а) уміла постановка вимог; б) позитивно діючий актив з допомогою консультування, психологічної підтримки, обміну досвідом, організації і контролю;

в) організація перспективи життя (система перспективних ліній за А. Макаренком) – організація завтрашньої радості: постановка близьких, середніх і далеких цілей, які стимулюють рух, розвиток колективу, г) принцип паралельної дії; д) створення традицій; е) оптимістичний мажорний тон, почуття впевненості, захищеності кожного члена колективу; ж) принцип відповідальної залежності в колективі. Ці стосунки переважно мають характер **ділової співпраці** [1, с. 273].

Міжособистісні відносини — це такі взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються та об'єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу. Якщо стосунки погані, то продуктивна взаємодія людей, спільна діяльність стають неможливими: псується настрій, здоров'я, людина не відчуває радості буття. Нездорові міжособистісні взаємини впливають на характер спілкування: розмови про інших ведуться виключно в категоріях оцінок, а то й за допомогою ярликів, чорно-білими фарбами. Для того, щоб система міжособистісних взаємин була ефективною, а суспільство загалом здоровим, бажано відмовлятися від звички бачити злий намір.

Міжособистісні відносини можуть бути *оцінними* (захоплення, популярність) та *дієвими* (взаємодія), зумовлені

суб'єктивною потребою в спілкуванні та її задоволеням [56, с. 80]. Розрізняють види *міжособистісних* взаємин у спілкуванні: *товариство*, *дружба*, *любов*, *байдужість*, *ворожість*, *ненависть*. **Товариство** – давній традиційний вид взаємин, активна підтримка й допомога в процесі професійної діяльності. Товариські взаємини будуються на розумній основі прийняття кодексу товариства, оснований на довірі та відкритості, добросовісності, відповідальності до роботи, у незалежності наявності контролю. **Дружні** стосунки – вид глибоких особистих взаємин між людьми, головне для яких – психологічна єдність та потреба один в одному, підтримка, допомога у вирішенні питань, психологічна близькість та міжособистісні взаємини, довіра. **Довіра** – це особливий, особистісний вид взаємодії, зумовлений переживанням й усвідомленням потреби взаємодопомоги, підтримки та відчуття відповідальності у вирішенні питань. **Любов** – вид глибокої взаємодії, найвище почуття до дітей, батьків, до Батьківщини, дому, народу, людей, природи, справи, роботи, до Бога, чоловіка, жінки. **Байдужість**, **ворожість**, **ненависть** – негативні особистісні взаємини між людьми. Причини байдужості в міжособистісних взаєминах – це життєві труднощі, особисті та професійні проблеми, відсутність часу на спілкування з колегами. Причини байдужості та відчуження є недоліками системи освіти виховання, відсутність сформованих якостей особистості як потреби в людях, підтримки позитивних відносин. Байдужість та відчуженість породжує ворожість та ненависть, пояснення їм є біологічне та суспільне, виникають між малокультурними, малоосвіченими людьми, які не навчилися позитивно вирішувати проблеми.

Причиною ворожості та ненависті є інстинкт агресивності, успадкований від тварин. Але психічно здорова та вихована людина здатна керувати своїми агресивними імпульсами.

Психологи пов'язують залежність відносин у процесі професійного спілкування від авторитарної або гуманістичної орієнтації спеціаліста, за спрямованістю виділяють низку варіантів взаємин:

- *взаємно-позитивні відносини*, забезпечують психологічну сумісність суб'єктів взаємодії;
- *взаємно-негативні відносини*, непродуктивні, конфліктні;

– *односторонні позитивні – негативні відносини*, характеризуються нестійкою, нестабільною взаємодією, напруженістю, внутрішньою та зовнішньою неспокійністю;

– *односторонні суперечно-позитивні*, мають в основі коливання між симпатією та антипатією між суб'єктами спілкування;

– *односторонні суперечно-негативні*, не виключають згоду і конструктивну спільну діяльність, але дуже важко знайти засоби співпраці;

– *взаємно-суперечні*; відносини, деструктивні, характеризуються напруженістю та тривожністю у взаємодії;

– *безособові або взаємно-безособові*, свідчать про формальну, байдужу взаємодію, яка може провокувати конфлікти, бар'єри та агресивну поведінку.

Якщо професіонал має високий рівень культури професійного спілкування, він завжди здатен:

– розвивати позитивні емоції, налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе й до своєї діяльності;

– налаштовувати доступні зв'язки;

– організувати взаємини на взаємовигідних умовах,

– усвідомлювати, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші.

Прагнення до взаєморозуміння – це етична проблема. Використання ж його механізмів, їхній пошук, добір і зміна – це прояв моралі в реальності, свідчення моральності людини.

Щоб досягти під час спілкування взаєморозуміння, необхідно враховувати потреби, інтереси, установки іншого, а також думати про те, як він ставиться до ваших потреб, інтересів, установок, якими він бачить ваші індивідуальні особливості, як інтерпретує ваші емоційні реакції й думки. Іншими словами, **рефлексія в процесі взаєморозуміння та емпатія є головними компонентами механізму взаєморозуміння.**

У механізмі взаєморозуміння розглядають також **децентралізацією (прийняття ролей)** – зміну позицій суб'єкта внаслідок порівняння та інтеграції її з позиціями, що відрізняються від власної.

В основу механізму досягнення взаєморозуміння між партнерами покладено формування нової спільної мови в діалозі незалежних, через певні прийоми. **Приєм „діалог незалежних”**

– це найпоширеніший прийом спільної мови, яку конструюють двоє, сприяє їхньому об'єднанню та вияву самосвідомості.

Щоб сформувати спільну мову, досягти взаєморозуміння в значущих позиціях, важливо вміти:

- гнучко змінювати свою думку, бути різним – наполегливим і люблячим, веселим і серйозним;
- виявлять творчість у виробленні спільної мови, відтворювання поведінки іншого (слова, інтонації, жести тощо), це є свідченням того, що людину чують, ставляться до неї уважно та серйозно (Щоб скоріше зрозуміти іншого);
- намагання поступитися іншому в діалозі незалежних. Реалізація стратегії „поступитися іншому” передбачає, що той, хто стає на цей шлях, готовий відмовитися від своїх інтересів, звичок заради спільної мети;
- уміння говорити своєю мовою й розуміти при цьому мову іншого (у тих випадках, коли люди не можуть виробити спільну мову чи відмовитися від індивідуальності та звичок, поступаючись іншому);
- володіння емпатією (розширює горизонти, кожний стає духовно багатшим).

Якщо діалог незалежних виникає між людьми, які не сприймають одне одного, вони не можуть досягти взаєморозуміння.

Звичайно, досягти взаєморозуміння з колегами, керівництвом і підлеглими, навіть з близькими людьми відповідно до гуманістичної етики не дуже легко. Тому людина, яка не втрачає надії на взаєморозуміння й наполегливо шукає різні способи та засоби спілкування, має досить *високий рівень моральної культури, який характеризується моральними відносинами.*

Однією з форм прояву *моральних відносин* у суспільстві є моральні цінності. *Цінність* – це позначення об'єктів, явищ та їхніх властивостей, а також абстрактних ідей, які втілюють у собі узагальнені ідеали й постають завдяки цьому як еталон. Обираючи певні *моральні цінності*, тим самим людина підтверджує свідоме *ставлення до норм і принципів* моралі, дієвість своїх мотивів, цілісність моральної свідомості загалом.

Моральні цінності добра, обов'язку, відповідальності, справедливості, честі й гідності людини, совісті тощо помітно впливають на спільну діяльність людей, на характер і ефектив-

ність спілкування. Якщо співрозмовники під час розв'язання конфлікту демонструють свою відповідальність за стан справи, уміння бути справедливими щодо опонента, бажають не лише собі, а й співрозмовнику добра, то є багато шансів, що вони досягнуть злагоди, а спілкування відбуватиметься на високому моральному рівні.

Іншим важливим аспектом культури взаємин є використання різноманітних і динамічних міжособистісних зв'язків у колективі. І тут переважає особисте вміння будувати свої взаємини з колективом як єдиним цілим, шукати й знаходити основні моменти для гармонізації індивідуальних і колективних інтересів.

Високого рівня професіоналізму в культурі взаємин досягає той, хто розглядає спілкування як спільний процес, у якому всі стають повноправними партнерами.

Коли рівень духовності в країні падає, моральні цінності нерідко знецінюються. Загроза дегуманізації виникає там, де людина звикає ототожнювати себе зі своєю функцією, своєю соціальною роллю. Образ такої самовідчуженої людини-функціонера, людини-рольовика став прикладом технічної цивілізації останніх століть.

Ринкові відносин (за Е. Фроммом) доцільно впроваджують у суспільстві систему моральних цінностей, які проявляються в ставленні до себе та інших як до товару, який можна якнайвигідніше продати й купити.

Якщо зміни орієнтацій та певні цінності своєчасно не помітити, виникнуть додаткові труднощі у взаєминах та професійному спілкуванні.

Успіх у діяльності пов'язують безпосередньо з людьми, урахувуючи будь-які зміни в ставленні людей до звичаїв, традицій, релігії, праці, освіти тощо. Тим, хто поважає особистість та орієнтується на високу професійну майстерність, падіння виробництва не загрожує. Якщо весь час людина присвячує себе тільки роботі, ігноруючи власні інтереси та інтереси сім'ї, вона рано втрачає здоров'я, не здатна народжувати нові ідеї, перестає бути цікавою в спілкуванні. Е. Фромм зазначає, що людина повинна орієнтуватися не на принцип „мати”, а на принцип „бути”. Це означає, що людина може й хоче жити повним життям: здобувати знання та віддавати їх, обирати заняття до вподоби, поєднувати

продуктивну виробничу діяльність з власними інтересами в інших сферах.

На сучасному етапі актуальну проблему досягнення успіху у взаєминах та взаємодії широко розглядають у науковій та художній літературі такі автори, як: Б. Трейсі, Н. Хілл, Д. Кехо, О. Мандино, А. Піз та ін.

Успішність взаєморозуміння та взаємодії визначається мотивацією професійної діяльності, чинниками ефективності співробітництва. Виокремимо **принципи успіху** (за Н. Хіллом), які виведені з життєвого досвіду успішних людей протягом століття. Це **позитивна психологічна настанова** – загальний принцип, якщо його не вживати, то останні шістнадцять перестають діяти, це та настанова „плюс” та „мінус”, з чого ми починаємо справу або просто живемо впродовж дня. *Визначення мети. Рішучість. Обміркування Самодисципліна. Холодний розсуд. Опора на віру. Люб'язність. Ініціативність. Ентузіазм. Сконцентрування уваги. Колективізм. Учатися на помилках. Творче відображення. Планування часу та його витрат. Здоровий дух та здорове тіло. Опора на силу звички (універсальний закон). Використання підсвідомості для досягнення успіху [100, с. 320].*

Питання та завдання для самоконтролю:

1. З'ясуйте поняття взаємин у професійному спілкуванні.
2. Розгляньте структуру взаємин у професійному спілкуванні.
3. Що таке взаєморозуміння, роль етики в процесі взаєморозуміння?
4. Дайте характеристику видам взаємин.
5. Доведіть, що продуктивність взаємодії забезпечена адекватністю сприймання й розуміння партнерів.
6. Що, на Вашу думку, є основою гуманістичного спілкування?

Рекомендована література:

1. Арцишевский. Р. А. Мировоззрение: сущность, специфика, развитие / Р. А. Арцишевский. – Львов : Изд. ЛГУ, 1986. – 197 с.
2. Бабенко Н. М. Воспитание красотой: (о концепции эстетического воспитания Б. Т. Лихачева) / Н. М. Бабенко. – Пятигорск : Изд-во ПГЛУ, 2003. – 182 с.

3. Барановский В. Ф. Духовность личности в системе современных общественных отношений : монография / В. Ф. Барановский. – К. : НВТ „Правник”, 1998. – 141 с.
4. Вербин С. Как повысить эффективность умственной деятельности / С. Вербин // Воспитание школьников. – 2004. – № 5. – С. 56.
5. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М. : Просвещение, 1994. – 104с.
6. Матвієнко О. Освіта в інформаційному суспільстві: суперечності, тенденції, теоретико-методичні засади розвитку / О. Матвієнко // Педагогіка і психологія. – 2004. – № 2. – С. 47.
7. Морозов А. В. Деловая психология : учеб. для высш. и сред. спец. учеб. заведений / А. В. Морозов. – СПб. : Знания, 2000. – 254 с.
8. Немов Р. С. Психология / Р. С. Немов. – М. : Просвещение, 1995. – 240с.
9. Резіна О. Психолого-дидактичні особливості формування інформаційно-пошукових умінь / О. Резіна // Рід. шк. – 2004. – № 1. – С. 69.
10. Слободяник Н. Психологические основы успешности учебно-воспитательного процесса в школе / Н. Слободяник // Воспитание школьников. – 2005. – № 6. – С. 56.
11. Трейси Брайан. Достижение максимума / Трейси Брайан. – Киев : Знания, 2000. – 212 с.
12. Хилл Наполеон. Думай и богатей – 2 / Хилл Наполеон. – М. : Экономика, 2000. – 320 с.
13. Этика деловых отношений : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – М. : Педагогика, 2004. – 329 с.
14. Сафьянов В. И. Этика общения / В. И. Сафьянов. – М. : Академия, 1991. – 122с.
15. Чумиков А. Н. Связи с общественностью : учеб. пособие / А. Н. Чумиков. – М. : Академия, 2001. – 236 с.

Тема 2.2. Рівні культури професійного спілкування

План

1. Характеристика рівнів культури професійного спілкування.
2. Високий рівень культури професійного спілкування.
3. Критерії рівнів культури професійного спілкування та їх характеристика.
4. Професіоналізм, професійна майстерність.
5. Ораторське мистецтво.
6. Сутність, функції й класифікація методів професійного спілкування.

Успіх професійної діяльності представників багатьох професій залежить від рівня культури професійного спілкування. У першу чергу це стосується професії педагога, психолога, соціального працівника, лікаря, дипломата та ін.

Від рівня культури професійного спілкування кожного працівника залежить вирішення конфліктних ситуацій, які виникають у колективах, впливають на психологічний клімат, самопочуття особистості та продуктивність діяльності.

Зменшення кількості конфліктних ситуацій – серйозна практична проблема, що стоїть перед працівниками та керівниками будь-яких колективів. Тому професійне спілкування як професійно-етичний феномен потребує спеціальної підготовки не лише для оволодіння технологією взаємодії, а й для набуття морального досвіду, мудрості в організації стосунків з колегами в різних сферах трудового процесу. **Професійне спілкування** на рівні майстерності взаємодії забезпечує трансляцію людської культури, засвоєння знань, сприяє становленню ціннісних орієнтацій під час обміну думками, забезпечує формування власної гідності особистості.

В оволодінні культурою спілкування та професійною майстерністю можна виокремити кілька рівнів:

Низький рівень професійного спілкування (примітивний, маніпулятивний) характеризує – непрофесіоналізм, який породжує страх, невпевненість, спричиняє зниження працездатності, порушення динаміки мовлення й у результаті появу стереотипних висловлювань, зменшується бажання думати і діяти самостійно. Виникає стійке негативне став-

лення до людей, навчання, діяльності. Замість радості пізнання і спілкування з'являється відчуженість, партнер – це лише суперник у певній грі, яку треба виграти, результат – вигода.

Елементарний рівень (конвенційний) – характеризується наявністю окремих якостей спілкування та професійної діяльності, володіння знаннями, але не володіння технікою діалогу, що призводить до невисокої продуктивності діяльності, здійснюється відповідно до прийнятих правил, обмежений певними умовами, які визначені заздалегідь.

Базовий рівень (стандартизований) – володіння основами професійного спілкування та професійною майстерністю: зорієнтованість дій, гуманістична спрямованість на позитивній основі взаємин з колегами, знання своєї справи, спілкування ґрунтується на стандартах, а не на взаємному розумінні актуальності ролей. Це своєрідний „контакт масок”.

Досконалий рівень (діловий) – характеризується чіткою спрямованістю дій, діалогічною взаємодією спілкування, самостійністю планування та саморозвитком: передбачає організацію співрозмовника чи колективу на виконання конкретної справи, що стосується обох партнерів, свідоме сприймання й розуміння його, культурою комунікації

Високий (творчий, духовний) рівень – характеризується ініціативністю та творчим підходом до організації професійної діяльності та спілкування на основі культури перцепції, культури комунікації, культури рефлексії, культури інтеракції, морально-етичної, естетичної та технологічної культури, особистість є носієм духовних цінностей, психологічної культури, спілкування здійснюється на рефлексивному взаєморозумінні, що вимагає від партнерів вияву творчості, вибору методів та прийомів, які допомогли б підтримувати позитивну, результативну, успішну взаємодію.

Високий рівень культури професійного спілкування характеризує: широкий діапазон методів, засобів, прийомів спілкування, уміння здійснювати свої взаємини з людьми, здатністю та вмінням сприймати, розуміти, засвоювати зміст думок, почуттів, намагань у процесі розв'язування конкретних завдань, певних умов здійснення професійної технології, вбирає її особливості, базується на ній, є важливою складовою частиною, засобом дія-

льності, уміння досягати поставленої мети, передачу (ретрансляцію) знань, умінь та навичок на основі творчого, продуктивного їх викладу.

Високий рівень спілкування – повноцінне, багатогранне, поліфункціональне спілкування, яке забезпечує обмін інформацією і співпереживання, пізнання особистості й самоутвердження, продуктивну організацію взаємодії. Обмін інформацією і ставленнями реалізує комунікативний бік спілкування, пізнання особистості й самоутвердження – перцептивний, а організація взаємодії – інтерактивний.

Орієнтація на поліфункціональність спілкування дає змогу організувати взаємодію як цілісний процес: не обмежуватися плануванням лише інформаційної функції, а створювати умови для обміну ставленнями, переживаннями; допомагати кожному гідно самоутвердитися в колективі, забезпечуючи співробітництво і співтворчість.

Суб'єкт-суб'єктний характер спілкування – головний принцип його ефективної організації, що полягає в рівності психологічних позицій, взаємній гуманістичній установці, активності співрозмовників, взаємопроникненні їх у світ почуттів та переживань, готовності прийняти співрозмовника, взаємодіяти з ним.

Виокремимо компоненти, що створюють високий рівень культури спілкування:

- комунікативні установки, які „включають” механізми спілкування;

- знання етичних норм спілкування, прийнятих у конкретному суспільстві, знання психології спілкування (категорій, закономірностей, механізмів і психології сприймання й розуміння одне одного);

- уміння застосовувати ці знання з урахуванням ситуації, відповідно до норм моралі конкретного суспільства та загальнолюдських цінностей.

Рівень культури професійного спілкування відображають форми спілкування, досвід професійної діяльності, які вимагають постійного творчого підходу. Від форми, стилю спілкування, його емоційного забарвлення значною мірою залежить ефективність роботи. Навички, уміння й здібності у сфері спілкування, дотримання норм службового етикету проявляються як основні

фахові риси особистості. Спілкування повинно постійно збагачуватися новими прийомами та засобами. Суть його полягає в тому, що воно на різних рівнях вимагає постійної та обов'язкової адаптації до умов діяльності. У кожному конкретному випадку спілкування може змінюватись оцінка й самооцінка, концентрація уваги, рівень інтелектуальної активності, тому ступінь проникнення в проблему та вміння передати складне явище дохідливо, просто, чітко, послідовно потребує максимального терпіння, наполегливості, послідовності в діях, принциповості, поєднаних із тактовністю й гнучкістю, самодисципліною.

Високому рівню характерні особливі морально-психологічні якості: беззаперечна доброта та чуйність, повага до особистості, почуття власної гідності, психологічна культура, яка допомагає в спілкуванні та є умовою ефективної комунікації, співпраці. Важливими для напрацювання такого психологічного культурного рівня є настанови: *висока самооцінка* (необхідна кожній людині для збереження власної особистості); *позитивне ставлення до життя та професії*; *віра в добро* (мораль сильної особистості); уміння бачити й відчувати свою роль; змінюватися, навчатися, розвиватися.

Фахівець повинен керувати собою й через себе – усіма компонентами професійної діяльності (мета, суб'єкт, об'єкт, засоби, результат) на підставі *зворотного зв'язку (рефлексії)*:

- усвідомлення мети діяльності й результатів її досягнення;
- бачення внутрішньої картини світу людини й того, як вона сприймає дії ;
- вибір оптимальних засобів впливу й корекції на підставі аналізу результатів відповідно до поставлених завдань.

Усвідомлення *мети й результату* організованого процесу зумовлює потребу в знаннях, даючи можливість осмислювати суперечності між вибраною програмою й реальним процесом її здійснення. Саме це є внутрішнім стимулом самовиховання фахівця, прагненням отримати необхідні вміння, поглибити знання.

Спілкування людини базується не тільки на вміннях, що відповідають рольовим позиціям і комунікативній компетентності особистості, а й на уміннях налагоджувати контакти, що виходять за межі ділових інтересів і професійної діяльності.

Професіонал *високого рівня культури професійного спілкування* здатен: по-перше, розвивати позитивні емоції, налаштувати позитивне ставлення співрозмовника до себе й до своєї діяльності; по-друге, налаштовувати доступні зв'язки; по-третє, організувати взаємини на взаємовигідних умовах; по-четверте, усвідомлювати, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші.

Специфіка професійного спілкування вимагає від працівників високої *професійної компетентності, комунікативної культури, емоційної стійкості, уміння володіти собою, стриманості, толерантності. Критеріями рівнів КПС є:*

- **комунікативність** – професійна здатність, готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності, уміння прийняти та передати необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, уміння подолати комунікативні бар'єри, комунікативна компетентність, комунікативна культура;

- **комунікабельність** – психологічно-професійна здатність, характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з іншими людьми;

- **перцептивність** – професійна проникливість, пильність, інтуїція, здатність сприймати й розуміти іншу людину на основі ідентифікації та емпатії;

- **рефлексивність** – уміння здійснювати спілкування та діяльність на основі зворотного зв'язку;

- **інтерактивність, динамізм особистості** – здатність активно впливати на іншу особистість; розвивати позитивні емоції, налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе й до своєї діяльності; налаштовувати доступні зв'язки; організувати взаємодію та взаємини на взаємовигідних умовах;

- **емоційна стабільність** – здатність володіти собою, зберігати самоконтроль, здійснювати саморегуляцію за будь-якої ситуації, незалежно від сили зовнішніх чинників, що провокують емоційний зрив;

- **оптимістичне прогнозування** – передбачення розвитку особистості з орієнтацією на позитивне в ній перетворення всієї структури особистості через вплив на позитивні якості;

- **креативність, творча спрямованість** – здатність до творчості, спроможність генерувати незвичні ідеї, відходити від традиційних схем, швидко розв’язувати проблемні ситуації;

- **морально-етична установка** – заснована на гуманістичній спрямованості, повазі до гідності особистості, усвідомлення особистої унікальності та самоцінності, реалізації моральності, моральної культури, професійного такту, толерантності;

- **професійна техніка** – це вміння використовувати психофізичний апарат як інструмент впливу, прийоми володіння собою (своїм організмом, настроєм, мовленням, увагою, уявою) і прийоми впливу на інших (вербальними й невербальними засобами);

- **професіоналізм та професійна майстерність** – це системність професійної діяльності, сформованість професійної позиції, стилю спілкування, знання й готовність до дії, самоаналіз і саморозвиток, високий рівень здібностей, які стимулюють саморозкриття особистості, удосконалення професійної техніки – пошук результату, адекватного задуму.

Ознаками професійної комунікативності є:

- наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні в найрізноманітніших сферах;

- органічна взаємодія загальнолюдських та професійних показників комунікативності;

- емоційне задоволення на всіх етапах спілкування;

- наявність здібностей до здійснення комунікації;

- наявність комунікативних навичок та вмінь.

Ефективність професійного спілкування залежить від рівня сформованості **комунікативної культури** (див. с.56 цього посібника).

Комунікативна культура передбачає наявність таких умінь:

а) оперативно й правильно орієнтуватися в умовах спілкування, що постійно змінюються;

б) правильно планувати й здійснювати систему комунікації;

в) швидко й точно знаходити адекватні комунікативні засоби, що відповідають і творчій індивідуальності, і ситуації спілкування, і індивідуальним особливостям;

г) постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні (рефлексія).

Сформованість професійного рівня комунікативності є необхідною передумовою становлення всього комплексу здібностей професіонала його професіоналізму.

Професіоналізм – системність професійної діяльності, сформованість професійної позиції, стилю спілкування, знання і готовність до дії, самоаналіз і саморозвиток, високий рівень здібностей.

Професійна майстерність завжди розкривається в діяльності, причому в діяльності ефективній. Майстерність – це „високе мистецтво”, „синтез наукових знань, умінь і навичок методичного мистецтва й особистих якостей” (*О. Щербаков*); „інтегрований показник ступеня готовності конкретної людини до виконання професійного обов'язку” (*О. Барбина*).

Хоча майстерність виявляється в діяльності, проте вона не зводиться до неї. Не можна обмежити її лише високим рівнем розвитку спеціальних узагальнених умінь. Сутність **майстерності** – в особистості фахівця, у його засобах взаємодії та спілкування в кожній конкретній ситуації [103, с. 30].

Отже, **майстерність** можна розглядати:

– як щонайвищий рівень діяльності й спілкування (якість результату);

– як прояв творчої активності особистості фахівця (психологічний механізм успішної діяльності).

Професійна майстерність спілкування – це комплекс певних властивостей особистості, які забезпечують високий рівень самоорганізації професійної діяльності й спілкування [5, с. 30].

Професійна майстерність – прояв свого „Я” в професії, самореалізація особистості фахівця в діяльності, що забезпечує саморозвиток особистості.

Типові **ознаки професійної майстерності**:

- відповідність безпосередніх дій певній ситуації;

- невідривність від конкретної особистості, а тому завжди має глибоко індивідуальний характер;
- не можна передати, передаються лише окремі приклади, зразки дій, рекомендації, поради;
- інтеграційне поняття, яке передбачає синтез знань, досвіду і якостей особистості;
- це особливий стан творчого самовираження, активності, різнопланового бачення ситуації, її глибокого усвідомлення або розвиненої інтуїції;
- здатність рухатися до мети, чітко уявляти її; прагнення до удосконалення і завершення початої справи на найвищому якісному рівні.

Складники професійної майстерності : гуманістична спрямованість, професійна компетентність (професійні знання), професійні здібності, професійна культура, професійна техніка.

Гуманістична спрямованість – це здатність до самоорганізації особистості: бачити особистість, відчувати, розуміти й допомагати; у кожній маленькій справі бачити велику мету; відповідати за свій вплив; відчувати моральне задоволення від співпраці та спілкування. Виявляється як активна позиція, як прояв здатності бачити великі завдання по малих справах. Вона дає можливість оцінювати свою діяльність з погляду не тільки безпосередніх, але й опосередкованих результатів, тобто тих позитивних індивідуальних змін у життєдіяльності й співпраці, частковим організатором яких є особистість, відповідальна за якості організації процесу.

Професійна комунікативна компетентність – знання, методики технології спілкування й діяльності, уміння синтезувати знання для успішного вирішення завдань, аналізу ситуацій, які зумовлюють необхідність осмислення психологічної сутності явищ, вибору засобів взаємодії. Рішення кожної задачі актуалізує всю систему знань фахівця.

На ґрунті професійних знань формується свідомість – принципи і правила щодо дій і вчинків. Ці принципи й правила кожний фахівець виробляє на підставі власного досвіду, але осмислити, усвідомити їх можна лише за допомогою наукових знань, які потребують систематичного поповнення. Професійні знання повинні формуватися в той же час на всіх рівнях: теоретичному, методологічному, методичному, технологічному. Дейл

Карнегі писав: „успіхи людини в її фінансових справах відсотків на 15 залежать від її професійних знань і відсотків на 85 – від її вміння спілкуватися з людьми” [44, с. 83].

Професійні здібності спілкування – сукупність якостей особистості, достатні й необхідні для успішного виконання професійної діяльності, які забезпечують швидкість самовдосконалення.

1 група – пізнавальні – пошук інформації, науковий пошук;

2 група – організаційні – вміння планувати й проводити певну діяльність;

3 група – комунікативні – вміння передавати й розуміти інформацію;

4 група – перцептивні – здатність зрозуміти внутрішній світ людини за її зовнішніми ознаками;

5 група – сугестивні – здатність здійснювати навіювання;

6 група – інтерактивні – здатність взаємодіяти.

Професійна техніка спілкування – форма організації поведінки фахівця (зовнішня, внутрішня), це вміння використовувати психофізичний апарат як інструмент виховного впливу, це прийоми володіння собою (своїм організмом, настроєм, увагою й уявою) і прийоми впливу на інших (вербальними й невербальними засобами спілкування).

Критеріями майстерності:

- доцільність (за спрямованістю);
- продуктивність (за результатами);
- діалогічність (характер відносин);
- оптимальність у виборі засобів,
- творчість (за змістом діяльності).

Компоненти професійної культури:

- гуманістична спрямованість;
- культура саморегуляції;
- культура зовнішнього вигляду фахівця;
- культура мовлення (техніка мови);
- культура невербального спілкування;
- етична культура;
- професійний такт – міра впливу на особистість;
- культура самоорганізації й самовиховання.

Характеристикою високого рівня професійної культури мовлення є ораторське мистецтво – це високий ступінь вербальної і невербальної мови (культури мови), майстерності мовлення (культури мовлення), мистецтво побудови виступу, доповіді, лекції.

Б. Смельянов виділяє такі складники майстерності оратора:

1. Широкий кругозір, ерудицію, високий культурний рівень.
2. Міцні знання в певній галузі, розділі за спеціальністю.
3. Знання основ теорії, методології пропаганди й методику ведення розмови.
4. Інтуїція, яка знаходить своє віддзеркалення в умінні: визначити склад і запити аудиторії; використовувати несподіване явище; швидко зробити висновок; правильно реагувати на репліки; правильно вийти з конфліктної ситуації; дати потрібну пораду.
5. Володіння навичками. Навичка – високий ступінь уміння: *навички* самостійної роботи; *навички* підготовки до ведення розмови; *навички* усного виступу; *навички* розповіді; *навички* використання діалогу; *навички* слухання.

Підготовка до виступу

Подолання невпевненості в собі – найважливіша складова частина ораторського мистецтва.

Німецький дослідник Отто Ернст у книзі „Слово надано вам” називає ***причини скутості і страху перед публічним виступом і пропонує шляхи їх подолання.***

1. Надмірне занурення у власні переживання. Необхідно думати про справу, сконцентрувати увагу на змісті промови. Слід примусити себе повірити, що ви добре підготувалися до виступу й можете повідомити слухачам щось важливе і корисне (прийом навіювання).

2. Хвилювання через нестачу досвіду. Широко використовувати можливість участі в різних дискусіях (сім’я, виробничий колектив і т.п.).

3. Спогади про провал. Виступи бувають невдалими і реагувати на це треба спокійно і розсудливо.

4. Недостатня підготовленість. Краща підготовка – упевненість у собі.

Дейл Карнегі: „багато хто робить фатальну помилку, не спромагаючись підготувати свою промову”. Оратору потрібна певна психологічна підготовка: вміння дати собі настанову перед виступом; навчитися управляти відчуттями й настроєм.

Чотири правила, яких необхідно дотримуватися в підготовці до виступу (*Дейл Карнегі*):

1. Починайте мовлення з сильним і наполегливим прагненням досягти мети. Пам’ятайте, що від сили вашого прагнення до мети залежатиме швидкість досягнення ваших успіхів.

2. Готуйтеся до виступу. Ви відчуватимете себе невпевнено, якщо добре не знатимете те, про що ви збираєтеся говорити.

3. Проявляйте упевненість. „щоб відчувати себе сміливим” – рекомендує професор Уільям Джеймс, – дійте так, ніби ви дійсно сміливі, напружте для цієї мети всю свою волю, і напад страху, ймовірно, зміниться приливом мужності.

4. Практикуйтеся. Це найважливіше досягнення мети. Страх є наслідком невпевненості, невпевненість викликана незнанням того, на що ви здатні, а це незнання – результат браку досвіду. Тому створіть собі багаж успішного досвіду, і ваші страхи зникнуть.

Єдність слова і справи – етичний критерій діяльності оратора, одна з головних вимог – взаєморозуміння.

Добре підготовлена промова – це на дев’ять десятих виголошена промова.

Рекомендується зібрати значно більше матеріалу, ніж використовуватиме. Для цього необхідна наявність контрольного тексту. Важливі резервні знання. Це необхідне для того, щоб одержати якнайповніший обсяг інформації. Усі факти, що висвітлюють тему, повинні бути зібрані, систематизовані, вивчені, „переварені” і перевірені.

Не треба механічно заучувати формулювання й важкі слова. Потрібно звикнути до них, зрозуміти їх значення й лише після цього запам’ятати. Записи в руках на 50% знищують інтерес. Необхідно уникати читання індивідуального тексту або дуже частого використання карток-підказок. Але як цього досягти? Для цього потрібна добра пам’ять, яку й повинен розвивати фахівець.

Дейл Карнегі радить використовувати три „природні закони запам'ятовування”: **враження, повторення, асоціація**.

1. Потрібно одержати глибоке, **яскраве враження про те, що ви хочете запам'ятати**. Для цього ви повинні: а) зосередитися; б) уважно спостерігати (свідомість не збереже туманних вражень); в) одержати враження за допомогою можливо більшого числа органів чуття; г) перш за все прагніть одержати зорове враження, яке міцніше.

2. Ми можемо запам'ятати все, що завгодно в розумних межах, якщо достатньо часто повторюватимемо це.

Правила **повторення**:

– прочитайте текст один або двічі, потім залиште його, а пізніше знову й знову повертайтеся до тексту. Повторення в такий спосіб, з інтервалами, дозволить вам запам'ятати текст, витративши наполовину менше часу, ніж при запам'ятовуванні в один прийом;

– запам'ятавши, ми за перші вісім годин забуваємо стільки ж, скільки за подальші тридцять днів; тому проглядайте свої записи всього за кілька хвилин до виступу;

– єдиний спосіб запам'ятати факт – це **асоціювати** його з іншим фактом.

Психолог *Тоні Б'юзен* для доброго запам'ятовування при створенні асоціації рекомендує враховувати такі моменти: *сине-стезію* (відчуття), *рух*, *асоціації* (співвіднесення із стійкими образами в свідомості), сексуальність, відчуття гумору, уява, нумерація, символізм, колір, послідовність, позитивні образи, перебільшення.

Багата ерудиція повинна гармонійно поєднуватися з високою культурою усного мовлення.

Культура мовлення виробляє навички регулювання відбору й уживання мовних засобів, у процесі мовного спілкування, допомагає сформуванню свідомого ставлення до їх використання в мовній практиці (див. стор. 48 посібника).

До числа особливих методичних прийомів ведення виступу належать:

- залучення історичних подій;
- використання засобів народної творчості;

- прийоми дослідження, завдання, співучасті, реконструкції історичних подій, новизни, відступу (ігровий момент), літературного монтажу, дискусійної ситуації, контрасту;
- використання технічних засобів.

Використання особливих методичних прийомів сприятиме підтримці інтересу й кращому засвоєнню інформації.

Особливі **методичні прийоми використовуються для того, щоб:**

- допомогти засвоїти зміст матеріалу;
- активізувати сприйняття змісту;
- підвищити увагу й інтерес до проблеми;
- зробити виступ переконливим і доказовим;
- зробити більший акцент на емоції, зміцнити зв'язок між знанням і відчуттям;
- додати виховну, освітню, розважальну функцію, що досягається за рахунок подання інформації про подію, епоху або людину у формі вистави, гри, концерту;
- розвивати нові етичні орієнтири шляхом „програвання” соціальних ролей, оскільки моральність є перш за все вміння співпереживати;
- швидше й краще залучити до духовних цінностей і етично-естетичного ставлення до світу;
- сформувати новий рівень естетичних потреб;
- розвивати нові смаки, ідеали, уяву, фантазію і творчу активність;
- зробити виступ нестандартним, щоб запам'ятався;
- сприяти, процесам відродження культури.

Для того, щоб зробити мовлення більш виразним й переконливим, використовуйте різні прийоми поживавлення мови й ефективні **форми подання матеріалу** з теми.

1. Пряма мова, яка дає відчуття атмосферу іншої епохи або ефект присутності під час вирішальної події.

2. Поживавлює мову і вживання інверсії – зворотного порядку слів, за допомогою якого підкреслюється значення якогось одного слова.

3. Несподівані висновки, прийоми стилізації (нарочита імітація особливостей стилю мови іншої епохи), іронія, літературні вислови, крилаті фрази, прислів'я і приказки.

4. Відчувайте аудиторію, а деякі ігнорують її.

5. Уникайте як монотонності, млявості, так і зайвої піднесеності, невиправданих емоцій, помилкового пафосу, крикливості.

6. Темп і ритм мови диктується змістом розповіді. Швидкий темп мови – 75 слів за хвилину, середній – 60 слів, сповільнений – 45. Скоромовка (80 і більш слів за хвилину) недопустима в будь-якій аудиторії, вона заважає засвоєнню матеріалу, швидко стомлює слухачів.

Найголовніше – вкладати душу у виступ. Справжня емоційна щирість допоможе більше, ніж будь-які правила.

Саморегуляція – це внутрішнє управління своєю поведінкою, спрямування уваги, мислення, свідомості й волі індивіда на досягнення максимальної ефективності власної діяльності.

Способи саморегуляції:

- відвернення;
- перемикання на іншу дію;
- самонаказ (елемент аутогенного тренування).

Методи саморегуляції – контроль за напругою м'язів, диханням; бібліотерапія, гумор, самонавіяння, перемикання, аутогенне тренування, музикотерапія.

Аутогенне тренування – це система прийомів свідомої психічної саморегуляції. Аутогенне тренування має три основні етапи: 1) розслаблення (вхід у стан релаксації); 2) самонавіювання на фоні стану релаксації; 3) вихід із стану релаксації.

Техніка мовлення – дикція, дихання, діапазон голосу, тембр голосу, темп мови, інтенсивність звучання, пауза (логічна, смислова, психологічна).

Темп мовлення вимірюють двома способами:

- 1) числом звуків або складів, вимовних за одиницю часу (наприклад, за секунду);
- 2) середньою тривалістю звука (складу).

Нормальний темп – близько 120 слів за хвилину. Одна сторінка машинописного тексту, надрукованого через 1,5 інтервали, повинна читатися за дві або дві з половиною хвилини.

Темп мовлення може змінюватися. Це залежить від змісту вислову, емоційного настрою промовця, життєвої ситуації. *Відчуття захоплення, радощі, гніву* прискорюють темп, а *пригніченість, інертність роздум* – уповільнюють його.

Темп мовлення має велике значення для успіху виступу.

Швидкий темп, особливо якщо це лекція, вимагає посиленої уваги, що викликає стомлення й бажання передихнути, тобто перестати слухати виступаючого. Сповільнений розхолоджує слухачів, ослабляє увагу й теж стомлює аудиторію.

У яких випадках необхідно уповільнювати темп мовлення:

– якщо потрібне щось підкреслити, виділити (визначення, висновки);

– коли ми виступаємо перед великою аудиторією, хочемо щоб нас усі чули й розуміли (прагнемо вимовляти кожний звук, кожне слово).

Коли ж промова виголошується з підйомом, внутрішнім пафосом, темп швидшає.

Тембр – акустична краса голосу, її колорит. За тембром голосу встановлюється його **тип**: бас, баритон, тенор, сопрано, колоратурне сопрано. У кожної людини своє емоційне забарвлення.

Характер тембру настільки буває різноманітним, а його сприйняття суб'єктивним, що вчені в описі особливостей використовують найрізноманітніші визначення, які підкреслюють його:

1) *зорове сприйняття* – світлий, темний, тьмяний, блискучий;

2) *слухове* – глухий, вібруючий, тремтячий, дзвінкий, галасливий, скрипучий;

3) *дотикове* – м'який, гострий, твердий, важкий, холодний, гарячий, легкий, жорсткий, гладкий;

4) *асоціативне* – оксамитовий, мідний, золотий, срібний, металевий;

5) *емоційне* – похмурий, веселий, тріумфуючий, жвавий, захоплений, глузливий, зневажливий, сердитий, благодушний.

Дикція – чітка вимова звуків мови, відповідна фонетичній нормі цієї мови.

Відпрацювання чіткої дикції завжди починається:

• з м'язового тренування – *гімнастики артикуляції*, що дозволяє свідомо управляти потрібними групами м'язів;

• формування правильних навичок вимови окремих голосних і приголосних звуків мови і їх поєднання.

Активність, хороший енергійний темп мовлення вимагають абсолютного володіння дикцією, справжньої технічної майс-

терності, яка дозволить при будь-якій швидкості донести до слухача в усій повноті значення вислову.

Для вироблення чіткості вимови при будь-якому темпі служать спеціальні фрази – скоромовки. Відпрацювання швидкого темпу при збереженні дикційної чіткості вимагає особливої методики тренування.

Усіх, чия діяльність професійно пов'язана із мовленням, у першу чергу цікавитиме – дихання, а саме фонаційне дихання, яке характеризує:

1. Активність – енергетична база нашої мови.
2. Організований видих – струмінь повітря, що видихається, повинен ніби „фокусуватися” в одній точці, видих повинен бути організований.

3. Розподіл видиху – уміння свідомо ділити весь об'єм повітря, що видихається, на рівномірні відрізки – порції. Тут вдих у 10 – 15 разів коротше за видих. А при добре тренуваному диханні видих можна розподілити на 25 або 30 порцій, тоді кожне слово буде повнозвучним.

4. Добір дихання в процесі мови. Потрібно навчитися швидко енергійно, а головне, непомітно для слухачів підхоплювати нову порцію повітря, поповнювати його запас у кожній зручній паузі.

Спеціальний *комплекс дихальної гімнастики*, підготовлений з урахуванням особливостей мовного (фонаційного) дихання. Після *відпрацювання вправ підготовчого періоду* потрібно приступити до *спеціальних вправ, що розвивають активність мовного дихання*. Ця серія вправ повинна відпрацювати такі елементи мовного дихання:

- глибокий енергійний, короткий вдих, в основному через ніс, спрямований у нижні частки легенів;
- рівномірний, активний, що не слабшає до кінця видих;
- організований видих, „фокусування” його на кінчиках трохи зібраних (ніби свисту) губ.

Відпрацювавши й закріпивши навички фонаційного дихання, можна переходити до наступного етапу – виховання голосоутворення.

Голосоутворення – складний багатфункціональний процес, який відбувається в організмі людини автоматично, відпові-

дно до особливої „програми”, що виробляється спеціальними центрами, які знаходяться в корі головного мозку.

Виділяються такі основні якості професійного мовлення-голосу:

1. *Достатня сила звуку* – динамічний діапазон голосу.
2. *Посилання звуку* – здатність досягати потрібної точки, долітати до кожного слухача.
3. *Рухливість, гнучкість* – звуковисотний діапазон, що дозволяє передавати думку промовця в усій її повноті й різноманітності відтінків.
4. *Тембр голосу*. Від того, наскільки виразний голос у своєму тембральному забарвленні, залежить легкість сприйняття слухачами значення вислову.
5. *Польотність звуку* – здатність виділятися на фоні інших звуків і шумів, не змішуючись з ними, не гублячись серед них.
6. *Витривалість* – мала стомлюваність голосу, що дозволяє не втрачати основні властивості звучання при тривалому інтенсивному виступі, витримувати смислове навантаження.

Етапи роботи над голосом:

- звільнення фонаційних шляхів, створення якнайкращих умов для вільного звучання (зняти напругу в області гортані й плечового пояса);
- відшукати свій природний голос (голос, звучання якого виникає легко);
- розвиток динамічного діапазону голосу (уміле використання дихання й резонаторів акустичної системи).

Важливою умовою успішного мовлення є **інтонація**, яку характеризують компоненти: тон; інтенсивність звучання; тривалість; тембр.

Тон – висота голосних, сонорних і дзвінких приголосних. Тон формується при проходженні повітря через голосові зв'язки, порожнини рота й носа. **Інтенсивність** звучання залежить від напруженості й амплітуди коливання голосових зв'язок. Чим більше амплітуда коливання, тим інтенсивніше звук. Звук буває: низький, середній, високий. **Пауза** – тимчасова зупинка звучання, протягом якої мовні органи не артикують і яка розриває потік мови.

Професійне ораторське мистецтво характеризується етикою *невербальної комунікації*, до *засобів якої* належать: зовнішній вигляд, контакт очей (візуальний контакт), жести, міміка, пантоміміка, інтонація, паузи, поза і т.п., що утворюють знакову систему, яка доповнює й посилює, а іноді й замінює засоби вербальної комунікації – слова.

Невербальна комунікація як своєрідна мова відчуттів є таким же продуктом суспільного розвитку, як і мова слів, відбувається, зазвичай, неусвідомлено, мимовільно. Велика частина людей контролює свою мову, але на підставі аналізу міміки, жестів, інтонації, можна оцінити правильність, щирість мовної інформації.

Будь-яка деталь професіонала в *зовнішньому вигляді* або поведінці є характеристикою його особистості. „Я повинен бути естетично виразний, – писав *А Макаренко*, – тому я жодного разу не вийшов у брудному взутті або без поясу. Я теж повинен мати якийсь блиск, міру сили й можливості. Я не допускав у клас учителя, якщо він був неохайно одягнений. Тому стало звичкою ходити на роботу в кращому костюмі. І я сам виходив на роботу в якнайкращому костюмі, який тільки у мене був”.

Нерідко вираз обличчя й погляд впливають на співрозмовника сильніше, ніж слова. *Жести й міміка*, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню. Обличчя повинне не тільки виражати, але й приховувати деякі відчуття: не слід „нести” в аудиторію вантаж домашніх турбот, негараздів. Слід показувати на обличчі й у жестах те, що стосується справи, сприяє здійсненню навчально-виховних завдань.

Обличчя, як і весь зовнішній вигляд, має виражати упевненість, схвалення, засудження, незадоволеність, радість, байдужість, зацікавленість, захоплення, обурення в багатьох варіантах. Широкий діапазон відчуттів виражає усмішка, яка свідчить про духовне здоров'я й моральну силу особистості. Важливі показники відчуттів – брови, очі. Підняті брови вказують на превеликий подив, зсунуті – зосередженість, нерухомі – спокій, байдужість, у русі – захоплення.

Слід уважно вивчити можливості своєї особистості, виробити вміння користуватися виразним поглядом, уникати надмірної динамічності м'язів і очей („рухливі очі”), а також і неживої статичності, закам'янілого виразу обличчя.

Міміка обов'язково повинна доповнюватися **пантомімікою** – це виразні рухи всього тіла чи окремої його частини, пластика тіла. Вона допомагає виділити в зовнішності головне, малює образ. Красива, **виразна постава** (пряма хода, зібраність) виражає внутрішню гідність, упевненість у своїх силах. Сутулість, **голова, що поникла, млявість рук** здебільшого свідчать про внутрішню слабкість, невпевненість у собі. Часто *красива постава* є результатом спеціальних вправ і звички. Усі пози й рухи повинні бути витонченими і простими.

Жести, як і інші рухи корпусу, частіше за все випереджають висловлювану думку, а не йдуть за нею. *Описові* – показ розміру, форми, швидкості – ілюструють хід думки. *Психологічні* – виражають відчуття. На превеликий подив указують розведені в сторони руки, застереження – притиснутий до губ палець руки.

Для того, щоб спілкування було активним, слід піклуватися, щоб: поза була відкритою; стояти обличчям до співрозмовника; витримувати дистанцію, яка створює ефект довір'я; доцільно рухатися, а не стояти на одному місці.

Крок уперед усилює значущість повідомлення, допомагає зосередити увагу аудиторії. *Відступаючи назад*, оратор неначебто дає можливість слухачам відпочити.

Міміка, інтонація й жестикуляція покращують спілкування з оточуючими, посилюють зміст промови оратора й дають додаткову інформацію.

Вітання. Різні народи по-різному вітають один одного.

– чоловіки-латиноамериканці: звичайне стереотипне обіймання: голова над правим плечем партнера, тричі поплескати по спині, потім голова над лівим плечем партнера, ще тричі поплескати;

– китайці у старі часи потискували руки самі собі;

– полінезійці, що проживають на островах у східній частині Тихого океану, обнімаються й потирають один одному спину;

– ескімоси, вітаючи знайомого, злегка ударяють його кулаком по голові й плечах;

– лапландці труться носами;

– єгиптяни і йеменці – жест віддачі честі (долоня прикладається до лоба);

– африканці торкаються один одного щоками.

Прощання. Не завжди звичні нам жести може правильно зрозуміти інший народ.

– російський жест прощання – ми звичайно махаємо кистю руки зверху вниз – сприймається латиноамериканцем як жест запрошення;

– жителі Андаманських островів, що входять до складу Індії, прощаючись, підносять руку партнера до рота й тихенько дмуть на неї;

– у більшості європейських країн прощаються, похитуючи рукою з одного боку в інший, долонею вперед.

Міжособистісний простір спілкування, межа допустимої відстані між співрозмовниками, яка залежить від виду взаємодії.

Така межа визначається таким чином:

– інтимна відстань (до 0,5 м) відповідає особистим, задушевним відносинам;

– міжособова відстань (0,5 – 1,2м) – для бесіди друзів;

– соціальна відстань (1,2 – 3,7 м) – для неформальних ділових відносин, причому верхня межа більш відповідає формальним відносинам;

– публічна відстань (3,7м і більш) – на цій відстані можна утриматися від ділового спілкування. Слід пам'ятати, що надмірне близьке, як і надмірне видалене, положення людей негативно позначається на діловому спілкуванні.

Розуміння невербальної мови в основному отримується при навчанні. Проте слід пам'ятати, що люди в цьому плані відрізняються один від одного психологічними, соціально-демографічними, національними особливостями, освітою, культурним рівнем розвитку. Зазвичай чуйність у невербальному іміджі підвищується з віком і життєвим досвідом.

Питання та завдання для самоконтролю:

1. З'ясуйте рівні культури професійного спілкуванні.
2. Дайте характеристику високому рівню професійного спілкування.
3. Розгляньте критерії культури професійного спілкування.
4. Що таке професіоналізм та професійна майстерність.?
5. Дайте характеристику комунікативній культурі.
6. Доведіть, що продуктивність взаємодії забезпечена адекватністю сприймання й розуміння партнерів.

7. Дайте визначення професійної компетентності.
8. Схарактеризуйте компоненти професійної майстерності.
9. Головні складники ораторського мистецтва в діяльності: підготовка до виступу; пам'ять; культура мовлення; активізація засвоєння матеріалу.

Рекомендована література:

1. Введенская Л. А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д. : Феникс, 1999. – 230 с.
2. Білик Л. Формування соціолого-психологічної культури студенської молоді у вищому навчальному закладі / Л. Білик // Вища освіта України. – 1998. – № 3. – С. 105 – 109.
3. Зарецкая Е. Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая. – М. : Академия, 2001. 247с.
4. Зиновкина М. Вузовский педагог XXI века / М. Зиновкина // Высшее образование в России. – 1998. – № 3. – С. 14 – 16.
5. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривonos та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : Вища шк., 2004. – 422 с.
6. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Педагогика, 1987. – С. 46 – 105.
8. Мороз О. Підготовка майбутнього викладача вищої школи: психолого-педагогічний ракурс / О. Мороз, В. Юрченко // Наукові записки : зб. наук. ст. НПУ ім. М. П. Драгоманова. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2001. – Вип. 41. – С. 156 – 159.
9. Немов Р. С. Индивидуальный стиль деятельности педагога / Р. С. Немов // Немов Р. С. Психология : в 3 кн. – М. : Владос, 1998. – Кн.2. Психология образования. – С. 537 – 541.
10. Скок Г. Б. Анализируем деятельность преподавателя / Г. Б. Скок, К. Л. Заринич, В. П. Кочетова // Вестн. высш. шк. – 1987. – № 6. – С. 50 – 53.
11. Сагач Г. М. Риторика : навч. посіб. для студ. / Г. М. Сагач. – 2-ге вид., перероб. – К. : Вид. дім „Ін Юре”, 2000. – 568 с.
10. Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. – М. : Просвещение, 1995. – 232 с.

11. Щербаков А. И. Формирование личности учителя в системе высшего педагогического образования / А. И. Щербаков – М. : Педагогика, 1968. – 302 с.

Тема 2.3. Психологічні засади професійного спілкування

План

1. Психологічна культура як обов'язковий складник особистості фахівця
2. Культура та психологічні особливості професійного спілкування.
3. Психологічна основа засвоєння інформації.
4. Психологічне спостереження в професійному спілкуванні.
5. Стресовий стан поняття та засоби діагностики

Високий рівень психологічної культури – одна з головних і постійних вимог, стоїть поряд з любов'ю до професії, наявністю спеціальних знань в окремо взятій галузі науки та ґрудованістю загалом. Усі ці характеристики, не є народженими. Вони набуваються систематичною і наполегливою працею, величезною роботою над собою – саморозвитком, самовихованням, самоосвітою.

Перехід до нового особистісно орієнтованого типу професійного спілкування не можливий без суттєвого підвищення *рівня психологічної культури*, що означає, з *перцептивного боку* (як сприймають і розуміють партнери один одного), з *рефлексивного* – отримання зворотної позитивної реакції, що демонструє бажання на рівні всіх граней спілкування (перцептивного, інтерактивного, комунікативного), створювати умови для спільного розв'язання проблеми й забезпечення позитивного психологічного клімату в подальших стосунках, з *комунікативного* – спілкування (обмін інформацією), продуктивність якісного сприймання з розуміння інформації, *інтерактивного* – взаємодія між партнерами – свідчить про *співробітництво та співтворчість* і цим оптимізує сприятливу атмосферу професійної діяльності.

Психологічна культура є необхідним компонентом культури професійного спілкування, у якій з найбільшою повнотою відображені духовні й матеріальні цінності особистості, а також способи творчої діяльності, необхідні для вдосконалення суспільства и особистості. Психологічна культура інтегрує історико-

культурний, психологічний досвід і регулює сферу взаємодії та взаємин.

Нині під впливом реальних потреб оновлення спостерігається підвищення інтересу вчених до аналізу проблем психологічної культури.

У культурно-історичному аспекті вона містить світовий досвід як зміну культурних епох і відповідних їм цивілізацій.

У соціальному аспекті психологічна культура постає як явище соціальне, як характеристика особливостей психолого-педагогічної взаємодії поколінь, її носіями і творцями є фахівці, батьки, громадські установи, заклади, підприємства і т.п.

У діяльнісному аспекті психологічна культура досліджується як сутнісна характеристика середовища, способу життя, як процес руху до нового якісного стану.

В індивідуально-особистісному аспекті вона розглядається як вияв сутнісних властивостей особистості, професійної діяльності й спілкування.

Думка вчених з цього приводу незмінно розгортається в площині філософського осмислення поняття психологічної культури як частини загальної культури суспільства, у межах якої вона розуміється як:

- система цінностей-регуляторів діяльності (аксеологічний підхід) – передумова, мета, засіб, інструмент діяльності, рівень самореалізації в ній, її результат і критерій оцінки (діяльнісний підхід);

- концентроване вираження особистості (особистісний підхід).

Сутність психолого-професійної культури полягає в особливому ціннісному, гуманістичному ставленні до особистості як унікальності, неповторності.

Суттєвими показниками гуманістичної спрямованості фахівця слід уважати:

- гуманістичну позицію у ставленні до особистості;
- психолого-професійну компетентність і розвинене мислення;

- професійна освіченість, володіння психологічними технологіями;

- досвід творчої діяльності, вміння обґрунтувати власну діяльність як систему, здатність до творчих проєктів;

– культуру професійної поведінки, способи саморозвитку, уміння саморегуляції власної діяльності, культуру спілкування.

Професійні вимоги повинні складатися з трьох основних комплексів: загальногромадянські риси; властивості, що визначають специфіку професії; спеціальні ЗУН (знань, умінь, навичок) з предмета спеціальності. Професійна діяльність вимагає наявності певних особистісних якостей, соціально-психологічних рис і властивостей, які прямо чи опосередковано пов'язані з психологічною культурою.

1. Загальногромадянські риси: широкий світогляд, принциповість і стійкість переконань; громадянська активність та цілеспрямованість; національна свідомість, патріотизм і толерантність щодо інших народів і культур (інтернаціоналізм); гуманізм і соціальний оптимізм.

2. Моральні якості: моральна зрілість, справедливість і об'єктивність; високий рівень загальної і власне психологічної культури, педагогічне спрямування наукової ерудиції; особистісно орієнтовані взаємини з людьми, комунікабельність; акуратність і охайність; чесність, дисциплінованість і вимогливість.

3. Професійні якості: творчість, працездатність; психологічна й професійна спостережливість, увага та інтуїція; володіння професійною технікою, професійним тактом.

4. Соціально-перцептивні якості: високий рівень соціального сприйняття і самопізнання; активна інтелектуальна діяльність, гнучкість і швидкість мислення в ситуаціях; висока культура мови й мовлення; володіння мімікою, тоном голосу, поставою, жестами.

5. Індивідуально-психологічні особливості: інтерес і потреба в професійній діяльності, висока інтелектуально-пізнавальна зацікавленість і допитливість; позитивна „Я-концепція”, емоційна стійкість, витримка; саморегуляція, самостійність у вирішенні важливих завдань.

6. Психологічні здібності: адекватне сприйняття особистості; проектування цілей і прогнозування шляхів професійного становлення; конструювання методичних підходів і здатність передбачати можливі результати; духовний вплив, організація розвивальної інтеракції [30, с. 68- 74].

Способи засвоєння елементів професійного спілкування

№	Елементи змісту	Способи засвоєння	Умови засвоєння
1	Знання про світ і способи діяльності	Сприймання. Усвідомлення. Включення до найближчих асоціацій. Запам'ятовування	Мотивація. Актуалізація раніше засвоєних знань і способів діяльності, необхідних для опанування нових знань. Активізація навчально-пізнавальної діяльності
2	Досвід здійснення способів діяльності	Неодноразове відтворення фіксованих у знаннях способів діяльності за взірцем.	Мотивація. Актуалізація знань про способи діяльності. Алгоритмізація способів діяльності в символічно-знаковій формі. Система завдань репродуктивного характеру відповідно до взірця. Система завдань застосування способів діяльності в новій ситуації. Активізація навчально-пізнавальної діяльності.
	Досвід емоційно-ціннісного ставлення	Переживання в результаті задоволення або незадоволення потреб і мотивів стосовно об'єктів, що вивчаються.	Співвіднесення засобів або змісту, методів, прийомів, умов і потреб, мотивів.
	Досвід творчої діяльності	Пошукова творча діяльність (вирішення творчих завдань і інтелектуального, і практичного характеру)	Мотивація. Актуалізація необхідних знань і способів діяльності. Алгоритмізація способів діяльності. Система творчих завдань і інтелектуального, і практичного характеру. Активізація навчально-пізнавальної діяльності.

Внутрішній процес засвоєння інформації складається з таких ланок: сприймання – осмислення й розуміння – узагальнення – закріплення – застосування на практиці.

Усвідомлення (розуміння, прийняття) мети завдань або самостійна її постановка, свідомо чи несвідомо зіставляються із значенням для себе, зі своїми можливостями (А. К. Маркова).

Сприймання – відображення у свідомості людини окремих властивостей предметів і явищ, які впливають у цей момент на органи відчуття.

Осмислення – процес мисленнєвої діяльності, спрямований на розкриття істотних ознак, якостей предметів, явищ і процесів та формулювання теоретичних понять, ідей, законів.

Розуміння – установлення зв'язків між явищами та процесами, з'ясування складу, призначення, виявлення причин явищ або розкриття різноманітних залежностей.

Узагальнення – передбачає виділення та об'єднання найбільш значущих рис предметів та явищ.

Закріплення – спеціальна робота, яка забезпечує міцне запам'ятовування, поглиблює знання, здійснює їх перенесення в нові ситуації розвиває вміння та навички.

Застосування – вміння застосовувати знання на практиці у навчальному процесі.

Ефективність засвоєння матеріалу безпосередньо залежить від мотивації, рівня розвитку емоційної сфери. Велике значення в процесі засвоєння належить самостійній і творчій активності.

Вплив у психології – це процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини (її установок, уявлень, думок, оцінок тощо) під час взаємодії і спілкування з нею.

Якості, уміння, які, допомагають підвищити особистісний вплив у спілкуванні:

– компетентність, доброзичливість, енергія, цілеспрямованість, ентузіазм, вміння володіти собою, користуватися різними способами й засобами спілкування;

– моральні норми та принципи, які засвоїла особистість: чесність у спілкуванні, справедливість, доброзичливість, щирість тощо (моральність людини). Відомо, що нерідко люди в ділових стосунках віддають перевагу моральним чеснотам над професійними якостями;

– установки, самооцінку та як вона ставиться до моральних цінностей.

За даними психологів, найефективнішим у спілкуванні буде співрозмовник, який водночас є і компетентним спеціалістом, і моральною людиною. Якогось жорсткого набору якостей, чеснот не існує. Передусім має значення, якою є особистість взагалі, навіть харизматичний вплив як такий, що йде від особистості, яка є взірцем для інших.

Своєрідно, у спілкуванні проявляється вплив однієї людини на інших через *владу*. З одного боку, влада – це можливість впливати на інших, з іншого – щоб впливати, треба мати владу. Коли одна людина або група людей користуються владою для того, щоб принизити інших, найчастіше кажуть: у них відсутня культура спілкування, і передусім моральна.

Тим, хто прагне до високої (духовної) культури спілкування, бажано знати, яка інформація підсилює вплив на інших людей, а яка, навпаки, зменшує. Існує значна кількість психологічних правил спілкування, які вже використовуються чи можуть бути застосовані на всіх рівнях спілкування сторін взаємин:

– *ввічливість* (виховується в особистості з раннього віку) – *основне правило такого спілкування*. Психологами був установлений її феномен, який багато разів перевірявся й завжди мав однозначний результат: при вирішенні конфліктів сторонні спостерігачі віддавали перевагу й визнавали правоту людині, яка зберігає витримку й не відповідає зухвальством на грубощі. *Феномен увічливості* викликає до людини симпатію, дозволяє зберегти почуття власної гідності в конфлікті, є засобом утвердження своєї правоти. Для людей освічених гостро постає питання: *чи слід за ввічливістю приховувати свої почуття, чи не лицемірство це?* Чому ж ввічливість необхідна в кожній ситуації?;

– *самоповага*, повага до інших – друге правило культури спілкування, без якого не може бути повноцінного контакту, який заснований на взаємній повазі, визначенні прав кожного відстоювати свої погляди й думки, за умови, якщо вони не суперечать моральним принципам суспільства. Той, хто не поважає себе, не здатний поважати іншого. Людина, яка себе поважає, не допустить зневажливого ставлення до іншої особистості;

– на перших етапах установлення взаємин особливу роль відіграє перше враження про людину (до першої зустрічі, до

першої лекції, розмови треба обов'язково ретельно готуватися). Обличчя, одяг, манера поведінки, стиль спілкування, перша тема бесіди – усе це мистецтво, оволодіти яким можна, тільки **рефлексуючи** всі ці моменти;

– у процесі спілкування треба стежити за проявом своїх **емоцій**. Емоції дуже мало мають спільного з правдою почуттів. У момент образи чи роздратованості можна висловити такі думки, які несуть невиправну шкоду взаєминам;

– факти, що відповідають дійсності, стають правдою в людських взаєминах тільки в тому випадку, коли Людина говорить про них під впливом благородних спонукань і в тактовній формі;

– краще сказати: „я – ще молодий спеціаліст”, „мені слід детальніше розібратися в цьому”, „я лише розпочав роботу”, „мені хотілося б з вами обговорити це питання”, не бажано говорити: „я – маленька людина”, „у мене не виходить”, „у мене мало досвіду”, „я не хочу забирати у вас час” та ін.;

– у бесіді бажано замінювати фрази на зразок „я повинен” на фрази „я хочу”, „я вибираю”. У першому випадку людина діє, почувавши себе поневоленою. Це, звичайно, впливає на її настрій, їй хочеться чинити опір, а це викликає, у свою чергу, відчуття провини, у конкретній ситуації бажано робити вільний вибір, урахувавши всі обставини, а також настрої, можливості, наслідки і т. ін.;

– особистісний вплив підвищуватиметься, якщо бажання людини й дійсність збігатимуться. Це дасть змогу їй відчутися себе сильною, такою, що хоче й може досягти того, чого бажає;

– під час бесіди не слід дивитися поверх голів студентів, тому що в них складається враження, що ви говорите не те, що думаєте;

– не слід контролювати кожен жест, кожную інтонацію, кожне слово. При такому самоконтролі буде втрачене головне у спілкуванні – природність і невимушеність;

– якщо викладач вимушений піддавати критиці якісь проблеми співрозмовника, треба висловлювати критичні зауваження тільки щодо конкретного вчинку й уникати критичної оцінки особистості співрозмовника;

– неприпустимі приниження, навіть у ставленні до тих, хто заслуговує самої негативної оцінки;

- у будь-яких ситуаціях спілкування відстоювати думку на основі вагомої аргументації;
- слід уникати силового тиску, якого хочете в чомусь переконати;
- не слід постійно чинити опір і обмежувати свободу вибору співрозмовника;
- якщо помилковість думки співрозмовника видима, то не слід зразу ж її відкидати, оскільки це підвищить цінність захоплення і примусить фіксуватися на помилках;
- не уникайте дискусій і початкових негативних реакцій аудиторії, адже чим цікавіша ідея, чим оригінальніші погляди, тим більше шансів викликати непогодження, протидію;
- зберігайте в проблемній атмосфері психологічну стійкість, тому що образливість та вразливість – риси характеру, на основі яких людина втрачає шанс повноцінного спілкування;
- якщо хочете дати студенту пораду, уникайте фраз „ти повинен”, „я тобі раджу”, краще говоріть так, наче ділитесь власними думками та інформацією тощо [2, с. 368].

Етапи психологічної професійної діяльності та спілкування:

- ознайомлювальний етап, що передбачає осмислення конкретної дії, ознайомлення з прийомами його виконання;
- підготовчий (аналітичний), коли оволодіває елементами дії, аналізує й обирає способи виконання, але здійснює це неточно, має місце високий рівень зосередженості;
- стандартизований, який характеризується автоматизацією дій;
- варіативний (ситуативний), який виявляється в доцільному виконанні дій, самоконтролі та ін.

В аспекті високого рівня культури професійного спілкування значення набуває ***психологічне спостереження*** - уміння правильно інтерпретувати зовнішні прояви внутрішнього стану людини. Чому ми довіряємо або не довіряємо людині? Психологи вважають, що в процесі спілкування (комунікації), безпосередньо слова несуть 7 – 10% інформації, звуки та інтонація – 35 – 40%. Біля 50% всієї інформації передається через жести та міміку. Якщо при цьому за допомогою слів передається в основному зміст інформації, то жестами та мімікою – ставлення до неї. Для професіонала важливо володіти основами невербального

спілкування, мови жестів. Це допоможе усвідомити дійсні мотиви поведінки людини, ступінь їх відвертості, розпізнати нещирість.

Рефлекторна природа більшості реакції людини не дозволяє їй повною мірою контролювати власні жести та міміку. Люди рідко замислюються над своїми рухами під час розмови; часто вони говорять про одне, а їхні жести свідчать про протилежне. Однак наголосимо, що жоден окремо взятий жест не може бути інтерпретований без урахування інших жестів або обставин. Правильне трактування жестів можливо тільки при його аналізі в комплексі з іншими рухами, а також у конкретній ситуації. Ми з дитинства розмовляємо двома мовами: одна усвідомлюється і формується зі слів – **мовлення**; друга належить сфері підсвідомості, передає наші приховані прагнення та мотиви – це **мова тіла**, в основу якої покладено принцип психофізичного паралелізму. Усе психічне відображається у фізичному й, навпаки, фізичні зміни тягнуть за собою психічні [13, с. 224; 73, с. 211].

Підґрунтям для трактування мови тіла є розуміння стресового стану людини.

Стрес – реакція пристосування людини до зовнішніх умов, що різко змінилися.

Стрес (від англ. – тиск, напруга) – термін, який використовується для позначення великого кола станів людини, що виникають у відповідь на різноманітні екстремальні впливи (стресори). **Стресор** – чинник, що викликає стан стресу. Розрізняють стресори: **фізіологічні** – надмірне фізичне навантаження, висока і низька температура, больові стимули, утруднення подиху і т.п.; **психологічні** – чинники, що діють своїм сигнальним значенням: погрозою, небезпекою, образою, інформаційним перевантаженням і ін.

Спочатку поняття „стрес” виникло у фізіології для позначення неспецифічної реакції організму („загального адаптаційного синдрому”) у відповідь на будь-який несприятливий вплив (Г. Сельє). Пізніше стало використовуватися для опису *станів індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному й поведінковому рівнях*. Залежно від виду стресора й характеру його впливу виділяють різноманітні види стресів. Існує найбільш загальна їх класифікація:

- фізіологічний;

- психологічний;
- інформаційний;
- емоційний.

Інформаційний виникає в ситуаціях інформаційних перевантажень, коли людина не справляється із завданням, не встигає приймати правильні рішення в необхідному темпі при високому ступені відповідальності за наслідки прийнятих рішень.

Емоційний стрес виникає в ситуаціях погрози, небезпеки, образи й ін. При цьому різноманітні його форми (імпульсивна, гальмівна, генералізована) призводять до змін у протіканні психічних процесів, емоційних зсувів, трансформації мотиваційної структури діяльності, порушенням рухової та мовленнєвої поведінки.

Стрес може впливати на діяльність людини як **позитивно**, тобто мобілізувати, так і **негативно**, аж до її повної дезорганізації. Тому оптимізація будь-якого виду діяльності повинна включати комплекс мір, що попереджують причини виникнення стресу.

Одна й та сама стресова ситуація на різних людей впливає по-різному. Розуміння ознак зовнішнього вигляду й поведінки співрозмовника (включаючи його рухи, міміку, мовлення) дає можливість професіоналу розвинути свою спостережливість, дозволяє відпрацювати пасивний режим власної поведінки. При цьому одна з найважливіших практичних рекомендацій полягає в тому, щоб у випадку розбіжності між словами й жестами вашого співрозмовника більше довіряти своєму зору, а не слуху.

Істині будуть відповідати саме мимовільні жести, рухи людини, її міміка, а не вимовлені фрази. Необхідно враховувати, що надійність ознак, що передають справжнє ставлення вашого партнера по спілкуванню, зменшується в такому порядку: просторове розташування, поза, голосові сигнали, міміка, безпосередньо висловлення.

Інакше кажучи, приховати правду або дійсне ставлення до вас легше всього за допомогою слів, міміки, голосу і складніше – за допомогою інших засобів спілкування (жестів, рухів, пози).

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Дайте визначення поняттю психологічної культури фахівця.

2. Що таке сприймання?
3. Що таке психологічне спостереження?
4. Дайте характеристику стресу.

Рекомендована література

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1989. – 273 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. : Просвещение, 2000. – 224 с.
3. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : Вища шк., 2004. – 422 с.
4. Кудіна В. В. Психологія вищої школи : курс лекцій / В. В. Кудіна, В. І. Юрченко. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2004. – 176 с.
5. Колошина В. Ф. Самоактуалізація викладача / В. Ф. Колошина // Практ. психологія та соц. робота. – 2000. – № 1. – С. 7 – 9.
6. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности : учеб.-метод. пособие / Л. М. Митина ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. – М. : Изд. Моск. психол.-соц. ин-та, 2003. – 400 с.
7. Митина Л. М. Психология профессионального развития учителя / Л. М. Митина. – М. : Флинта : МПСИ, 1998. – 200 с.
8. Опалюк О. М. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування : навч.-метод. посіб. / О. М. Опалюк, Ю. В. Сербалюк. – Кам'янець-Подільський : Медобори, 2004. – 192 с.
9. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других людей по их жестам : пер. с англ. / А. Пиз. – М. : Искусство, 1995. – 211 с.
10. Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. – М. : Педагогика, 1995. – 144 с.
11. Хазагеров М. Т. Общая риторика : учеб. пособие / М. Т. Хазагеров, Л. С. Ширина. – Ростов-н/Д. : РГУ, 1994. – 243 с.

Тема 2.4. Конфлікти в процесі професійного спілкування

План

1. Конфлікти в професійній взаємодії.
2. Типології конфліктів та їх психологічне розуміння.
3. Принципи підходу до аналізу конфліктів.
4. Індивідуальні стилі поведінки в конфліктній ситуації.
5. Управління конфліктом.
6. Заходи та прийоми безконфліктного спілкування.

Конфлікт у професійній взаємодії

У професійній діяльності та спілкуванні важко уникнути суперечностей між індивідуальностями, а якщо конфліктна ситуація вже виникла, то яку лінію поведінки слід обрати, щоб не загострювати стосунків?

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або об'єктів взаємодії.

Конфлікт виникає не одразу, початок його ми можемо відчути в якомусь інциденті, непорозумінні. Ще немає відкритого протистояння, відчуваються лише невдоволення, нестриманість. Якщо не усвідомити вчасно зміну в ставленні, ситуація може набути деструктивного характеру. Послідовність дій усунення конфлікту: *усвідомлення причин*, які порушили баланс в інтересах, *аналіз* випадку, не доводячи його до *загострення*, до *виникнення конфліктної ситуації*, коли відбувається *зіткнення думок*. Виявляються *ініціатори*, які висловлюють думку частини невдоволених. Здатність бачити „*жало конфлікту*” (А. Добрович) [29, с. 52], *усвідомити сутності причин і прагнення усунути суперечності*, зблизивши інтереси, – *тактика професіонала*. У конфліктній ситуації важливо виявити здатність до *децентрації* – уміння подивитися на обставини з погляду обох сторін і знайти компромісне розв'язання, забезпечити інтерес до роботи. Дуже важливо, перш ніж висловлювати пропозицію, зняти напруження, продемонструвати свої дії як намір піти назустріч іншому.

Необачність у конфліктній ситуації може призвести

до накопичення пристрастей, некерованої поведінки, відкритого протистояння й бажання розірвати стосунки. Тоді спалахує конфлікт, за яким – тяжка й велика праця з відновлення ділових стосунків. Для усунення конфлікту важливо **зняти напруження** (наприклад, *вербалізувати ситуацію* – це вже охолоджує). Використання гумору для розрядки та правильного рішення допоможе знайти компроміс, взаємний аналіз ситуації.

Конфлікт у професійному спілкуванні – це спонтанно або спеціально створювані суперечності в стосунках, які за умови конструктивного розв’язання призводять до позитивних змін у стосунках його учасників, їхнього розвитку й розвитку всього колективу.

Фахівець не повинен боятися конфлікту, якщо він виникає, слід опанувати *технологію поведінки в конфліктній ситуації*, активно вийти на *діалогово-особистісну позитивну організацію діяльності й стосунків*. Цьому сприяє створення атмосфери за допомогою продуктивних стилів взаємодії.

Найважливішою передумовою неприпустимості загострення конфліктної ситуації є професійний такт та етика ділового спілкування.

Спілкування між учасниками повинне мати *особистісно орієнтований характер*, якому притаманні відкритість особистості, установка на співробітництво, спільну діяльність та індивідуальну допомогу. На відміну від традиційного спілкування, у якому переважає мотивація „уникання невдач” і обов’язку, особистісно орієнтоване – ґрунтується на мотивації „досягнення”, утвердження почуття гідності особистості, самореалізації, творчої діяльності, акцент зміщений з організаційних форм і методів на творчу імпровізацію, на здатність відкривати, розробляти, удосконалювати й застосовувати властиві підходи до спілкування.

Пріоритетами спілкування є: групова та індивідуальна форми спілкування; творча й продуктивна діяльність; відсутність порівняння одного з іншим.

Типології конфліктів та їхні наслідки

Сучасна соціальна психологія в конфлікті виділяє такі основні елементи:

- сторони (учасники) конфлікту;
- умови, у яких відбувається конфлікт;
- образи в конфліктній ситуації;
- можливі дії учасників конфлікту;
- результати конфліктних дій.

Підставою для типології конфліктів є: сторони (учасники) конфлікту; цілі учасників конфлікту; відповідність їхніх дій існуючим нормам; кінцевий результат конфліктної взаємодії; вплив конфлікту на розвиток організації [76, с. 187].

Залежно від характеру впливу на розвиток організації виділяють такі типи конфліктів: **конструктивний, стабілізувальний, деструктивний**.

Стабілізувальні конфлікти спрямовані на усунення відхилення від норми й закріплення ознак усталеної норми.

Конструктивні (продуктивні) конфлікти позитивно впливають на структуру, динаміку та результативність соціально-психологічних процесів (сприяють підвищенню стабільності функціонування в нових умовах зовнішнього середовища за рахунок перебудови її функцій і структури та встановлення нових зв'язків) і служать джерелом самовдосконалення та саморозвитку особистості.

Деструктивні конфлікти призводять до руйнування встановленої норми та повернення до старих норм або поглиблення проблемної ситуації. Учасники деструктивних конфліктів витрачають свою енергію на те, щоб контролювати один одного або чинити один одному протидію.

Виділяють також конфлікти **деструктивно-ситуативні** (його учасники прагнуть особистої вигоди) та **деструктивно-тотальні** (у яких учасники домагаються престижу або влади). І в першому, і в другому випадку прагнення учасників суперечать загальним інтересам колективу, оскільки вони домагаються своїх цілей засобами, що не ухвалюються в суспільстві.

За ознакою результатів конфлікти поділяються на:

- **функціональні** (підвищують ефективність діяльності організації);
- **дисфункціональні** (знижують рівень забезпечення власних потреб, зменшують роль групового співробітництва і, як наслідок, ефективність діяльності організації).

Залежно від суб'єктів взаємодії конфлікти поділяються на

внутрішньоособистісні (суб'єктом є одна особа), **міжособистісні** (суб'єктами є дві чи більше осіб), **конфлікти між особою та групою** (суб'єктами є особа та група осіб), **міжгрупові** (суб'єктами є групи осіб).

Виходячи з міжособистісних стосунків у колективі, можна виділити два основних типи конфліктів – *предметно-ділові* та *особистісно-прагматичні*.

Ділові стосунки – визначаються головними видами діяльності й оформлені організаційно. Вони будуються по вертикалі й горизонталі: між керівником і підлеглими та між членами колективу.

Особисті – не оформлюються організаційно й ґрунтуються на *симпатіях і антипатіях*.

На конфлікт, який виник з причини властивості людського характеру, реагують по-різному залежно від темпераменту: *холерик*, вирішує все нахрапом, на гарячу голову; *меланхолік*, навпаки, довго зважує, роздумує, порівнює; *флегматик* досить спокійно реагує на подію й нерідко дивується, чого люди не можуть примиритися один з одним; *сангвінік* за всієї швидкості реакції на певну подію оперативно аналізує, прагне знайти розумний вихід, запропонувати прийнятний для обох сторін *компроміс*, маючи сильний характер, йому властиве почуття виваженості, відповідальності.

При всій різноманітності конфліктів існує *універсальний засіб* проти них – пізнання рівня своєї конфліктності, власного стилю конфліктних взаємодій (якою мірою він є оптимальним), розуміння причин і структурі розбіжностей, а також оволодіння прийомами й навичками поведінки у складних соціально-психологічних ситуаціях. Індивідуальних стилів поведінки в ситуації розбіжностей п'ять: *співробітництво, компроміс, уникнення, уступка*.

Принципи підходу до аналізу конфліктів

Досить поширені *прямі методи усунення конфліктів*.

1. Керівник по черзі запрошує до себе учасників конфлікту й просить кожного викласти суть та причини зіткнення. Причому, він припиняє будь-яку спробу зневажити один одного й вимагає від них фактів, а не емоцій. „Усе погане, що ви хотіли б сказати про А, треба говорити при ньому, а не поза очі. Я Вам ще надам таку можливість”. Далі керівник уточнює факти, незалеж-

но від суджень самих учасників конфлікту, доходить певного рішення, просить у його присутності висловити все, що учасники конфлікту вважають за потрібне сказати, перериває конфлікт між ними й оголошує своє рішення. Воно може бути на користь одного або не на користь обох; у будь-якому випадку керівник має бути прямим, щирим і спиратись на авторитет етичних традицій та офіційних правил, прийнятих у суспільстві. Його рішення служить сигналом: інцидент вичерпаний, повертатись до нього – означає забирати час та енергію в зайнятих людей.

2. Керівник пропонує учасникам конфлікту висловити свої претензії один до одного при групі, на зборах. Наступне рішення він приймає на основі виступів учасників зборів з цього питання, і тепер це рішення оголошується незадоволеною стороною (або обом, якщо обидві не задоволені) від імені групи, тобто як судження об'єктивне й таке, що не підлягає подальшому обговоренню.

3. Якщо конфлікт, незважаючи на вказані заходи, не стихає, керівник уживає санкції щодо учасників конфлікту (одного чи обох): від повторних критичних зауважень (наодинці чи на групі) до адміністративних стягнень (якщо конфлікт наносить шкоду виробничому процесу).

4. Якщо й це не допомагає, керівник знаходить спосіб розвести учасників конфлікту (по різних відділах, ділянках роботи тощо).

Запобігання конфліктним ситуаціям у процесі здійснення контролю.

Принципи підходу до конфліктів

1. Особистість може змиритися з матеріальними втратами, але ніколи не змириться з утратою власної гідності в результаті дій контролю.

2. Негативні емоції, які з'являються внаслідок некоректних дій, виливаються чи на нього самого, чи на його колег, чи на ставлення до служби загалом.

3. У той момент, коли співрозмовник відповідає на конфліктні дії відповідною конфронтацією, він уже програв, тому що зробив саме те, чого добивався партнер (особливо при навмисних конфліктах).

4. Співробітник у своїй роботі завжди буде орієнтуватися на ті аспекти, за якими оцінюється його робота (показники), жер-

твуючи всім іншим.

6. Управління конфліктом можливе тільки в тому випадку, коли є впевненість у правильності своїх дій, рішень чи вимог.

7. При гасінні конфлікту виконання попереджувальних дій є обов'язковим.

8. У роботі вирішальне значення має той, хто володіє більшою кількістю чи кращою якістю інформації про свого противника (опонента).

Попереджувальні заходи. Суть їх зводиться до недопущення певних дій, які можуть продукувати конфлікт.

1. Не вважати й не висловлювати думки про те, що незнання будь-чого – це помилки, викликані недостатністю розумових здібностей чи небажанням зробити щось правильно.

2. Не сприймати співрозмовника як порушника правил при відсутності достатніх для цього підстав (принцип безвинності громадянина).

3. Не допускати дій, що показують зневажливе ставлення, верховенство над ним, використання влади.

4. Не коментувати особистість, її поведінку.

5. У своїй роботі уникати стереотипів мислення й неправдивих установок.

6. У випадку сумнівів у правильності будь-якої інформації не повідомляти її співрозмовнику. Не давати наперед неправдивої інформації.

7. Не затримувати співрозмовника повільністю та неорганізованістю своїх дій, але й не допускати необґрунтованих поспішних дій.

8. Дотримуватись офіційної дистанції.

9. Не вступати в протиріччя з думками чи діями іншого в присутності співрозмовника.

10. Не допускати впливу на співрозмовника чи на процес сторонніх осіб.

11. Показувати відсутність будь-якої особистої зацікавленості, корисливої мети при накладанні на партнера певних санкцій[.

Індивідуальні стилі поведінки в конфліктній ситуації

Спеціалісти з питань конфліктів наголошують на тому, що саме спілкування, яке має бути головним інструментом для розв'язання більшості життєвих та професійних

проблем, само собою може породжувати нові конфлікти. Спілкування може призвести до негативного результату, якщо в процесі взаємодії виникне почуття образи, ворожості, відчуження, якщо суб'єкт висловлює свої наміри недостатньо чітко або його партнер у спілкуванні слухав не уважно, не зрозумів його наміру. Тому, вступаючи у взаємодію, слід пам'ятати, що такі ускладнення виникають досить часто.

1. **Неконгруентність поведінки** або відмінності між мовленнєвим та немовленнєвим спілкуванням. У процесі спілкування невербальні засоби реалізуються поза контролем свідомості, імпульсивно (тільки 7% інформації – передається, становить зміст сказаного. 55% інформації передається на невербальному рівні (мімікою, жестами), а 38% – це якісні характеристики голосу (висота тону, тембр). Те, що проголошується, може не збігатися з тим, що демонструється в поведінці. Отже, під час взаємодії слід звертати увагу на засоби й манеру спілкування, своєчасно виправляти помилки та розбіжності. Розлад між словами, репліками, мімікою, жестами, рухами тіла може мати вирішальне значення для спілкування, роблячи його неможливим.

Виявляючи такі розбіжності в ситуації взаємодії, слід звертати на них увагу опонента. Однак робити це потрібно доброзичливо, фіксуючи обговорення не на самих розбіжностях, а на своєму сприйманні та почуттях: „Я відчуваю, що ви чимось розгнівані (роздратовані, занепокоєні), судячи з Вашого тону. Я хотів би знати, чи не пов'язане це зі мною”. Отже, партнеру у взаємодії надається можливість виявити свої приховані почуття чи обговорити проблеми.

2. **Вплив на взаємодію прихованих (хибних) припущень**

Входячи у взаємодію, людина найчастіше має певні припущення щодо особливостей поведінки та особистості партнера в спілкуванні, його реагування на окремі дії. Наявність неточних або хибних припущень може значною мірою ускладнити процес взаємодії, спрямувати його в інший бік.

3. **Прихований контекст спілкування.** Входячи у взаємодію, людина не завжди усвідомлює істинні відчуття,

думки, бажання. Проте, не висловлюючись конкретно щодо того, що її непокоїть, вона рідко дістає адекватну відповідь. Адже її партнер у спілкуванні має орієнтуватися не в наявному розвитковій ситуації (перебігу подій), а в складному, замаскованому контексті взаємин. Найчастіше виникає ситуація, коли певні неясності в поведінці іншої людини не помічаються, ігноруються. Це призводить до неадекватних дій, або ж взаємодія повністю блокується.

А тому керівник повинен контролювати свої дії, висловлювання, робити їх чіткими, зрозумілими для співрозмовника.

Чинники ускладнення спілкування:

– **погрози** (спричиняють страх, образу, ворожість): „Якщо ти не будеш добре себе поводити, тебе виженуть”;

– **накази**, безапеляційні розпорядження (підкреслення своєї влади над іншими): „Я даю тобі два тижні, щоб ти виправив помилку”;

– **негативна критика**: „Ти недостатньо старанно працюєш; у тебе немає прагнення до роботи”; „Як можна бути таким неорганізованим?”;

– **образи, образливі порівняння, прізвиська**: „Таке питання може поставити тільки тупа людина”; „Ти просто роззява, чого ще можна від тебе чекати?”;

– **апеляція до обов’язків** (слова-„боржники”): „Ти повинен поводити себе відповідним чином”; „Ти не маєш права так розмовляти”; „Ти мусиш добре вчитися”;

– **репліки-пасти**: „Вихована людина не повинна так розмовляти з дорослим”, або натяки без розкриття важливої інформації: „Якщо ти будеш поводити себе добре, я зможу допомогти тобі” (не вказуючи, як себе повинен поводити співрозмовник);

– **допит**: „Розкажи мені, чим ти займаєшся у вільний час. Чого тебе навчають твої друзі? Про що ви говорите в цій компанії?”;

– **похвала з „пасткою”**: „Ти ж розумна людина, як же можна таке робити?”;

– **упереджений діагноз мотивів поведінки**: „У тебе немає бажання вчитися; ти безсоромна людина, якщо таке робиш”. Несвоєчасні поради: „Якби ти взявся за розум, було

б краще”; „Залиш цю спортивну секцію, вона заважає тобі вчитися”;

– **переконання логікою:** „Таке покарання цілком зрозуміле. Якщо ти так зробиш, то будеш мати великі неприємності”;

– **відмова від обговорення питання:** „Та хіба це проблема? І ця дрібниця тебе так розхвилювала?”;

– **зміна теми:** „Це дуже цікаво. Але давай краще поговоримо про твої оцінки”;

– **змагання:** „Та хіба це проблема? От у мене проблема складніша”;

– **заспокоєння запереченням:** „Усе мине, все коли-небудь закінчується, тому не слід хвилюватися”.

Управління конфліктом та шляхи поліпшення спілкування

Техніка взаємодії має великий вплив на розвиток та шляхи поліпшення професійного спілкування. Важливо дотримуватися загальних правил поведінки на різних етапах проведення бесіди.

1. Слід оволодіти конфліктною ситуацією, розрядити взаємну емоційну напруженість. Передусім потрібно зняти напруження м’язів, скутість, подолати неконгруентні рухи. Міміка, поза, жести мають не лише виражати внутрішній стан, а й впливати на нього позитивно.

2. Своєю поведінкою намагатися вплинути на партнера, зняти його афективність. Цьому сприяє доброзичлива посмішка, контакт поглядів, пауза.

3. Потрібно зрозуміти мотиви поведінки співрозмовника. Звернення до аналізу знижує емоційне напруження. Треба відмовитися від оцінок, насамперед негативних, висловити розуміння труднощів партнера, передати свій стан та почуття.

4. Слід погодити цілі спілкування, знайти спільний погляд, продемонструвати можливість синхронізації дій; треба закріпити свою позицію вірою в можливість продуктивного результату взаємодії, висловити надію на подальше продовження контактів.

5. Гасіння конфлікту зводиться до зміни оточення, розв’язання конфлікту – до зміни когось іншого, але не самого

себе, а вирішення – до зміни своєї поведінки. Перераховані засоби вичерпують усі можливості, але вони ні в якому випадку не є взаємовиключними.

6. Відійти від роботи у випадку неможливості уникнення конфлікту іншими засобами чи погасити конфлікт (ефективно для спонтанних конфліктів).

7. Залучати для дублювання своїх рішень інші джерела (нормативні документи, колег чи керівництво) – ефект „останньої інстанції”.

8. Ізолювати себе від спостерігачів чи ізолювати цих осіб від огляду.

9. Дати зрозуміти, що дії співрозмовника, які призводять до конфлікту чи його підсилення, не призведуть до позитивного результату чи призведуть до негативних наслідків, тобто негативний ефект продовження чи ініціювання конфлікту більший, ніж вираш, на який розраховує в кінцевому результаті конфлікту.

10. Інформувати про дії, які повинен здійснити для усунення непорозумінь, що виникли. Показувати несуттєвість або малозначущість проблем, які виникли.

11. Не відстоювати неправдиву думку, знаючи її неправильність. Погоджуватися, якщо не правий, визнавати свої помилки.

12. Намагатися досягти найбільшої користі за відповідних умов (в умовах, якщо їх не можна змінити) [82, с. 187].

Прийоми безконфліктного спілкування.

Оберігаючи власний час і час своїх колег по роботі, дотримуйтеся виважених практикою життя неписаних правил:

1. Елементарно вислуховуйте й не перебивайте людей, особливо коли вами незадоволені.

2. Якщо потрапили в складну ситуацію – слухайте, намагаючись зрозуміти.

3. Будьте тактовним. Увічливість обеззброює. Важко бути грубим, коли інший поводить себе ввічливо й коректно.

4. За необхідності дайте протилежній стороні відступити з гідністю. Буває, потрібно погодитися, щоб заперечити аргументи іншої сторони.

5. Дотепність – сильна зброя, але нею потрібно користуватися в коректній формі.

6. Умійте вчасно промовчати.

Заходи та прийоми безконфліктного спілкування

Технологія особистісно орієнтованого спілкування

ефективний засіб безконфліктного спілкування. Особистісно орієнтоване спілкування виходить з визначення індивідуальності, самотності, самоцінності кожної людини, що вимагає забезпечення розвитку й саморозвитку особистості, виходячи з виявлення його індивідуального неповторного суб'єктивного досвіду, здібностей, інтересів, ціннісних орієнтацій, можливостей реалізувати себе в пізнанні, діяльності, поведінці.

Суб'єктивний досвід – це досвід життєдіяльності, який набувається в конкретних умовах сім'ї, соціокультурного оточення, в процесі сприйняття й осмислення навколишнього світу. Реалізація особистісно орієнтованого спілкування спирається на індивідуальну професійну діяльність, її корекцію й підтримку, допомогти кожному розкривати свої пізнавальні можливості, визначати умови, необхідні для їх задоволення. Цьому сприяє:

1. Позиція ставлення співрозмовників.
2. Створення умов, спрямованих на визначення переваг однієї з альтернатив: у використанні матеріалу різного за змістом, видом, формою; у виборі способів виконання завдань, що сприяє зниженню емоційного напруження, оскільки суб'єкт не боїться зробити помилку у своїх діях.
3. Створення вільної атмосфери, яка характеризується тим, можливістю вільно обговорювати проблеми, висловлюючи свої особисті думки, підходи, взаємодіють один з одним, звертаються за допомогою й підтримкою один до одного.
4. Створення умов для творчості в самостійній діяльності, виявлення особистістю пізнавальної активності, чому сприяє використання активних форм, методів і засобів, імітаційно-рольова гра, заохочення прагнень знаходити свої способи, аналізувати способи роботи інших тощо.
5. Постійна увага до аналізу й оцінки індивідуальних способів роботи, яка спонукає до усвідомлення не лише результату, а й процесу своєї роботи.
6. Спрямованість роботи на можливості кожного, складання індивідуальної картки особистісного розвитку, індивідуальної корекції спрямованої, перш за все, на успіх у досягненні позитивних результатів. Отже, позитивним є те, що особистісно орієнтоване спілкування вимагає уваги до внутрішнього світу

людини, її розвитку, але не слід перебільшувати її можливості в реалізації поставлених гуманних завдань, тому що неможливо повністю визначати зміст, методи, форми лише на основі інтересів.

7. Побудова діалогічності спілкування на основі внутрішнього діалогу, а на цій основі – систематичного діалогу (спілкування між різними класами, віковими групами, культурами), що виникає навколо основних точок зору [98, с. 298].

Питання та завдання для самоконтролю:

1. Розкрити сутність та взаємозв'язок понять: „конфлікт”, „конфліктна ситуація” „конфлікт у професійній діяльності”
2. Що лежить в основі видів конфліктів?
3. Розкрийте зміст поняття „особистісно орієнтоване спілкування”.
4. У чому полягає суть усунення конфліктів?
5. Які існують способи гасіння конфліктів на практиці?

Рекомендована література

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Академия, 1989. – 273 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. : Просвещение, 2000. – 224 с.
3. Етика та психологія ділових відносин / за ред. Андреевої Т. Є. – Х. : Просвещение, 2004. – 114 с.
4. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 350 с.
5. Панасюк А. Ю. Управленческое общение : Практические советы / А. Ю. Панасюк. – М. : Экономика, 1990. – 112 с.
6. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления / Скотт Джини Грехем. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 187 с.
7. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – М. : Педагогика, 1990. – 187 с.

Тема 2.5. Професійний такт і етика ділового спілкування

План

1. Професійна етика ділового спілкування.
2. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
3. Поняття „професійний такт”, його структурні компоненти.
4. Толерантність та емпатія як специфічні риси професійного такту та етики спілкування.
5. Етикет.
6. Імідж підприємства.

„Розумна людина коли дивиться, то думає, чи добре вона роздивилася, а слухає – думає, чи правильно вона почула; думає, чи ласкавий у неї вираз обличчя, чи шанобливі її манери, чи щире мовлення, чи пристойне ставлення до справи; при сумнівах думає про те, щоб порадитися; коли ж у гніві, то думає про наслідки; і перед тим, як щось придбати, думає про справедливість.

Нерозумна людина робить три помилки: говорить, коли не час говорити (це нерозважливість), не говорить, коли настає час говорити (це потайливість), і говорить, не помічаючи міміки (це сліпота)” (Конфуцій).

Професійна етика – це сукупність моральних норм, принципів, які визначають ставлення людини до своїх професійних обов’язків. Професійна етика – кодекс правил, що визначає поведінку спеціаліста в службовій обстановці, норм, які відповідають існуючим законам та відомчим нормативним документам, професійним знанням, стосункам у колективі, глибокому усвідомленню моральної відповідальності за виконання професійних обов’язків.

Виникнення перших професійно-етичних кодексів належить до періоду ремісничого поділу праці в умовах становлення середньовічних цехів у XI – XII ст. Саме тоді вперше констатують наявність у цехових статутах низки моральних вимог стосовно професії, характеру праці, співучасників по праці.

Проте деякі професії, які мають життєво важливе значення для всіх членів суспільства, виникли в глибокій давнині, і тому такі професійно-етичні кодекси, як „Клятва Гіппократа”, мораль-

ні устами жерців, які виконували судові функції, відомі набагато раніше.

Термін „**етика**” походить від давньогрецького „ethos”, яке ще в Гомера означало місце перебування, спільне житло. Згодом, набуло іншого значення: звичай, удача, характер. У творах давньогрецького філософа Аристотеля (384 – 322 до н. е.) знаходимо два терміни, похідні від слова „етос”: „ethikos” (етичний) і „ethika” (етика). Термін „етичний” служив для позначення чеснот, що стосуються людської вдачі, характеру, на відміну від чеснот, пов’язаних з мисленням, розумом. *Етикою* він назвав галузь пізнання, що вивчає етичні чесноти, досліджує, яка людська вдача є найдосконалішою. Його праці „Нікомахова етика” (відредагована сином Аристотеля Нікомахом), „Євдемова етика” (пов’язана з його учнем Євдемом) і „Велика етика” є методологічним підґрунтям науки етики, яка існує вже понад 23 століття.

З етичною проблематикою ми стикаємося всюди, де тільки має місце цілісне духовне, зокрема філософське, осмислення людини та її життя [99, с. 564; 79, с. 122; 67, с. 350],

Латинською мовою давнє слово *mos*, подібно до „етосу”, мало значення припису, закону, правила. Марк Туллій Цицерон (106 – 43 до н.е.) утворює від іменника *mos* – прикметник *moralis* – „той, що стосується вдачі, характеру, звичаїв”. Сенека (римській письменник і філософ, IV ст. н.е.) використовує термін *мораль*.

Поняття *етика* й *мораль* стали загальнопоширеними й означають взаємозв’язок теорії й практики, етика здебільшого зберігає значення науки, а мораль – реального явища, предмета дослідження цієї науки.

Мораль, на відміну від моральності (рос. „нравственность”), – це певна форма свідомості: *сукупність усвідомлених людьми принципів, правил (норм поведінки. Моральність* („нравственность”) – це *втілення цих принципів, правил і норм у реальній поведінці людей та стосунках між ними*. Ми можемо сказати „не читайте мені моралі”, але сказати „не читайте мені моральності” – не можемо.

Мораль – це сукупність норм поведінки людей, що регулюють їхнє ставлення до суспільства, нації, колективу, підтримане особистим переконанням, традицією, суспільною думкою.

Моральні норми становлять основу моральності людини, але повністю її не визначають.

Моральність – якісна характеристика особистості, включає її моральні погляди, теорії, переконання, почуття, ставлення людей, моральну поведінку.

Моральні переконання – це пережиті та узагальнені моральні принцип, норми. Вони формуються в процесі активного й вольового оволодіння всім багатством моральної культури і стають керівництвом до дії особистості.

Моральні почуття відображають запити, оцінки, відношення, спрямованість духовного розвитку особистості. У результаті формування почуттів у системі морального виховання з'являється емоційне ставлення до того, що раніше було нецікавим.

Моральні звички – це корисні для суспільства, стійкі форми поведінки, які стають потребою людини й здійснюються в будь-яких ситуаціях і умовах.

Моральні цінності в усіх сферах життя людини регламентуються моральними нормами й принципами.

Моральні норми й принципи – це певні вимоги та заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей, їхню взаємодію та спілкування. Ці норми та принципи, установлені людьми в суспільстві на певному етапі його розвитку, є певним взірцем поведінки та обов'язкові для виконання.

Принципи моралі мають загальне соціальне значення й поширюються на всіх людей, уособлюючи те загальне, основне та первинне, що уможливорює ці вимоги та становить ціннісний базис суспільства, взаємин людей.

Моральні принципи:

- підтримують і санкціонують суспільні підвалини життя, соціальний устрій, спілкування;
- відбивають соціально-історичні умови буття людини, її сутнісні потреби;
- регулюють процес спілкування людей, оскільки в спілкуванні люди погоджують власні та суспільні інтереси;
- передумовою формування гуманістичних установок.

Гуманізація спілкування – це розвиток і зростання потреби людини в такому спілкуванні, яке передбачає здатність люди-

ни відчувати та співчувати, переживати й співпереживати, уміння розрізняти добро та зло, справедливість і несправедливість, вияв таких її якостей, як *милосердя, порядність, добродійність і совість, а також морально-естетичні потреби: оцінки, смаки, ідеали, мотиви, вчинки*. Тому не менше значення в процесі спілкування людей відіграють моральні знання, здатність до раціонального осмислення моральних ситуацій та дій.

Відомо, що зовні добродійні вчинки можуть спиратися на мотиви, які явно суперечать принципам і нормам моралі: користолюбство, нажива, властолубство та ін. І, навпаки, вчинок, який зашкодив іншим, може мати в основі добродійні наміри, наприклад, людина, яка лише прагне до влади, у спілкуванні з іншими демонструє свою „демократичність”, гуманність. Досягнувши жаданої влади, вона швидко забуває про свої обіцянки й часто не виявляє доброти, чесності, відповідальності тощо. Таку поведінку в етиці називають *легальною*, а тип поведінки – *легалізмом*. В умовах ринкових відносин людям доводиться робити вибір щодо орієнтації на справедливе ставлення до інших і *врахування їхніх інтересів* чи на *егоїзм*; на *активність* чи *пасивність*; на *агресію* чи *альтруїзм*; на любов до людей чи байдужість до них і т. ін. Цей вибір проявляється в поведінці людини та в її спілкуванні з іншими. Під час такого вибору людина звертається або до *прийнятих суспільством* або до *особистих моральних норм і принципів*.

В умовах *конкуренції* та зниження життєвого рівня людей зростає значення таких рис характеру людини, як стійкість, вірність, милосердя та ін. Ідеться про мораль співвіднесення, *дилема* якої ґрунтується на тому, що не варто слухати ані друзів, ані ворогів, коли совість підказує „вчини так”.

Поява професійної етики передувала створенню наукових етичних учень, теорій про неї. Повсякденний досвід, необхідність у регулюванні взаємин людей тієї або тієї професії призводили до усвідомлення й оформлення певних вимог професійної етики. *Змістом професійної етики* є кодекси поведінки, які дають настанову на певний тип моральних взаємин між людьми й засоби обґрунтування цих кодексів.

Професійна етика вивчає:

- взаємини трудових колективів і кожного спеціаліста окремо;
- моральні якості особистості спеціаліста, що забезпечують найкраще виконання професійних обов'язків;
- відносини всередині професійних колективів і ті специфічні моральні норми, які властиві для цієї професії;
- особливості професійного виховання.

До деяких видів професійної діяльності суспільство ставить підвищені моральні вимоги. В основному це такі сфери професійної діяльності, у яких сам процес праці потребує узгодженості дій усіх його учасників. Звичайно, не кожна професія має свою особливу мораль. Можна говорити про професійну мораль лікаря, юриста, учителя, але не токаря, ткача, рибалки, сталевара та ін. Безсумнівно, і для цих професій існують відомі моральні передумови, як мінімум працьовитість, але проте ми не можемо в цьому випадку вести мову про особливу фахову мораль, а тільки про трудову мораль узагалі.

Етика професійного спілкування – це вміння говорити так, щоб не принижувати гідності людей, вступати з ними в переговори, йти на компроміси, витрачаючи миттєву власну вигоду, але зберігаючи доброзичливі стосунки. Кожен, хто знайомий з історією створення та розвитку відомої американської компанії „ІВМ”, погодиться з тим, що своїм успіхом вона значною мірою зобов'язана морально-етичним ідеям її засновника Томаса Дж. Уотсона-старшого (1914 р.), аніж технічним нововведенням або фінансовим ресурсам. Він як честолюбний підприємець хотів бачити свою компанію такою, що досягла успіху. На шляху до успіху об'єднав людей єдиною метою, розробив кодекс поведінки працівників компанії, принципи діяльності : 1) кожна людина заслуговує на повагу; 2) кожен клієнт фірми має право на особливу увагу та найкраще обслуговування; 3) усе, що робиться у фірмі, має постійно вдосконалюватися. Цих принципів дотримуються й зараз усі працівники фірми – від адміністраторів найвищого рангу до помічників. Зазначені принципи становлять стрижень усієї діяльності, до якої всі ставляться з повагою й довірою, що безпосередньо впливає на кожний крок і всю політику. Мабуть, тому за 34 роки нікого не звільнили через скорочення програм, штатів, асортименту продукції чи бюджету.

За прийнятими правилами ділового спілкування всі працівники у своїх діях мають керуватися високими нормами ділового спілкування:

- „кожний, з ким ви маєте справу, повинен розраховувати на справедливе й неупереджене ставлення до себе з вашого боку;
- чесність є невід’ємною частиною моральної поведінки;
- довіра необхідна для встановлення добрих та міцних стосунків”.

Професійний такт – професійна характеристика особистості, заснована на повазі до співрозмовника, бережливому ставленні до його особистості, що виє у звичках людини, у мові, зовнішньому вигляді.

Професійний такт – складник професійної майстерності, набувається разом з професійною освітою, практикою й досвідом професійної діяльності.

Саме слово „**такт**” (від лат. *tactus*) – це форма людських взаємин, необхідна умова успішного спілкування між людьми.

Існує кілька поглядів на визначення професійного такту. Перші вважають, що *професійний такт* – це природна здатність впливати на суб’єкт; другі – це складова частина загальної культури; треті – це досконале володіння своєю професією. Частка правди є в кожному з цих поглядів, але стверджувати, що це вроджена якість, було б неправильно. Так само неправильно отожднювати такт із загальною культурою поведінки чи професійною освітою. Такт пов’язаний з усіма якостями особистості, але має й свою специфіку: він визначається як почуття. Таке визначення зробив російський педагог К. Д. Ушинський, який уважав педагогічний такт психологічним, у широкому розумінні – *це професійна якість учителя, за допомогою якої він у кожному конкретному випадку застосовує до учнів найбільш ефективний спосіб виховного впливу*. Кожен педагогічний спосіб, кожне зауваження, яке дає вчитель учням, повинні піднімати авторитет учителя.

Отже, **професійний такт у спілкуванні** – це міра доцільного впливу встановлювати продуктивне спілкування, спеціальні вміння, за допомогою яких фахівець у кожному конкретному випадку застосовує найбільш ефективні засоби спілкування.

Професійний такт – творче вміння обирати в кожному конкретному випадку такий стиль поведінки, такий підхід (за допомогою слова, вчинків, тону, погляду, жестів, міміки тощо), які оберігають честь і гідність особистості в колективі, кожного, не принижуючи й не возвеличуючи його. Спрямованість на людину, її розвиток, захопленість своєю справою, професійне володіння організаторською технікою й толерантність – ось що стає запорукою продуктивного стилю в професійному спілкуванні.

Професійний такт як форма взаємин визначається багатьма сторонами особистості, ідейними переконаннями, культурою поведінки, загальною й спеціальною освітою, запасом відповідних умінь і навичок. Оволодіти тактом, не маючи професійної майстерності, неможливо. Професійний такт не засвоюється шляхом заучування, запам'ятовування чи тренування. Він є наслідком творчості індивідуальності, показником гнучкості його розуму, нестереотипності, може мати різні форми, які залежать від вікових особливостей, особливостей темпераменту, характеру. Обов'язковою передумовою професійного такту є знання індивідуальних особливостей, психічного стану, настроїв і переживань співрозмовника.

Характерні ознаки професійного такту – це :

- тактовність, стриманість, але вимогливість професіонала, уміння зробити зауваження тактовно (у формі, яка не принижує особистість);
- володіння активним запасом різноманітних способів впливу на особистість, установлення контакту;
- сила волі, уважність, послідовність, кмітливість, гумор та іронія, усмішка, погляд, інтонація голосу;
- взаємини, побудовані на взаємній довірі і взаємній повазі;
- уміння слухати, висловлювати власну думку;
- толерантність та емпатія.

Тактовність – професійна якість особистості, невід'ємна риса характеру професіонала, характерними якостями є ввічливість, привітність, кмітливість, повага до чужої думки, урівноваженість, почуття гумору, толерантність.

Толерантність (від лат. *Tolerantia* – терпіння) – це терпимість до іншого роду поглядів, вдач і звичок. Зрозуміло, що

толерантність необхідна стосовно особливостей різних народів, націй і релігій. Вона є ознакою впевненості в собі й усвідомлення надійності власних позицій, що не боїться порівняння з іншими думками й не уникає духовної конкуренції. Одне з найбільших досягнень цивілізації пов'язано з умінням знаходити контакт між представниками всіляких культурних світів

Людям, які потрапляють в інший культурний світ, потрібні роки для того, щоб освоїтися в „новому” для них символічному просторі. При цьому кращу пристосованість демонструють індивіди, які представляють ті культури, у яких є досвід міжкультурного спілкування, і, навпаки, представники більш замкнених культур сутужніше освоюють культурну символіку „інших” світів. Багато емігрантів, які прожили половину життя за кордоном, виявляються не в змозі зробити остаточний ціннісний вибір, кидаються між „далекою своєю” і „близькою чужою” культурами.

У цьому розумінні українські люди як представники багатонаціональної культури України та Росії з її тисячолітнім досвідом спілкування з різними типами культур (і Сходу, і Заходу), мають найбільш високий рівень толерантності.

Прийнято умовний розподіл людей на *інтровертів* і *екстравертів* (інтроверти звернені на самих себе і зосереджені на собі, а екстраверти становлять їхню повну протилежність). Ця поширена градація застосовна до типології, системного чи структурного аналізу з метою ідентифікації об'єктів. Слов'янський тип цивілізації – інтровертний, при зовнішній відкритості до впливу інших культур вона залишається несприйнятливою до них.

Формування толерантності є метою багатьох інших культур (і Заходу, і Сходу). Багато чого залежить і від віку. Молоді більш відкриті для культурних впливів і навчання. Але в умовах сучасних суспільств, що володіють могутнім знаряддям масового знищення, тенденція заперечувати повну людяність інших людей складає серйозну загрозу людству як виду. Це головна причина необхідності виховувати м'яке ставлення до інших культур, формувати індивідів дійсно толерантних, які не дивуються „дивинам”, „не таких, як ми” людей і усвідомлюють свою подібність з іншими людьми.

Здатність уявити себе на місці іншої людини й зрозуміти її почуття, бажання, ідеї і вчинки визначається категорією „емпатія”. *Емпатія* – це здатність до співчуття в усьому емоційному

спектрі, поставити себе на місце іншого в його ситуації, перебороти межі своєї життєвої ситуації.

Високому рівню культури спілкування властива велика відкритість як передумова більшої здатності до емпатії. Ритуал, характерний замкненим співтовариством, де існує тверда система регуляції поведінки людини, місце індивіда в суспільстві, поведення його чітко визначене соціальним статусом. Наявність твердих ієрархічних рамок усередині культури спілкування робить складною можливість міжкультурного спілкування.

На сучасному етапі в професійній діяльності вироблені **універсальні способи успішної регуляції** на всіх рівнях спілкування – **етикет** (дипломатичний етикет, повсякденний, святковий, діловий етикет, етика бізнесу й міжнародних контактів тощо).

Етикет (фр. *Étiquette* – ярлик, етикетка) – сукупність правил (правил „гарного тону”), які регламентують зовнішні вияви людської поведінки (ставлення до оточення, форми звернень і привітань, поведінку в громадських місцях тощо).

Спілкування людей підпорядковується не лише логіці проблеми, яку вони обговорюють, законам мови, якою вони послуговуються, вимогам щодо вияву культури почуттів. На нього також впливають різноманітні правила, які залежать від етнічних особливостей, ситуації, у якій взаємодіють співрозмовники, а також їх віку, статі, професійної залежності. Ці аспекти спілкування регулюються і формальними правилами, і етикетом.

До етикету належать також *церемоніальні вимоги*, дотримання яких вимагає обов’язкової форми поведінки (наприклад, дипломатичний етикет).

Службовий етикет охоплює правила й ритуали поведінки людини в процесі виконання службових обов’язків. Більшість його правил є неписаними, не зафіксованими в певному регламенті, але їх слід неухильно дотримуватися. Змістом таких правил є невимушене, доброзичливе, уважне повсякденне ставлення до інших, незалежно від їхніх посад чи службового становища, увага до жінок, повага до старших.

Існують загальні й специфічні правила етикету в ділових взаєминах. Загальні правила етикету – це правила знайомств і відрекомендувань, вітань і прощань, використання титулів співрозмовників, уживання окремих слів, які прийняті в суспільстві,

тощо. Специфічні правила ділового етикету – це прийняті тільки в діловому спілкуванні форми звернень і привітань, правила проведення бесід і переговорів, прощання після ділового спілкування дають змогу зберегти гідність його учасників, зручність і невимущеність у взаєминах між ними.

Діловий етикет у професійній діяльності – установлений порядок поведінки співробітників, взаємини всього колективу між собою: начальників і підлеглих, а також рівних за посадами [2, с. 368].

Норми ділового етикету – це не істина у вищій інстанції. Вони не мають абсолютного характеру й можуть бути схильні до змін у часі. Проте їх розумне вживання істотно підвищить ефективність діяльності підприємства.

Р. Ботавіна виділяє **принципи ділового етикету**, які знаходять своє віддзеркалення у професійному спілкуванні.

1. Здоровий глузд, що передбачає економію робочого часу, забезпечення порядку, підтримку організованості персоналу.

2. Свобода вибору, передбачає терпиме ставлення до особливостей співробітників і середовища.

3. Етичність, усвідомлення невідповідності аморальної поведінки. Усі складники ділового етикету в основі своїй повинні бути моральними. Вони всім своїм змістом просто зобов'язані бути спрямованими на добро. Цей принцип дозволяє „оточити” підприємство множиною „етичних фільтрів”, що залишають аморальні вчинки персоналу за межами сфери ділових відносин.

4. Зручність, при розумному вживанні правил поведінки, продиктованих діловим етикетом, гальмуються причини, які сковують, заважають розвитку фірми, діловим відносинам, розвитку особистості та ін. Принцип зручності на підприємстві необхідно реалізовувати в усьому: починаючи з організації робочого місця й закінчуючи правилами проведення презентації свого продукту.

5. Доцільність. Кожна вимога ділового етикету повинна служити відповідним цілям.

6. Економічність. Висока „вартість” моральності сама по собі неетична.

7. Невимущеність. Норми етикету й правила повинні бути природні, виконуватися з легкістю й без напруги. Нав'язане механічне дотримання вимог ділового етикету, позбавлене розу-

міння їх внутрішнього сенсу, не дасть позитивного ефекту. Проте не варто плутати невимушеність з безцеремонністю, невихованістю і нахабством.

8. Консерватизм, прихильність певним традиціям, стилям спілкування, строгому діловому костюму співробітника, прояви яких сприяють створенню уявлень фундаментальності, надійності, стабільності.

9. Універсалізм. Будь-яке правило або норма ділового етикету може застосовуватися в різних ситуаціях ділових взаємин.

10. Ефективність ділового етикету полягає в результативності діяльності, конструктивності, відсутності конфліктів у колективі і т.п.

Використання принципів ділової етики є економічно вигідним і, як було показано, робить значний вплив на підвищення ефективності діяльності підприємства.

На сьогоднішній день професіоналу недостатньо бути просто ввічливим і доброзичливим. У діловому етикеті загальні принципи отримують специфічне забарвлення в таких основних правилах.

Перше правило – будьте пунктуальними й точними. Спізнення для будь-якого співробітника неприйнятні. Вони заважають роботі, а також свідчать про те, що на таку людину не можна покластися. Дуже важливе вміння розраховувати час, необхідний для виконання того або того завдання. Корисно тримати в думці ще один закон: якщо справи йдуть дуже добре, це ще не привід для радості, скоро щось повинно трапитися. З усього цього можна зробити висновок: на виконання завдань треба виділяти час із запасом, ураховуючи проблеми, які можуть виникнути.

Друге правило – ураховуйте не тільки свої, але й інші інтереси. Неможливо досягти успіхів у своїй діяльності, не піклуючись про думки співробітників. Частіше за все причинами неуспіху в справах є егоїзм, заглибленість виключно у власну вигоду, прагнення нашкодити конкурентам і навіть товаришам по службі, щоб просунути посадовими сходами. Для підвищення ефективності діяльності потрібно прагнути завжди вислуховувати співрозмовника, учитися поважати чужу думку й розуміти його, позбавлятися від нетерпимості до інакомислення.

Третє правило – говоріть грамотно й красномовно. Це одне з головних правил, оскільки вміння співробітника грамотно говорити впливає не тільки на імідж, але й на імідж підприємства, де він працює. Від уміння спілкуватися часто залежать шанси на укладення договору. Необхідно оволодіти мистецтвом риторики, тобто майстерністю красномовства. Дуже важливо стежити й за своєю дикцією – вимовою та інтонацією, не вживати жаргонних слів і образливих виразів. Необхідно постійно вдосконалювати свою мову, робити її більш виразною, яскравою і емоційною. Особливе значення набуває вміння слухати інших і виявляти цікавість до почутого. Усе це, поза сумнівом, не залишиться не поміченим, справляє добре враження та сприяє ефективності діяльності загалом.

Четверте правило – прагніть стримуватися у висловах – стосується розмов товаришів про їхнє особисте життя.

П'яте правило – одягайтеся відповідно. Одяг не повинен різко виділяти співробітника з контингенту працівників його рівня. Незграбний комплімент, гудзик, що відвалився, миготлива лампочка, візитна картка з помилкою, зім'ятий документ або недоречне „дякую” можуть разом перекреслити професіоналізм співробітника. Незнання етикету може обійтися втратою пошани, позбавленням зарплати, навіть звільненням з роботи, залежно від того, кому і як він нагрубів. Стає найгострішою й насущною необхідністю не тільки знати й застосовувати правила ділового етикету, але й бути в ньому майстром.

Етикет вітань і представлень – це сукупність правил первинної міжособистісної взаємодії, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей.

За правилами ввічливості першим вітає:

- чоловік – жінку;
- молодший – старшого;
- той, хто проходить, – того, що стоїть;
- той, що спізнюється, – того, хто чекає;
- який входить – тих, хто знаходиться в приміщенні.

Ділова сфера вносить у ці правила свої корективи: тут головним критерієм того, хто кого повинен вітати першим, є посада, а не стать і вік.

Нижчий за посадою першим вітає вищого. Проте й ця вимога не завжди строго виконується, наприклад, молодий дирек-

тор (чоловік), якщо він добре вихований, повинен привітатися з жінкою першим, хоча вона й нижче його за посадовим рангом.

При вітанні й прощанні, окрім слів „Будьте здоровими”, „Добридень” і „До побачення”, бажано додавати ім'я і по батькові співрозмовника. Чути власне ім'я завжди приємно, а значить це дозволить викликати до себе прихильність людини. Слід пам'ятати, що вітанням люди виражають один одному доброзичливість і взаємну повагу, тому в голосі та інтонації не повинно бути ноток незадоволеності або поганого настрою.

„Добрий ранок” говорять до 12.00 годин, „Добридень” – до 18.00 годин, „Добрий вечір” – після 18.00.

На вулиці, у коридорі на досить великій відстані немає сенсу викрикувати слова вітання, достатньо просто обмінятися поклонами.

Вітання може супроводжуватися рукостисканням. Існують правила щодо того, хто має подавати руку першим. Проте застосовувати їх на практиці складно, оскільки часто виникають неоднозначні ситуації. Тому наведемо підказку, яку дає в книзі „Культура ділового спілкування” Ф. Кузін. Він вважає, що ініціатором рукостискання має бути той, хто „зглянувся” над партнером, а „зглянувся” той, у кого більш привілейований статус у суспільстві, – це „прекрасна стаття”, людина більш старшого віку або той, хто посідає більш високу посаду.

Представитися – означає сказати своє ім'я, прізвище, посаду й підприємство, на якому працюєте. У колі трудового колективу часто представлення здійснюється третьою особою. У цьому випадку той, хто представляє, має знати обидві сторони. За правилами ввічливості представляють: чоловіка – жінці; молодшого – старшому; нижчого за посадою – вищому; одного співробітника – групі співробітників.

Називають ім'я того, хто представляється, та ім'я того, кому представляють. Їх слід вимовляти чітко і ясно, щоб не було необхідності перепитувати.

Якщо знайомити осіб однієї статі, близьких за віком і службовим положенням, не обов'язково загострювати увагу на тому, хто кому представлений. Можна обійтися центральною фразою: „познайомтеся, будь ласка, шановні колеги”. Після цього звичайно нові знайомі обмінюються кількома загальними фраза-

ми. Зазвичай ініціативу при цьому бере на себе особа більш високої посади.

Правила звернень і привітань. Відповіді на привітання й запропонувати сісти (якщо зайшов співрозмовник), привітання за руку необхідне, якщо зайшов знайомий, хазяїну можна сісти, після того, як сів відвідувач, для прогнозування довірливої розмови, бажано сісти напроти відвідувача. При спілкуванні з групою потрібно вийти з-за робочого столу, обмінятися рукостисканнями, запросити сісти за стіл, а самому сісти після того, як розмістяться гості.

Приймаючи візитера, бажано мати його дані: прізвище, ім'я, по батькові, місце роботи, посаду. Якщо не володіє такою інформацією, то візитер після привітання повинен відрекомендуватися або вручити візитку. Вручення візитки у відповідь не обов'язкове, оскільки відвідувач знає, до кого він прийшов. Якщо візитерів кілька, вони відрекомендовуються зазвичай, починаючи зі старших за віком чи посадою (вручення візиток прибулими теж бажане).

У практиці ділового спілкування використовують форми звернень до візитера: на ім'я й по батькові, „пан” або „пані” без згадування прізвища, „пан” або „пані” зі згадуванням прізвища або титулу, наприклад, „пані Іваненко”, „пане професоре”, „пане директоре” тощо. До відвідувача приблизно однакового віку можна звертатися на ім'я з використанням слів „пан”, „пані” („пане Петре”, „пані Ірино”). Недоречно звертання на „ти” навіть до особи молодого віку, крім випадків близького знайомства з відвідувачем. Однак при цьому й відвідувач має право звертатися до хазяїна кабінету на „ти”. Іноді керівник, звертаючись до всіх на „ти”, намагається заробити репутацію „свого хлопця”, але така манера для багатьох людей є свідченням невихованості. Якщо він звертається до одних підлеглих на „ти”, а до інших – на „ви”, то виникає враження, що в нього є наближені, і це призводить до інших наслідків. Часто звертання до всіх на „ти” спричиняє зниження вимогливості, панібратство. Звернення „ви” є свідченням не тільки культури спілкування, а й способом підтримання службової дистанції.

Правила проведення бесід і переговорів

Не варто придивлятися до меблів, картин, інших предметів, розміщених у кабінеті, виглядати у вікно.

Переговори проводять керівники, почергово висловлюючи свої погляди щодо обговорюваної проблеми. За необхідності вони апелюють до учасників або надають їм слово.

Після закінчення переговорів висловлюють взаємну повагу й задоволення від спілкування. Особа, відповідальна за організацію переговорів від сторони, яка приймає, повинна провести гостей.

Правила прощання з відвідувачами. Ініціює прощання повинен візитер. Можна обмежитися фразами: „ До побачення. Приємно було з вами познайомитися” або супроводити ці фрази рукоштовками, вийшовши з-за столу [20, с. 104].

Дотримання вимог культури спілкування природно демонструє загальну культуру, вихованість учасників спілкування, є запорукою його ефективності.

Поняття „імідж” увійшло до сучасного ділового лексикону головним чином тому, що його складники мають сильний вплив на співпрацю з людьми та на ефективність спільної роботи. Для того, щоб потрібний ідеал був сприйнятий, кожного співробітника необхідно переконати в тому, що це його власний ідеал. У цьому важливу роль відіграє імідж фірми. *Імідж*, будучи, комплексом яскравих і дохідливих образів, кожний з яких несе у себе потрібну ідею, дає працівнику можливість виділити ідею із сприйнятого іміджу. Отже, ідеал, донесений за допомогою іміджу, стає предметом власної переконаності й віри. Зазначимо, що ідеал може бути об’єктивно недосяжним, але в його втілення повинен вірити персонал. Якщо поставити перед собою велику мету – добитися маленьких, якщо маленьку – не добитися нічого. Численні приклади підтвердили справедливність цього твердження. Потрібно поставити перед собою надзадачу, досягнення якої прагнуть весь трудовий колектив. Тільки в цьому випадку підприємство стане успішним [67; 68; 69].

Позитивний імідж тісно пов’язаний з психологічною культурою особистості. Зокрема структура іміджу професіонала, що передбачає такі складники: *образ*, який виникає при першому сприйманні; *зовнішній складник* (зовнішність, манери, хода, голос, міміка, одяг, зачіска); *процесуальний складник* (форми звертання, професіоналізм, енергійність, темперамент, виразність); *внутрішній складник* (інтелект, спосіб мислення, цілі, засоби їх досягнення, інтереси, ерудиція); *позиція, установки* – сприйма-

ються як позитивні лише за умови високого рівня психологічної та професійної культури особистості.

У наш час керівники розуміють, що отримання привабливого іміджу підприємством не примха, а об'єктивна необхідність. Частіше за все від іміджу залежить бажання потенційних партнерів співпрацювати, тобто сприятливий імідж є одним з найважливіших чинників, що визначають комерційний успіх.

Багато хто вважає, що для створення іміджу підприємства достатньо витримати єдиний стиль в інтер'єрі й одягнути співробітників так, щоб вони добре виглядали. Але це дуже вузьке розуміння іміджу, позбавлене багатьох інших, не менш важливих складників. Керуючись подібним підходом, важко досягти позитивних результатів, оскільки красива обгортка – ще не показник такого ж внутрішнього змісту.

Імідж (англ. слово „*image*”) – в українській мові набуло безліч значень – *роль, ампула, образ, типаж, манера, стиль, мода, репутація, лицедійство, маска, установка, персоніфікація* і т.п.

Імідж – це не просто „політика у сфері дизайну або система ідентифікації, а тотальна комунікація”, яка здійснюється в усіх галузях діяльності підприємства без винятку (*А. Чуміков*).

Виникає питання: яким чином він створюється? Існує спеціально розроблений план з побудови ефективного й різнобічного іміджу підприємства. Його основними елементами є:

1. Закладка фундаменту (корпоративна філософія).
2. Створення внутрішнього іміджу, інструментарієм якого є : кадрова політика підприємства; орієнтація й тренінги співробітників; система заохочення співробітників.

3. Створення зовнішнього іміджу, інструментарій:

- якість товару послуги;
- відчутний імідж;
- рекламна компанія;
- зв'язки із засобами масової інформації;
- зовнішній вигляд співробітників.

Ці ключові моменти дозволяють досягти високого рівня компетенції співробітників і їх ефективної роботи; установити емоційний зв'язок; підтримувати імідж успішного підприємства.

Часто зневажливо ставляться й до елементів внутрішнього іміджу. Хоча ставлення персоналу до роботи та його емоцій-

ний настрій впливають на репутацію підприємства не менш, ніж видимі елементи іміджу. Адже саме співробітники є будівниками й носіями іміджу фірми. Вони представляють її перед клієнтом, створюють найважливіший емоційний зв'язок підприємства із споживачем.

Відчутний імідж – це те, що можна відчутти за допомогою п'яти органів чуттів: зору, слуху, нюху, дотику і смаку. Так у споживача формується перше враження про підприємство.

Невідчутний імідж – реакція у відповідь на процес взаємодії, ставлення до нього співробітників.

Внутрішній імідж – атмосфера всередині організації, ставлення співробітників до своєї роботи, керівників і політики, що проводиться ними. Внутрішній імідж визначає відданість персоналу своїй фірмі.

Зовнішній імідж – результат дії перших трьох чинників у поєднанні з громадською думкою про підприємство, сприймання підприємство партнерів, конкурентів, формованою рекламною кампанією, якістю послуг і зв'язками із ЗМІ (сприйняття підприємства суспільством).

Формування зовнішнього іміджу відбувається під впливом таких елементів: якість послуг; відчутний імідж; рекламна кампанія; зв'язки із ЗМІ; зовнішній вигляд співробітників.

Якість послуг – важливий елемент створення хорошої репутації за допомогою грамотно виконаної реклами, яка здатна привернути до себе увагу. Але ніякі марнотратні рекламні обіцянки не зможуть врятувати послуги низької якості.

Створення сприятливого іміджу – *це реалізація складного й різнобічного плану, усі елементи якого взаємозв'язані*. План найбільш ефективний тоді, коли всі його розділи працюють разом.

Основою плану з побудови іміджу організації є розробка **корпоративної філософії підприємства**.

Корпоративна філософія – це сукупність морально-етичних і ділових норм і принципів, якими керуються співробітники у своїй роботі. Філософія фірми – це теоретичний орієнтир на систему цінностей і моделей поведінки, а внутрішній імідж – це практичне втілення ціннісних установок у конкретних життєвих ситуаціях.

Корпоративна філософія і внутрішній імідж підприємства тісно зв'язані між собою. Отже, морально-етичні норми і принципи, закріплені корпоративною філософією, скріплюють колектив зсередини за допомогою внутрішнього іміджу.

Будучи реальною формою прояву корпоративної філософії, внутрішній імідж формується під впливом таких чинників:

- кадрової політики підприємства;
- орієнтації і тренінгів співробітників;
- системи заохочення співробітників.

Кадрова політика підприємства включає: рівень заробітної платні, повноваження співробітника тієї чи тієї посади, можливість просування службовими сходами, різного роду винагороди й премії, внутрішні комунікації.

Орієнтація й тренінги співробітників сприяють створенню в них комплексного образу власної фірми. Тренінги дають персоналу знання й мотивацію, необхідні для представлення підприємства клієнтам. Орієнтація й тренінги визначають, наскільки ефективно співробітники встановлюють емоційні зв'язки із споживачами, наскільки компетентно і професійно вони виконують свої обов'язки.

Система заохочення є одним з найефективніших способів створення високої мотивації й морального настрою співробітників. І хоча вона спочатку вимагає значних витрат, надалі окупає себе з лишком. Ця система зачіпає основну емоційну потребу людини – прагнення до відчуття своєї значущості й потреба в схваленні з боку оточуючих.

Під впливом усіх перелічених чинників внутрішній імідж виконує такі функції:

- створює емоційний тон сприйняття ціннісних установок;
- ілюструє норми й принципи корпоративної філософії в яскравих і дохідливих образах;
- формує в кожного співробітника особисту зацікавленість у приналежності до єдиного згуртованого колективу.

Усе це створює сприятливий ґрунт для реалізації функцій корпоративної філософії:

- визначення мети;
- мобілізація ресурсів;
- самоідентифікація персоналу;

- створення системи цінностей для співробітників.

Ці функції багато в чому визначають успішну діяльність, тому доцільно розглянути кожну з їх окремо.

Корпоративна філософія повинна ставити перед співробітниками мету або давати прогноз. Прогноз завжди пов'язаний зі створенням ідеалу, який означає не просто те, що буде, а те, що повинно бути. Необхідно, щоб працівники зрозуміли й прийняли цей ідеал. Від того, наскільки близько вони сприймуть його, залежатиме успіх дії ціннісних установок, передбачених корпоративною філософією.

Отримання максимального прибутку – це короткострокова мета. Мету необхідно винести якомога далі за межі підприємства. Усі співробітники надихнуться, у всіх буде загальна справа. Задоволеність роботою збільшиться від усвідомлення власної участі в досягненні неймовірних вершин. Тому чим вище буде поставлена мета, тим більше шансів у колективу стати єдиною згуртованою командою.

Корпоративна філософія повинна спонукати співробітників на ті чи ті дії для досягнення поставленої мети. Сама наявність визначеної мети вже створює мобілізувальну дію на персонал. Для людини дуже важливо знаходитися в стані впевненості в чому-небудь. Це її нормальний психологічний стан. Упевнена людина відчуває себе спокійно, комфортно й безпечно. Навпаки, стан невпевненості й невизначеності вселяє тривогу, сум'яття і страх, перешкоджає ефективній діяльності людини. Перебувати в такому дискомфорті тривалий час дуже важко. Тому людина прагне уникати неприємного стану невпевненості. Наявність мети, заданою корпоративною філософією, і поступальний рух до неї дозволяють досягти цього: невизначеність розсівається, мобілізуються ресурси для постійного відтворювання цього руху.

Самоідентифікація персоналу як функція корпоративної філософії передбачає розвиток у співробітників прихильності своїй фірмі, яку можна б було порівняти з національною приналежністю. Кожний працівник повинен усвідомлювати себе, перш за все повноправним членом підприємства. Навколишній світ необхідно чітко розділити за принципом „ми – вони” і дати точні відповіді на питання: „Хто ми?” і „Чим ми відрізняємося від них?” Пошуки відповідей слід почати з вивчення зразків пове-

дінки, що мають місце в минулому, тобто слід звернутися до історії.

Атмосфера роботи, де приділяють увагу розробці корпоративної філософії та внутрішнього іміджу, вигідно відрізняється від атмосфери, де не утрудняють себе цим. Співробітники цих фірм є згуртованою цілісною командою, зосередженою на виконанні спільної справи. Такий колектив має систему цінностей і моделей поведінки. В останніх люди працюють тільки заради грошей або кар'єри. Колектив таких підприємств розкладається плітками й нездоровими чутками.

Ключовим правилом, яке потрібне прагнути виконувати, підбираючи діловий костюм у всіх його деталях і з усіма аксесуарами, є створення *загального* враження охайності, акуратності й навіть деякої педантичності в одязі. Зовнішнім виглядом можна справити сприятливе враження, у перші ж хвилини знайомства, коли немає можливості проявити свої інтелектуальні здібності. Його образ працюватиме на його кар'єру й на загальний позитивний імідж [2, с. 368].

Питання та завдання для самоконтролю:

1. У чому полягає сутність етики ділового спілкування?
2. Назвіть основні положення професійної етики.
3. Визначте основні принципи ділової етики.
4. Які моральні вимоги складають комунікативну культуру працівників?
5. У чому полягає сутність професійного такту?
6. У чому полягає сутність етикету?
7. Дайте визначення сутності іміджу.
8. Як створюється імідж підприємства?
9. Які існують види іміджу підприємства?
10. Які функції виконує внутрішній імідж фірми?
11. Які чинники впливають на формування зовнішнього іміджу?

Рекомендована література

1. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / авт.-уклад. І. Афанасьєв. – К. : Альтерпрес, 2003. – 368 с.
2. Харченко С. Я. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2009. – 564 с.

3. Бузаров К. И. Воспитание, развитие и формирование личности (В контексте традиционных и современных концепций) / К. И. Бузаров. – Майкоп, 2000. – 87 с.

2.6. Тема: Засоби професійного розвитку: професійна рефлексія, аналіз і самоаналіз, професійна інтуїція

Практичне заняття 3

Мета заняття: усвідомлення засобів професійного розвитку, рефлексії, аналізу, інтуїції, різних стратегій взаємодії та ефективності їх використання у різних ситуаціях.

Основні поняття: засіб, розвиток, професійний розвиток, рефлексія, аналіз, самоаналіз, інтуїція, стратегія педагогічної взаємодії, стилі розв'язаний суперечностей: конкуренція, уникнення, пристосування, співробітництво, компроміс, вибір оптимальної стратегії.

План

1. Розвиток і формування особистості професіонала.
2. Засоби професійного розвитку.
3. Професійна рефлексія.
4. Аналіз і самоаналіз спілкування та діяльності.
5. Професійна інтуїція.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Розглянути форми й види засобів професійного розвитку.
2. Місце рефлексії в професійному спілкуванні.
2. Психологічна основа рефлексії.
3. Проаналізувати шляхи й методи розвитку професійної рефлексії.
4. Схарактеризуйте етапи аналізу й самоаналізу.
5. Професійна інтуїція.

Рекомендована література

1. Буева Л. П. Духовность и проблемы нравственной культуры / Л. П. Буева // Вопр. философии. – 1996. – № 2. – С. 68 – 83.
2. Мерло-Понті М. Феноменологія сприйняття / М. Мерло-Понті. – К. : Вища шк., 2001. – 235 с.
3. Федорченко В. К. Гуманізація вищої освіти у ХХІ ст. / В. К. Федорченко // Гуманізм: сучасні інтерпретації та перспективи. – К. : Вища шк., 2001. – С. 250 – 287.

4. Воробйова С. Дидактична гра в процесі навчання / С. Воробйова // Рід. шк. – 2002. – № 10. – С. 24 – 28.
5. Гусак Т. Дискусія як метод оптимізації при вивченні іноземних мов у ВНЗ / Т. Гусак // Рід. шк. – 2003. – № 7. – С. 26 – 29.
6. Жижко Т. Методи навчання – передумова інтелектуального розвитку особистості / Т. Жижко // Рід. шк. – 2002. – № 6. – С. 31 – 35.
7. Жорнова О. Інтеракція в культуро-творчому формуванні студентів / О. Жорнова // Рід. шк. – 2006. – № 11. – С. 34 – 38.
8. Малютина И. Интерактивные игры / И. Малютина // Воспитание школьников. – 2005. – № 1. – С. 12 – 18.
9. Фіцула М. М. Педагогіка : навч. посіб. для студ. вищ. пед. закл. освіти / М. М. Фіцула. – К. : Академія, 2002. – 528 с.
10. Жорнова О. Інтеракція в культуро-творчому формуванні студентів / О. Жорнова // Рід. шк. – 2006. – № 11. – С. 34 – 38.
11. Комар О. Викладання за інтерактивними технологіями / О. Комар // Рід. шк. – 2006. – № 10. – С. 15 – 18.

Методичні рекомендації з попередньої підготовки до практичного заняття

Основний методичний прийом заняття: рольова гра.

Технологія проведення рольової гри.

Підготовчий етап

а) Складання тез з рекомендованої літератури за планом заняття відповідно до таких вимог:

1. **Наявність плану**, що відбиває змісту питання;
2. **Короткий виклад ключових моментів** кожного пункту плану.
3. **Висновок**, представлений у вигляді тез з кожного пункту плану.

б) Оформлення оцінного листа. Дається оцінка тезам за такими критеріями:

- у повному обсязі тези відбивають зміст теми / не відбивають;
- як викладені ключові моменти: доступно, чітко, ясно / або незрозуміло, нечітко, не має ясності;

– опорна схема зрозуміла / незрозуміла.

в) Підготуватися до публічного захисту своїх тез, вибрати пункт плану для доповіді.

Мета гри: узагальнення та систематизація знань з теми „Засоби професійного розвитку”, формування вміння публічного виступу, складання тез лекції й аргументованого захисту своєї позиції.

Ігровий пакет: тези виступів за кількістю учасників гри; оцінні аркуші.

Методи активізації спілкування:

а) ігрові імітаційні технології – організаційний тренінг, рольова гра.

Види навчальної діяльності учасників:

- міні-виступи;
- індивідуальна робота.

Очікувані результати:

- з’ясувати розуміння засобів професійного розвитку;
- засвоїти сутність професійної рефлексії, аналізу й самоаналізу, інтуїція;
- засвоїти чинники, що впливають розвиток.

Індивідуальні завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. а) Вітання: вправа „Освідчення”

Мета: висловлення партнеру зі спілкування свого позитивного настрою щодо нього.

Завдання: знайти слова, які б звучали як освідчення в коханні, підтверджуючи Ваше позитивне ставлення до учасника тренінгу.

Інструкція: виберіть собі партнера по спілкуванню. Закінчіть речення: „Я люблю тебе за те, що...”

Аналіз вправи:

1. Опишіть свої відчуття при виконанні завдання.
2. Чи вдалося партнеру по спілкуванню передати почуття любові?

а) Вправа „Контакт”

Мета: активізація пошуку учасниками тренінгу різноманітних способів установаження контакту.

Завдання: Кожен з учасників стає проти групи й намагається різними невербальними засобами встановити контакт з будь-яким членом групи.

Аналіз вправи:

1. Які засоби встановлення контакту Ви використовували?
2. Обговорити ознаки, за якими можна визначити наявність контакту.

Завдання 2. Рольова гра

1. Звертання ведучого до учасників гри: Одним з показників майстерності професіонала є вміння виражати свої думки лаконічно, тезисно, але при цьому переконливо, виразно й образно. Сьогодні ми будемо тренуватися в складанні тез і публічному захисті.

Представимо ситуацію: Вам необхідно виступити з доповіддю...Перед вами тези виступу. Ви починаєте викладати свої думки, але вас постійно хтось перериває... Доброзичливі слухачі намагаються Вам допомогти підтримкою Ваших ідей, показують значущість питань, які розглядаються з практичного погляду. Критично налаштовані – намагаються знайти вади у Вашому виступі... Розіграємо ситуацію Вашого публічного виступу.

2. Формування ігрових груп (5 – 7 осіб). Кожному гравцю привласнюється відповідний номер, наприклад, 1.1 належить першому гравцю першої групи і т.п. Цей номер проставляється на тезах і в оцінному листі.

Хід проведення:

а) починається вивчення тез усіх учасників створених груп. Заповнюється оцінний лист. Потім відбувається добір тез для публічного виступу;

б) учасники гри обмінюються тезами й вивчають їхній зміст;

в) кожна ігрова група разом з ведучим вирішує, які з представлених тез потрібно залишити для публічного захисту. З кожної групи вибирається по одному доповідачу;

г) у групах розподіляються ролі. *Союзник* – розділяє думку *Доповідача* – акцентує увагу присутніх на практичній значущості розглянутого питання, підтверджує сказане прикладами. *Критик* – звертає увагу на слабкі місця тез, пропонує *Доповідачу* доповнити свій виступ. Його критика повинна бути конструктивною. *Конформіст* – не має власної твердої позиції, підтримує то *Доповідача*, то *Критика*. *Пропагандист* – захищає й пропагує ідеї, висунуті *Доповідачем*. *Доповідач* – виступає із захистом власних тез. Він обирає форму виступу, відповідає на питання;

д) визначається регламент виступу: Доповідач – 3 хв.; Пропагандист і Союзник – по 2 хв.; Критик і Конформіст – по 1 хв. Послідовність виступу: Доповідач – Конформіст – Критик – Союзник – Пропагандист – Доповідач.

Під час виступу діє правило: гравці не повідомляють публічно, яку з ролей вони представляють;

е) вибирається „експертна рада”, у її обов’язки входить оцінка виступів, загальної колективної роботи. Члени „ради” самостійно виробляють критерії оцінки.

3. Виступ Доповідача, його прихильників і опонентів.

4. Підведення підсумків гри „експертною радою”.

Завдання 3. Вибір стратегії взаємодії. Виконання вправ на аналіз ситуації та обґрунтування стратегії дії.

Обладнання: тест У. Томаса на виявлення стратегії взаємодії, тексту педагогічних ситуацій, картки з питаннями до аналізу педагогічних ситуацій.

Вправа 1. Виконання вправ на аналіз педагогічних ситуацій та обґрунтування стратегії дії: Моделювання професійної ситуації „Вибір та реалізація стратегії взаємодії”. Дібрати приклади ситуацій, що ілюструють різні стратегії поведінки, із власного досвіду або літератури. Обрати одну ситуацію, проаналізувати наслідки різних стратегій взаємодії партнерів у спілкуванні. Обрати оптимальну стратегію взаємодії та обґрунтувати свій вибір.

При виконанні цієї вправи потрібно розглянути такі особливості: а) дії, висловлювання, міміку, пантоміміку учасників взаємодії, за якими можна діагностувати стратегію; б) оптимальний або неоптимальний розвиток ситуації; в) відповідальність учителя за розвиток ситуації в оптимальному напрямку.

Вправа 2. Виявлення умов та обмежень, що зумовлюють вибір стратегії. Виходячи із ситуації, яку студент вибрав для аналізу в попередній вправі, показати:

а) за яких умов вибір конкретної стратегії в цій ситуації буде ефективним;

б) до яких наслідків може призвести систематичне використання тільки однієї стратегії;

в) які особливості учасників ситуації не дозволяють вдаватися до певної стратегії;

г) які індивідуальні особливості роблять використання окремої стратегії неефективним.

Вправа 3. Виявлення впливу індивідуальних особливостей на розв'язання конкретної ситуації. За результатами тестування студент розглядає свою найвірогіднішу поведінку в ситуації та можливі наслідки її регулярного некритичного використання. Аналізуються також „упущені можливості” внаслідок недооцінки та ігнорування інших стратегій.

Завдання 4. Моделювання ситуації „Розробка та проведення індивідуальної бесіди”

Для виконання цього завдання студентам пропонують ситуацію, що зумовлює необхідність проведення індивідуальної бесіди, наприклад: „Учитель несподівано зустрічає одного зі своїх учнів на автовокзалі, де той збирає порожні пляшки. Цей учень нерідко пропускає уроки, посилається на те, що хворіє. Батьки хлопця не звертають уваги на його шкільні справи. Учитель вирішує провести з учнем та його батьками індивідуальну бесіду”.

Студентам, які працюють у парах, потрібно розробити та програти бесіду (на вибір – з учнем чи батьками). Той, хто грає роль учителя, розробляє хід бесіди, реалізує безпосередньо взаємодію. Його партнер у процесі спілкування фіксує свої почуття, бар'єри спілкування, що виникають під впливом дій співрозмовника, наявність чи зникнення бажання спілкуватися. Він виокремлює також найбільш удалі дії, висловлювання „вчителя”, що сприяли розумінню, досягненню ефективного результату.

Під час бесіди студенти прагнуть відпрацювати основні стадії контактної взаємодії.

І. Накопичення узгоджень, подолання бар'єрів, зняття напруження у взаємодії. Слід доповнити умови ситуації, знайти час для проведення бесіди, обдумати дії, що дадуть змогу подолати психологічні бар'єри настороженості, неспокою, надмірного самоконтролю. Можливі прийоми: вибір нейтральної теми для початку бесіди, висловлення поглядів на стан співрозмовника („Ви, як я бачу, неспокійні”), уникання спірних питань, ненав'язливе висловлювання своїх припущень щодо поведінки співрозмовника („Вам, мабуть, це буде цікаво”). Етап вважають успішно

подоланим, якщо в співрозмовника з'являються позитивні відповіді на запитання, знижується напруження, слабшає опір.

II. Пошук спільних інтересів, знаходження первинної спільності (перехід від „Я” до „ми”). Студенти розробляють тактику поведінки вчителя з метою створення первинної потреби в спілкуванні на підставі перших ознак задоволення спілкуванням, вияву позитивних емоцій. Можливі прийоми: виявлення спільної теми, інтерес до захоплення співрозмовника, демонстрація особистісної схожості, стимулювання пошуку нових тем для бесіди. Етап вважається успішно завершеним, якщо вчителю вдалося збудити в партнера зацікавленість, зняти недовіру, вступити в контакт.

III. Прийняття якостей і принципів у якостях особистості. Студенти проробляють тактику поведінки не лише на підставі інтересів, а й з урахуванням особистісних якостей. Можливі прийоми: дати співрозмовникові змогу вигідно показати себе, підкреслити бажану якість. Підведення підсумків („Як виявилось, ми з вами солідарні в поглядах на цю проблему”), уникнення негативного напрямку бесіди, подання вчителем зразка саморозкриття, підкріплення своєї відкритості, зацікавлення в подальшій взаємодії, висловлення задоволення процесом спілкування („Мені дуже цікаво з вами розмовляти”). Результатом цього етапу є відчуття взаєморозуміння, готовності до сприйняття особистості співрозмовника загалом.

IV. Виявлення якостей, небезпечних для спілкування. На цьому етапі стає можливим розпочати дискусію, продовжувати вивчення особистості партнера в широкому плані, чому сприяє значне зниження напруженості, студенти повинні розробити тактику поведінки вчителя, яка забезпечувала б подальше взаєморозкриття співрозмовників, зокрема й висловлення сумнівів, суперечки, дискусії в поглядах, саморозкриття як прикладу уникнення своїх недоліків, перебільшення якостей

V. Результатом цього етапу є поява в співрозмовника прагнення до відкритого, щирого спілкування.

VI. Реалізація індивідуального підходу, стимулювання прагнення до змін. Студенти розробляють тактику впливу на співрозмовника через регулювання своїх якостей. Прийоми: підкреслення спільності („Зараз ми це вирішимо”), критичні зауваження, але не з метою вияву осуду, повчання, а в ході взаємного обговорення різних особистісних виявів, попереджувальні висловлювання („Я хочу вам щось сказати, але ви не повинні ображатися”), підтримка та стимулювання прагнень до змін. Цей етап завершується формуванням у співрозмовників відчуття „ми”, готовності до спільних дій.

VII. Ефективне співробітництво, опертя на досягнутий на попередніх етапах контакт. Студенти розробляють тактику поведінки, що спрямована на висловлення спільного прогнозу, спільних планів і рішень. Прийоми: звернення за порадою, пропонування спільного рішення, передбачення того, що може бути. Підсумком цього етапу є формування стану захищеності, узгодження дій і намірів.

VIII. Пари можуть програвати свої варіанти бесіди перед групою. Обговорюються: готовність учителя до взаємодії; уміння організувати діалог; довірчий тон бесіди; досягнення позитивних результатів. Робиться висновок щодо оволодіння деякими студентами методикою контактної взаємодії та технікою оптимізації спілкування.

Шляхи поліпшення спілкування. Під час обговорення цього питання слід звернути увагу студентів на те, що техніка взаємодії має великий вплив на розвиток спілкування. Потрібну інформацію можна отримати у відповідній лекції, а також у рекомендованій літературі. Важливо також дотримуватися певних загальних правил поведінки на різних етапах проведення бесіди:

IX. Слід оволодіти конфліктною ситуацією, розрядити взаємну емоційну напруженість. Передусім потрібно зняти напруження м'язів, скутість, подолати неконгруентні рухи. Міміка, поза, жести мають не лише виражати внутрішній стан, а й впливати на нього позитивно.

X. Своєю поведінкою співрозмовник повинен вплинути на партнера, зняти його афективність. Цьому сприяє доброзичлива посмішка, контакт поглядів, пауза.

XI. Потрібно зрозуміти мотиви поведінки співрозмовника. Звернення до аналізу знижує емоційне напруження. Треба відмовитися від оцінок, насамперед негативних, висловити розуміння труднощів партнера, передати свій стан та почуття.

XII. Слід погодити цілі спілкування. Виявити те, що є спільним із співрозмовником, знайти спільний погляд, продемонструвати можливість синхронізації дій.

XIII. Треба закріпити свою позицію вірою в можливість продуктивного результату взаємодії, висловити надію на подальше продовження контактів.

Технологія підготовки і проведення бесіди

Підготовка бесіди проводиться в кілька етапів:

1. Вибір теми.
2. *Підготовка* проводиться творчою групою, склад якої залежить від теми. Робота *розпочинається* з підбору матеріалу з теми та його вивчення, відбору об'єктів показу, а також накопичення знань по всіх розділах теми. При опрацюванні матеріалів з теми доцільно скласти бібліографію літературних та інших джерел, а також використати матеріали, розповіді учасників подій та очевидців.
3. *Процес створення також включає* розробку питань, змісту тексту, методики проведення бесіди.
4. Після пробного *затверджується контрольний текст*, на основі готує індивідуальний текст, а також різні варіанти цієї теми.
5. Проведення бесіди.
6. Аналіз бесіди.

Рефлексія заняття „Скажу вам відверто”

Висловіть своє судження з приводу заняття й Вашої участі в ньому, закінчивши речення „Скажу вам відверто, що...”.

2.7. Тема. Саморозвиток спеціаліста в процесі професійного спілкування

Практичне заняття 4

Мета: визначити поняття *професіоналізм*, формувати вміння та навички в розробці програми саморозвитку особистості, дати алгоритм розробки проведення бесіди, підготувати свій варіант проведення бесіди на вибрану тему з дотриманням технології підготовки й проведення спілкування.

Основні поняття: професіоналізм, професійне мистецтво, саморозвиток, саморозвиток професіонала, самоорганізація і самопланування, самокерування, тренінг, технологія,

План

1. Основи професійної майстерності. Професіоналізм.
2. Професійний саморозвиток особистості.
3. Процес саморозвитку спеціаліста.
4. Форми й методи саморозвитку.
5. Значення ораторського мистецтва в професійній діяльності вчителя.
6. Головні складники ораторського мистецтва в професійній діяльності: підготовка до виступу; культура мовлення.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Яку роль має спілкування в професійній діяльності?
2. Назвіть і охарактеризуйте форми спілкування.
3. Які етапи професійного спілкування виділяє В. А. Кан-Калик?
4. Назвіть особливості професійного спілкування. Що ви розумієте під невербальними засобами спілкування?
5. Дайте визначення професійному саморозвитку особистості.
6. За допомогою яких особистісних якостей складається комунікативна культура?
7. Які функції виконують крилаті вислови та вирази в мові?
8. Головні складники ораторського мистецтва в діяльності:
 - підготовка до виступу;
 - пам'ять;
 - культура мовлення;
 - активізація засвоєння матеріалу.

Рекомендована література

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1989. – 273 с.
2. Асмолов А. Образование в России: от культуры полезности – к культуре достоинства / А. Асмолов // Воспитание школьников. – 2000. – № 5. – С. 5 – 12.
3. Бех І. Моральний розвиток особистості в історико-педагогічному осмисленні / І. Бех // Рід. шк. – 2004. – № 1. – С. 25.
4. Бех І. Духовні цінності в розвитку особистості / І. Бех // Педагогіка і психологія. – 1997. – № 1. – С. 124 – 129.
5. Богуш А. М. Духовні цінності в контексті сучасної парадигми виховання / А. М. Богуш // Виховання і культура. – 2001. – № 1. – С. 5 – 8.
6. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. :Просвещение, 2000. – 224 с.
8. Введенская Л. А. Культура речи / Л. А. Введенская. – Ростов-н/Д. :Феникс, 2001.– 448 с.
9. Введенская Л. А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д. : Феникс, 1999. – 230с.
10. Зарецкая Е. Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая. – М. :Академия, 2001. – 247с.
11. Обозов Н. Н. Психология работы с людьми / Н. Н. Обозов, Г. В. Щекин. – К. : Вища шк., 1999. – 346 с.

Методичні рекомендації з попередньої підготовки до практичного заняття

Основний метод заняття: тренінг.

Попередня підготовка до тренінгу

За допомогою рекомендованої літератури з'ясувати сутність основних питань теми за планом:

1. Розглянути професіоналізм як соціально значущу систему.
2. Скласти професіограму фахівця Вашої спеціальності.
3. Скласти ідеальну модель спілкування з уявленим співрозмовником.
4. Скласти програму професійного саморозвитку Вашої особистості.

Методи активізації пізнавальної діяльності студентів:

- а) лавинний метод – актуалізація знань за ключовими питаннями дискусії;
- б) дослідницький метод – висування проблем для подальшого рішення;
- в) неігрові імітаційні технології – групова дискусія, розв’язання проблемних вправ;
- г) ігрові імітаційні технології – комунікативний тренінг, ділова гра.

Види навчальної діяльності учасників:

- мікровиступи;
- робота в міні-групах;
- індивідуальна робота.

Очікувані результати:

- засвоїти основні питання заняття;
- засвоїти структурні компоненти професійного розвитку;
- навчитися ораторського мистецтва.

Індивідуальні завдання для самостійної роботи:

Завдання 1. Вправа 1. Знайти пантомімічні засоби для вираження таких висловлювань: „Доброго дня”, „ Увага”, „ Тихо”, „Припиніть розмови”, „Прощу уваги”, „Підійти сюди”.

Вправа 2. „Правила”

Завдання: запропонувати присутнім установити правила заняття, які є типовими і для всіх наступних занять. Занотувати їх на аркуші.

Інструкція: Рекомендуємо обов’язково включити до переліку такі правила:

- приходити вчасно;
- говорити по черзі, стисло, не перебиваючи інших;
- відверто висловлювати власну думку;
- бути позитивно налаштованими;
- працювати із задоволенням;
- пам’ятати про конфіденційність. Правила мають бути реальними для здійснення.

Рефлексія: навіщо ми приймали правила? (Щоб їх дотримуватися). Чи всі погоджуються з такими правилами

Вправа 3. „Очікування”

Мета: виявлення очікувань і сподівань кожного учасника тренінгу.

Інструкція: ведучий оголошує тему заняття, нагадує учасникам, що для успіху в роботі потрібно визначитися, чого очікує від заняття кожний учасник. Вправою „Незакінчене речення” починає хтось один і по колу всі продовжують: „Від сьогоднішнього заняття я очікую...”. Викладач усі очікування фіксує на аркуші.

Рефлексія: „Навіщо ми це робили?” Фактично очікування є не що інше, як мета. Саме на них викладач буде спиратися, підбиваючи підсумки проведеного заняття.

Після комунікативних вправ переходимо до другої частини заняття.

Завдання 2. Ділова гра „Форми спілкування”

Мета: створити умови для оволодіння вмінням організувати інформування нового матеріалу.

Учасники: а) студенти – „доповідачі”; б) студенти – „слухачі” (10 – 8); в) студенти – „експерти” (2 – 3).

Інструкція „доповідачу”: Уявіть, що ви викладаєте дисципліни в 9-му класі. Вам необхідно на основі аналізу проблемної ситуації, організувати аудиторію на вивчення нового матеріалу. Ви повинні виступити в ролі інформатора.

Інструкція „слухачам”: Ви навчаєтесь у 9-му класі. Більшість з вас не виявляє високого інтересу до цієї дисципліни. Не всі усвідомили, до якого результату необхідно дійти. Під кінець відведеного учителем часу не всі учні справилися із завданнями.

Інструкція для „експертів”

1. Простежте весь хід діяльності „доповідача”, спрямованої на організацію „учнів” на вивчення нового матеріалу.
2. Дайте оцінку доцільності вибору методів і прийомів.
3. Як „доповідач” досяг мети?

Завдання 3. Скласти фрагмент доповіді за своєю спеціальністю (за планом заняття) Структурні елементи доповіді: Тема доповіді, актуальність проблеми, мета, об’єкт, предмет, завдання, гіпотеза, зміст, висновки.

Завдання 4. Готуємося виступати з лекцією

Мета: розвиток професійного вміння передавати інформацію змістовно, психологічно конструювати свої думки; формування культури ораторської майстерності педагога.

Завдання: підготувати виступ на тему: „Діалог – основа професії педагога”.

Інструкція: Педагогу часто доводиться бути красномовним оратором, здатним не тільки пред'являти певну інформацію, але й переконувати, доводити. А для цього необхідно мати визначені професійні вміння.

Для того, щоб цього домогтися, рекомендуємо звернутися до такої інформації:

1. Обираючи тему виступу, виділіть коло питань, розглянутих у ній.

2. Визначите форму повідомлення (лекція, доповідь, дискусія і т.п.).

3. При доборі змісту дотримуйтесь логіки висловлень, використовуйте логічні засоби: судження, визначення, класифікації; фактичні засоби: факти, приклади, докази і т.п.

4. Продумайте тактику своєї поведінки під час виступу перед аудиторією. Пам'ятайте: про нас судять на підставі того, що ми робимо, як ми виглядаємо, що ми говоримо і як ми це говоримо.

5. Не забудьте мудре висловлення академіка Д. С. Лихачова: „Мова людини – це її світогляд і її поведінка”.

6. Щоб Ваше мовлення сприймалося, попрацюйте над своїм голосом, його інтонаційною виразністю, звучанням, не забудьте про таку важливу властивість голосу педагога, як сугестія.

7. Зафіксуйте на папері майбутній виступ у формі плану-конспекту чи тез повного конспекту. Уникайте спеціальних термінів, виступаючи перед людьми, не пов'язаними з Вашою професією; акцентуйте увагу на пробудженні в слухачів інтересу до Вашого виступу: почніть з конкретної ілюстрації, із пригломшливих фактів чи цитати, показавши, що тема виступу пов'язана з життєво важливими інтересами слухачів, поставте запитання аудиторії. Не забудьте про кінцівку виступу: резюмуюте інформацію, зробіть слухачам комплімент, процитуйте поетичні рядки. Для публічного виступу дуже важливі вдалі початок і кінець, і вони повинні бути пов'язані один з одним.

8. Записи в руках оратора на 50% знищують інтерес до виступу. Уникайте цього.

9. Видатний історик В. О. Ключевський зауважував: „Щоб бути гарним викладачем, потрібно любити те, що викладаєш, і любити тих, кому викладаєш”. Тому будь-який виступ повинний бути підготовлений з любов'ю й інтересом самого автора.

Завдання 5: Розробка власної програми особистісного і професійного зростання (професіограму).

Мета: розвиток навичок рефлексії власного „Я”.

Завдання: скласти програму самовдосконалення своєї особистості.

Інструкція: Щоб скласти програму особистісного зростання, потрібно визначити терміни реалізації програми, форму її представлення для себе та оточуючих; затвердитися в мотиві самовдосконалення, відповівши на питання: „Що мені потрібно?”, „Навіщо мені це потрібно?”

Визначите ієрархію потреб (А. Маслоу), які провокують і стимулюють виникнення цілей і виділяють серед них пріоритетні. Потреби більш низького рівня повинні бути задоволені перш, ніж потреби більш високого рівня.

Рефлексія (2 хв.).

- З якою новою інформацією Ви ознайомилися?
- Яка інформація Вам більше запам’яталася – своя чи чужа?
- Як Вам працювалося?
- Назвіть структурні елементи доповіді.

Додаток А

Контрольні тести „Перевірте свої знання”

Тест до модуля 1. Професійне спілкування як реалізація індивідуальних творчих здібностей спеціаліста

1. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Актуальність проблеми спілкування зумовлена

а) зміною інформаційного суспільства та пов'язаного з цим зростанням обсягу та інтенсивності процесів взаємообміну інформацією;

б) швидким зростання кількості та якості засобів обміну інформацією (Інтернет, e-mail, факси, скайп);

в) зростанням потреби в людях, зайнятих у професійній діяльності, пов'язаній зі спілкуванням, без удосконалення якого неможливе функціонування таких галузей, як виховання, освіта, охорона здоров'я, наука, мистецтво, політика, підприємництво;

г) зростанням потреби в спеціалістах, зайнятих у різних галузях професійної діяльності, що потребують кооперації та взаємодії в досягненні спільних цілей.

2. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Складний багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в спільній діяльності і включає обмін інформацією, сприймання й розуміння іншої людини, вироблення єдиної стратегії взаємодії, – це

а) виховання;

б) освіта;

в) розвиток;

г) спілкування;

д) навчання;

е) співпраця.

3. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії:

а) перцепція;

б) інтеракція;

в) комунікація;

г) рефлексія.

4. Тип: „Заповніть бланк”

Настанова співрозмовників на позитивні, конструктивні взаємини, які забезпечують емоційно-чуттєве задоволення та зароджують інтерес до продовження контактів.

5. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Які з перерахованих ознак стосуються поняття „вербальне спілкування”?

а) монолог;

б) міміка;

в) вплив;

г) бесіда;

д) дотик.

6. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Процес організованих вербальних і невербальних взаємодій, які виникають під час спілкування:

а) перцепція;

б) інтеракція;

в) рефлексія;

г) комунікація.

7. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Пряме вербальне спілкування – це:

а) обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів, які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень;

б) інформація передається від відправника до реципієнта у формі відповідного документа, у якому зафіксовані атрибути ділових контактів;

в) словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування.

8. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Форми спілкування – це:

а) те саме, що й методи спілкування;

б) конкретні заходи, види діяльності, що використовуються в процесі реалізації того чи іншого методу;

в) способи впливу на співрозмовника;

г) способи прояву вимог .

9. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Назвіть основні структурні компоненти професійного спілкування:

а) мотиваційно-ціннісний; б) комунікативний; в) інтерактивний; г) естетичний; д) рефлексивно-етичний; е) позитивний; ж) негативний.

10. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Обмін інформацією між індивідами або групами, метою якого є точне й повне засвоєння повідомлень, що містять певну інформацію, - це:

а) перцептивний процес; б) комунікативний процес;
в) інтерактивний процес; г) рефлексивний процес.

11. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Які з перерахованих ознак стосуються поняття „комунікація”?

а) емпатія; б) комунікабельність; в) комунікативність;
г) перцептивність; д) соціальна спорідненість.

12. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається процес взаємного сприймання співрозмовників, пізнання ними один одного?

13. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Колектив – це:

а) група людей, об’єднаних на основі єдиної спільної для всіх мети;

б) група, у якій люди об’єднані на основі спільної діяльності (наприклад, виробничої, навчальної);

в) добровільне об’єднання людей на основі єдиних інтересів, суспільно цінного й особистісно значущого змісту спільної діяльності.

14. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається процес забезпечення розуміння та формування образу іншої людини?

15. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Які основні засоби становлять групу методів формування свідомості особистості? а) методи позитивного прикладу; б) переконання; в) педагогічна вимога; г) змагання; д) громадська думка колективу.

16. Тип: Так/Ні

Чи є правильним ствердження, що „гуманізм” тлумачиться як визнання цінності людини як особистості?

17. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

А. С. Макаренко визначив етапи розвитку колективу:

а) залежно від кількості членів групи;

б) відповідно до характеру постановки та сприйняття вимог;

в) залежно від характеру провідної діяльності групи.

18. Тип: „Заповніть бланк”

Як називаються природні потенції виникнення та розвитку певних психічних властивостей?

19. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Діалог – це:

а) система цілеспрямованої взаємодії, спрямована на формування суспільних і особистісних рис;

б) діяльність, спрямована на вивчення процесу спілкування;

в) дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження в спілкуванні.

20. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Які з визначень найбільш точно відображають традиційні стилі спілкування?

а) рефлексивний, авторитарний, ліберальний;

б) перцептивний, комунікативний, інтерактивний;

в) авторитарний, ліберальний, демократичний;

г) захоплення спільною творчою діяльністю, дружнє ставлення, спілкування дистанція, залякування, загравання, продуктивний.

21. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Низка внутрішньопов'язаних, послідовних і прогресивних змін, що характеризують рух людини від нижчих до вищих рівнів її життєдіяльності:

а) виховання; б) освіта; в) розвиток; г) навчання.

22. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Виберіть поділ стилів спілкування відповідно до налаштованості на взаємодію.

а) авторитарний, ліберальний, демократичний;

б) ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний, індивідуальний;

в) захоплення спільною творчою діяльністю, дружнє ставлення, спілкування дистанція, залякування, загравання, продук-

тивний.

23. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Сучасною основою професійного спілкування є стиль:

а) авторитарний; б) діалогічний; в) особистісно діалогічний.

ний.

24. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Назвіть прийоми спілкування з прихованим впливом?

Варіанти відповідей:

а) наказ; б) паралельна педагогічна дія; в) натяк; г) уявна байдужість; д) іронія.

25. Тип: Так/Ні

Правильне або ні твердження, що мовлення – це індивідуальна характеристика особистості, яка використовує код мови з метою висловлення своєї думки.

26. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Оберіть визначення особистісно-діалогічного стилю спілкування.

а) спостереження за діяльністю й поведінкою з метою спонукання до дотримання встановлених правил, виконання запропонованих вимог або завдань засобами контролю й спостереження за поведінкою;

б) особистісний підхід до людини, на основі творчої взаємодії, з урахуванням творчих здібностей, уміння вести діалог з партнерами та будь-якою аудиторією;

в) безпосереднє пробудження до тих чи тих вчинків або дій, спрямованих на поліпшення поведінки;

г) засоби спілкування, які виражають загальну моторику різних частин тіла.

27. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Метод рейтингу використовується для:

а) отримання інформації щодо типовості певних тенденцій;

б) з'ясування думки відносно тих чи тих явищ фактів;

в) оцінювання тих чи тих сторін діяльності компетентними суддями.

28. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Засоби спілкування, які виражають загальну моторику різних частин тіла, є:

а) кінесичні; б) проксемічні; в) акустичні;

г) екстралінгвальні; д) просодичні.

29. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Найбільш ефективним чинником професійного спілкування є:

- а) природне середовище;
- б) соціальне середовище;
- в) предметне середовище.

30. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Здатність до співчуття в усьому емоційному спектрі, поставити себе на місце іншого в його ситуації, перебороти межі своєї життєвої ситуації, ширше, ніж поняття жалю, уміщує не тільки співчуття в біді, а й співпереживання радості:

- а) такт; б) толерантність; в) емпатія.

Тест № 2. Професійне спілкування й розвиток особистості

1. Особистість – це:

- 1) соціальна характеристика людини;
- 2) людина як носій свідомості;
- 3) розумна, відповідальна й вільна людина;
- 4) індивід, який свідомо управляє власною поведінкою й діяльністю.

2. Розвиток особистості – це:

- 1) становлення людини як соціальної істоти, яка здійснюється в процесі життєдіяльності;
- 2) цілеспрямований процес формування в індивіда якостей особистості;
- 3) кількісні і якісні зміни в організмі, психіці, інтелектуальній і духовній сфері людини, які відбуваються в часі під впливом зовнішніх і внутрішніх, керованих і некерованих чинників;
- 4) процес цілеспрямованого формування людської особистості в умовах навчання, виховання і освіти.

3. Формування особистості – це:

- 1) цілеспрямований процес формування у вихованців необхідних якостей і переконань;
- 2) становлення людини як соціальної істоти, яка відбувається в процесі розвитку, виховання і навчання;
- 3) кількісні зміни в організмі;

4) кількісні та якісні зміни в організмі, які відбуваються в процесі всього життя людини як соціальної істоти.

4. Засвоєння людиною цінностей, норм, установок, зразків поведінки, властивих зараз цьому суспільству, і відтворення ним соціальних зв'язків і соціального досвіду – це:

- 1) виховання особистості;
- 2) соціалізація особистості;
- 3) розвиток особистості;
- 4) самовиховання особистості.

5. Що є державним механізмом соціалізації особистості?

- 1) культура;
- 2) сім'я;
- 3) виховання;
- 4) середовище;
- 5) спадковість;
- 6) освіта.

6. Дайте назву таким поняттям:

1) загальна професійна здатність, яка характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, мати задоволення від спілкування;

2) психолого-професійна готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності, здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з іншими людьми;

3) професійна проникливість, пильність, інтуїція, здатність сприймати й розуміти іншу людину;

4) здатність активно впливати на іншу особистість;

5) здатність володіти собою, зберігати самоконтроль, здійснити саморегуляцію за будь-якої ситуації, незалежно від сили зовнішніх чинників, що провокують емоційний зрив;

6) здатність до творчості, спроможність генерувати незвичні ідеї, відходити від традиційних схем, швидко розв'язувати проблемні ситуації.

Тест № 3. Культура професійного спілкування: основні категорії

1. Що слід розуміти під КПС?

а) це наука, яка вивчає закономірності розвитку особистості й визначає шляхи її виховання.

б) це наука, яка вивчає процеси виховання, навчання й розвитку особистості в контексті гуманітарно-соціальних функцій;

в) це наука, яка вивчає закономірності розвитку особистості;

г) це соціально значущий показник здібностей, уміння здійснювати свої взаємини з людьми, здатність та вміння сприймати, розуміти, засвоювати зміст думок, почуттів, намагання розв'язування конкретних завдань у професійній діяльності.

д) це творчий, керований процес взаємного обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

1. Предметом КПС є:

а) виховна діяльність, здійснювана в навчально-виховних закладах;

б) розкриття закономірностей і механізмів в оволодінні знаннями, уміннями й навичками; освоєння особистістю соціально-культурного досвіду;

в) це соціально значущий показник здібностей, уміння здійснювати свої взаємини з людьми, здатність та вміння сприймати, розуміти, засвоювати зміст думок, почуттів, намагання розв'язування конкретних завдань у професійній діяльності;

г) це творчий, керований процес взаємного обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

3. До способів організації діяльності можна віднести:

а) способи,

б) методи,

в) прийоми,

г) усі варіанти відповідей правильні.

4. Які категорії є ключовими для КПС?

а) культура перцепції, культура комунікації, культура рефлексії, культура інтеракції, морально-етична культура;

б) виховання, свідомість, буття, діяльність, цінність, мета і результат;

в) розвиток, виховання, навчання, самоосвіта, управління;

г) соціальна адаптація, свідомість, буття, самовиховання, мета і результат.

Тест № 4. Стилі професійного спілкування

1. Що ви розумієте під поняттям „стилі професійного спілкування”?

2. Від чого залежить вибір стилю спілкування?

3. Які поведінкові елементи забезпечують ефективне професійне спілкування?

4. У західній науковій літературі з основ менеджменту рекомендують оцінювати претендентів на посаду керівника за такими якостями, якими володіє особистість: *креативність (здібність до творчості), рівень інтелекту; рівень агресивності; рівень суб'єктивного контролю; комунікабельність; самооцінка й рівень досягнень; екстровертність – інтровертність; тривожність і впевненість у собі; психологічний статус; стиль спілкування й управління; організаторські здібності*. Складіть свій перелік особистісних якостей, якими повинен володіти керівник. Обґрунтуйте свій вибір.

5. Складіть модель стилю діяльності керівника, яка, на Вашу думку, найбільш ефективна для раціональної організації праці (*Модель може бути складена за допомогою схеми*).

6. Складіть модель колективу з відносинами керівника і підлеглих: а) при авторитарному стилі управління; б) при демократичному стилі управління (*Схема*).

7. *Аналіз ситуації (однієї за вибором)*.

А. Ваш підлеглий унаслідок недисциплінованості не виконав завдання в строк, хоча дав слово виконати цю важливу роботу до наміченої дати. Ваша реакція.

Б. Ваш безпосередній начальник, минувши Вас, дає завдання Вашому підлеглому, який уже зайнятий виконанням термінової роботи. Ви і Ваш начальник вважаєте свої завдання невідкладними. Ваш варіант вирішення цієї ситуації.

В. Один з членів вашого колективу раптово захворів. Кожен співробітник дуже зайнятий терміною роботою. Робота відсутнього також повинна бути виконана в строк. Як Ви будете поводитися в такій ситуації? Запропонуйте свій варіант вирішення проблеми.

Тест № 5. Комунікативна культура професійного спілкування

1. Основні функції професійного спілкування:

- 1) пізнання особистості, обмін інформацією, організація діяльності, обмін ролями, співчуття, самоствердження;
- 2) повідомлення нових знань, розвиток умінь, організація заходів;
- 3) створення позитивного емоційно-психологічного клімату в колективі, представлення зразка комунікативної поведінки;
- 4) організаційна, інформаційна, попереджувальна.

2. Які сторони виділяють у спілкуванні:

- 1) комунікативну, негативну й перцептивну;
- 2) позитивну, перцептивну й інтерактивну;
- 3) інтерактивну й комунікативну;
- 4) комунікативну, перцептивну й інтерактивну.

3. Як називається ефект, що дозволяє зняти емоційну напругу:

- 1) ефект аргументації;
- 2) ефект перших фраз;
- 3) ефект релаксації;
- 4) ефект візуального іміджу.

4. Які стилі педагогічного спілкування визначено в науковій психолого-педагогічній літературі?

- 1) спілкування-гра;
- 2) спілкування-дистанція;
- 3) спілкування-залякування;
- 4) спілкування-відпочинок;
- 5) спілкування-загравання;
- 6) спілкування-повчання;
- 7) спілкування-діалог;
- 8) спілкування на основі дружніх взаємин;

9) спілкування на основі захоплення спільною творчою діяльністю;

10) спілкування-байдужість.

5. Невербальне спілкування включає сукупність таких компонентів:

1) жести, міміка;

2) погляд, рухи тіла, сила голосу, усмішка;

3) спілкування по телефону та електронною поштою;

4) пантоміміка, ритм дихання, жести, вираз обличчя, хода, тембр голосу.

6. Жести підрозділяються на такі основні за значенням у невербальному спілкуванні групи:

1) емоційні й неемоційні;

2) енергійні, стримані;

3) природні, штучні;

4) описові, психологічні (емоційні).

7. За рахунок невербальних засобів спілкування здійснюється:

1) 20 – 30% комунікації;

2) 30 – 40% комунікації;

3) 40 – 50% комунікації;

4) 60 – 80% комунікації;

5) 80 – 90% комунікації.

8. Які чинники впливають на невербальні засоби спілкування:

1) вік і професія людини;

2) рівень культури і статус людини;

3) національна приналежність;

4) усі перераховані.

9. Які етичні вимоги лежать в основі комунікативної культури:

1) офіційність;

2) фамільярність;

3) недисциплінованість;

4) коректність і стриманість.

10. У чому виявляється тактовність як елемент комунікативної культури?

1) у прихильності інших людей;

2) у вираженні поваги;

- 3) у відчутті міри;
- 4) у відсутності пихатості.

11. Якими особистісними якостями повинен володіти фахівець:

- 1) мовчазністю;
- 2) охайністю;
- 3) догодженням;
- 4) доброзичливістю.

12. При оцінці техніки мовлення велике значення має:

- 1) вік;
- 2) сила голосу;
- 3) рівень освіченості;
- 4) зовнішній вигляд.

13. Що допомагає професіоналу виразити відчуття, відповідне змісту його мовлення?

- 1) увічливість до гостя;
- 2) добродушність;
- 3) інтонація звернення до гостя;
- 4) тактовність у ставленні.

14. Чим характеризується темп мовлення:

- 1) поспішливістю й тривалістю пауз;
- 2) писемністю і яскравістю мови, відсутністю в ній

пауз;

- 3) виразністю й упевненістю в собі;
- 4) швидкістю мовлення, тривалістю звучання слів і

тривалістю пауз.

15. Що означає емпатія:

1) уміння бачити світ очима інших, розуміти його так само, як вони;

2) уміння слухати інших людей, погоджуватися з ними;

3) здатність бути самим собою в контактах з іншими людьми;

4) здатність „іти вперед” і встановлювати контакти.

16. Культура мови – це .

1) нормативність;

2) ступінь впливу мовленнєвого вислову суб'єктів;

3) доцільна мовлення в процесі спілкування, що відповідає нормам літературної мови;

4) майстерність усного мовлення, компонент загальної культури.

17. Мовлення професіонала не повинне бути:

1) багатою й різноманітною;

2) чистою;

3) насиченою термінами й визначеннями;

4) точною.

18. До якої основної характеристики мовлення належать такі складники, як епітет, порівняння, синекдоха, метафора і т. п.?

1) виразність, яскравість, образність;

2) точність;

3) ясність і зрозумілість;

4) усі відповіді правильні.

19. Правильність мовлення позначається в:

1) дотриманні чинних літературних норм мови;

2) доцільності інформації в цій ситуації;

3) точності наданої інформації;

4) усі відповіді правильні.

20. Точність мовлення полягає в:

1) умінні ясно виражати думки;

2) точності слововживання, правильності й доцільності вживання багатозначних чисел;

3) дії на відчуття та уяву;

4) усі відповіді правильні.

21. Який тон неприпустимий у мовленні професіонала?

1) повчальний;

2) захоплений;

3) природний;

22. Основні якості професійного голосу:

1) гучний, авторитарний, повчальний, безапеляційний;

2) сила, польотність, гнучкість, діапазон, тембр, висота, рухливість, чіткість;

3) відповідальність, доступність, усному мовленню, емоційність;

4) щирість, емоційність, чіткість, логічність, діапазон.

23. Чистота мовлення – це:

- 1) точність слововживання;
- 2) вживання слів у переносному значенні;
- 3) відсутність зайвих слів, слів-паразитів;
- 4) активний словниковий запас.

24. Логічний наголос – це .

- 1) граматичний наголос у мові;
- 2) виділення слова або словосполучення залежно від мети вислову;
- 3) голосовий наголос на тому або тому слові;
- 4) побудова перспективи мовлення, послідовність мовних тактів.

25. Крилаті вислови в мові використовують з метою:

- 1) розширити лексичний запас, показати власну ерудицію;
- 2) додати власному мовленню жвавість, енергійність, яскравість;
- 3) образної характеристики тих або тих явищ;
- 4) посилення комунікативної взаємодії.

26. У чому полягає мета застосування прийому народної творчості?

- 1) сприяє розвитку інтересу до фольклору;
- 2) зняття напруги;
- 3) розвиток нових смаків, ідеалів, і т.п.;
- 4) подолання невпевненості в собі.

27. Мова виконує такі функції.

- 1) інформаційну, організаторську, обміну емоціями, формування переконань;
- 2) спонукальну, розвивальну, організаторську, прикраси ситуації спілкування;
- 3) забезпечення повноцінної передачі інформації, забезпечення ефективного запам'ятовування матеріалу й продуктивних взаємин;
- 4) виховну, навчальну, розвивальну.

28. Основні компоненти культури мовлення .

- 1) нормативність, виразність, доцільність, лексичне багатство, емоційність, логічність;
- 2) діалог, монолог, емоційні зауваження, коментарії, розповідь, лекція;
- 3) інтонаційність, виразність, яка вселяє характер, переконливість;
- 4) відповідність віковим особливостям, урахування місцевих діалектів як способу зв'язку з життям, доступність.

29. Які три закони запам'ятовування радить використувати Д. Карнегі?

- 1) зосередженість, повторення, асоціації;
- 2) упевненість, враження, уява;
- 3) точність, символізм, послідовність;
- 4) враження, повторення, асоціація.

30. Головні передумови успіху професіонала:

- 1) охайний зовнішній вигляд, доброзичливість, професіоналізм;
- 2) упевненість, монотонність;
- 3) відчуття гумору, талант, натхнення;
- 4) неупевненість, млявість.

Тест до модуля 2. Умови та шляхи розвитку культури професійного спілкування спеціаліста

1. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називаються взаємини, які пов'язані з професійною діяльністю та визначають її:

- а) офіційні;
- б) міжособистісні;
- в) ділові.

2. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Психологічною основою процесу спілкування є:

- а) учіння;
- б) рефлексія;
- в) взаємосприймання.

3. Тип: „Заповніть бланк”

Як називаються суб'єктивні переживання у взаємозв'язку між людьми в процесі взаємодії і спілкування?

4. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називаються стосунки людей, які взаємодіють на рівні співпраці, виконують спільну роботу, у якій кожний здійснює відповідальні, незалежні, самостійні функції?

- а) співпраця;
- б) партнерство;
- в) координація;
- г) конкуренція.

5. Тип: Так/Ні

Чи є правильним твердження, що *співпраця* – це змагання один з одним для досягнення перемоги над іншими, з метою вигравання?

6. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається змагання один з одним для досягнення перемоги над іншими, з метою вигравання?

7. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називаються взаємини, які свідчать про формальну, байдужу взаємодію, яка може провокувати конфлікти, бар’єри та агресивну поведінку:

- а) безособові, або взаємно-безособові;
- б) взаємно-позитивні;
- в) взаємно-суперечні;
- г) односторонні суперечно-негативні.

8. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

З названих компонентів виберіть той, що включає всі процеси, пов’язані з пізнанням оточення та себе:

- а) поведінковий;
- б) емоційний;
- в) рефлексивний;
- г) когнітивний.

9. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називається психолого-професійна готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності, здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з іншими людьми?

- а) комунікативність;
- б) емоційність;
- в) креативність;
- г) комунікабельність.

10. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Цілісний процес професійного спілкування включає:

а) сприймання; б) перенесення, творче використання;
в) закріплення; г) діагностику; д) осмислення та розуміння;
е) осмислення способу діяльності; ж) запам'ятовування;
з) застосування в стандартних умовах;
и) узагальнення та систематизацію.

11. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називається процес усвідомлення індивідом чи групою того, як їх насправді сприймають і оцінюють інші індивіди чи групи:

а) зміст освіти;
б) ідентифікація;
в) рефлексія;
г) емпатія.

12. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Ідентифікація – це:

а) проникнення в переживання іншої людини;
б) уподібнення себе іншому;
в) дзеркальне відбиття суб'єктами спілкування одне одного.

го.

13. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається емоційний стан, який характеризується проникненням у переживання іншої людини.

14. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Для сформованості спільної мови та досягнення взаєморозуміння в значущих позиціях важливо вміти:

а) гнучко змінювати свою думку;
б) творчість у виробленні мови;
в) намагання поступитися іншому в діалозі незалежних;
г) вміння говорити своєю мовою й розуміти при цьому мову іншого;

д) володіння емпатією;

ж) уподібнення себе іншому;

з) реалізація своїх інтересів за рахунок інших.

15. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Як називаються здібності, які характеризуються професійною проникливістю, пильністю, інтуїцією, здатністю сприймати й розуміти іншу людину:

- а) комунікативні здібності;
- б) перцептивні здібності;
- в) оптимістичні здібності;

16. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається професійна здатність, яка характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, мати задоволення від спілкування?

17. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Стрес – це:

- а) реакція пристосування людини до різко змінних зовнішніх умов;
- б) стан індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному й поведінковому рівнях;
- в) способи виконання практичних дій;
- г) намагання поступитися іншому в діалозі незалежних;
- д) вміння говорити своєю мовою й розуміти при цьому мову іншого.

18. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається форма професійного вербального спілкування, що передбачає усний виклад великого за обсягом, складного за логічною побудовою матеріалу?

19. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Навички – це:

- а) здатність людини виконувати будь-які дії на основі раніше набутого досвіду;
- б) способи виконання різноманітних дій, доведені до автоматизму;
- в) способи виконання практичних дій.

20. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається форма вербального професійного спілкування, що передбачає дискусію на наукову, літературну чи іншу тему, колективне обговорення питань, що хвилюють.

21. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Що таке конфлікт ?

- а) зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або об’єктів взаємодії;
- б) передавання теоретичних знань, практичних навичок і вмінь;

в) спеціально організована діяльність людей з опанування певного обсягу наукових знань, практичних навичок і вмій.

г) уміння подивитися на обставини з погляду обох сторін і знайти компромісне розв'язання, забезпечити інтерес до роботи.

22. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Назвіть конфлікти, спрямовані на усунення відхилення від норми й закріплення ознак усталеної норми:

- а) деструктивні;
- б) конструктивні;
- в) стабілізуючі;
- г) деструктивно-ситуативні;
- д) деструктивно-тотальні.

23. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Знижують рівень забезпечення власних потреб, зменшують роль групового співробітництва і, як наслідок, ефективність діяльності організації:

- а) функціональні конфлікти;
- б) дисфункціональні конфлікти.

24. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається конфлікт, який призводить до руйнування встановленої норми та повернення до старих норм або поглиблення проблемної ситуації.

25. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Назвіть чинники ускладнення спілкування:

- а) погрози;
- б) такт;
- в) увага;
- г) негативна критика;
- д) накази.

26. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

З наведених методів визначте активні методи спілкування:

- а) лекції;
- б) диспути;
- в) бесіди;
- г) ігри (дидактичні, рольові, творчі, інтелектуальні);
- д) роз'яснення;
- е) аналіз проблемних ситуацій.

27. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

За якою ознакою об'єднані такі методи: бесіда, лекція, розповідь?

- а) за джерелом інформації
- б) за засобами стимулювання пізнавальної діяльності
- в) за логікою передачі інформації
- г) за характером пізнавальної діяльності.

28. Тип: „Заповніть бланк”

Як називається форма людських взаємин, необхідна умова успішного спілкування між людьми, яка виє в повазі до співбесідника?

29. Тип: Множинний вибір – Множинна відповідь

Професійний такт – це:

- а) природна здатність впливати на суб'єкт;
- б) сукупність моральних норм;
- в) складова частина загальної культури;
- г) досконале володіння своєю професією;
- д) професійні обов'язки.

30. Тип: Множинний вибір – Єдина відповідь

Що розуміють під поняттям професійної етики?

- а) це сукупність моральних норм, що визначають ставлення людини до своїх професійних обов'язків;
- б) певний обсяг знань, а також світоглядних і морально-етичних переконань;
- в) вимоги та заборони, що регулюють діяльність, поведінку людей, їхню взаємодію та спілкування.

Тест № 7. Імідж підприємства

1. Орієнтація й тренінги співробітників – це інструментарій для створення:

- а) зовнішнього іміджу;
- б) внутрішнього іміджу;
- в) відчутного іміджу;
- г) невідчутного іміджу.

2. Під відповідною реакцією клієнта на процес обслуговування й ставлення до нього співробітників розуміється:

- а) зовнішній імідж;
- б) внутрішній імідж;
- в) відчутний імідж;
- г) невідчутний імідж.

3. Що є сукупністю морально-етичних і ділових норм, принципів, якими керуються співробітники у своїй роботі?

- а) корпоративна філософія;
- б) внутрішній імідж;
- в) психологія створення іміджу;
- г) етична концепція діяльності фірми.

4. Під впливом якого чинника формується внутрішній імідж:

- а) конкуренція;
- б) сегментації ринку;
- в) кадрова політика підприємства;

5. Чітке визначення мети діяльності фірми:

- а) згуртувати колектив;
- б) створити зовнішній імідж;
- в) створити внутрішній імідж;
- г) розробити корпоративну філософію.

6. Що не сприяє мобілізації ресурсів?

- а) наявність певної мети;
- б) система заохочення;
- в) конкурентна взаємодія між співробітниками;
- г) авторитет керівника.

7. Чим зумовлена система цінностей ?

- а) історією підприємства, організації;
- б) створенням іміджу;
- в) управлінням;
- г) цінностями й пріоритетами колективу.

8. Який з представлених нижче елементів не впливає на формування зовнішнього іміджу?

- а) зовнішній вигляд співробітника;
- б) рекламна компанія;
- в) відчутний імідж;
- г) кадрова політика.

9. Якому одягу слід віддати перевагу для роботи?

- а) строгому діловому одягу;
- б) нарядному, екстравагантному одягу;
- в) одягу, що підкреслює стиль і індивідуальність співробітника;
- г) вільному й зручному одягу.

10. Чим не слід керуватися в підборі костюма?

- а) єдністю стилю;
- б) яскравою колірною гамою;
- в) сумісністю фактури матеріалу;
- г) гармонією малюнків в елементах одягу.

11. У перші хвилини знайомства значною мірою справить враження:

- а) зміст промови;
- б) манера спілкування;
- в) зовнішній вигляд;
- г) рівень освіченості.

Тест № 8. Методи, принципи, закономірності ефективності професійного спілкування

1. Вивченням виховання займається низка наук (етика, соціологія, психологія та ін.). Який варіант відповіді характеризує вивчення виховання в аспекті КПС?

- 1) вивчення виховання як чинника суспільного розвитку;
- 2) вивчення виховання як чинника психічного розвитку людини;
- 3) вивчення виховання як процесу розвитку й формування особистості;
- 4) вивчення виховання як чинника етичного прогресу суспільства;
- 5) правильної відповіді немає.

2. Що слід розуміти під вихованням?

- 1) це шляхи досягнення поставленої мети;
- 2) це способи і прийоми загальної взаємозв'язаної діяльності між суб'єктами, спрямованими на оволодіння культурними нормами й правилами гідної поведінки, на всебічний розвиток особистості, формування загальнолюдських, національних рис, які визначені цілями виховання;
- 3) це сукупність найбільш загальних способів взаємозв'язаної діяльності вихователів і вихованців, вирішення виховних завдань і здійснення виховних взаємодій, націлених на досягнення цілей виховання;
- 4) процес цілеспрямованого формування особистості в умовах спеціально організованої виховної системи.

3. Дайте назву таким поняттям:

- 1) об'єктивні, внутрішні, значущі й відносно стійкі зв'язки, які є в процесі організації й проведення спілкування;
- 2) усе, за допомогою чого впливають на учасників професійної комунікації (конкретні предмети матеріальної й духовної культури, які використовуються в процесі спілкування);
- 3) загальні провідні положення, які позначають мету, ідеали, зміст, методiku й організацію процесу професійного спілкування.

4. Які методи належать до групи методів формування свідомості особистості?

- 1) бесіда, приклад, здійснення виховних ситуацій, вправи;
- 2) змагання, приклад, лекція, диспут, пояснення, розповідь;
- 3) приклад, бесіда, лекція, диспут, покарання, пояснення, розповідь;
- 4) розповідь, заохочення, покарання, змагання;
- 5) правильної відповіді немає.

5. До якої групи належать методи організації діяльності й суспільної поведінки?

- 1) приклад, вправа, заохочення, покарання;
- 2) громадянська позиція, створення виховних ситуацій, вимоги, вправи;
- 3) змагання, бесіда, лекція, диспут, громадська позиція;
- 4) створення виховних ситуацій, спостереження, вправи, змагання;
- 5) правильної відповіді немає.

6. Правильний вибір методів залежить від:

- 1) урахування цілей, змісту й особливостей впливів на учасників професійної взаємодії;
- 2) методично оптимальних поєднань конкретних обставин і умов протікання процесу спілкування;
- 3) часу, який відведено на досягнення результатів спілкування;
- 4) педагогічної майстерності.

Додаток Б
Матеріали до організації самостійної роботи
Теми для самостійного вивчення

Тема 1. Роль емпатії в процесі професійного спілкування

Основні поняття: емпатія, механізми емпатії, рефлексія, ідентифікація, децентрація, рівні емпатії, афект.

План

1. Сутність, структура й механізм емпатії.
2. Роль емпатії в процесі професійної діяльності та спілкування.
3. Рівні емпатії.
4. Засоби формування емпатії професіонала.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Дайте визначення поняття „емпатія”.
2. Схарактеризуйте структурні компоненти?
3. Дайте визначення рівнів емпатії.
4. Дайте характеристику засобам, методам формування емпатії.
5. Умови формування професійної емпатії.
6. Скласти опорну схему структури та механізму емпатії.
7. Проаналізувати засоби формування емпатії.
8. Скласти кросворд з теми.

Рекомендована література

1. Бодльов А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодльов. – М. : МГУ, 1982. – 200 с.
2. Гаврилова Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии / Т. П. Гаврилова // Вопр. психологии. – 2005. – № 2. – С. 147 – 158.
3. Климов Е. А. Психология профессионала / Е. А. Климов. – М. : Изд-во „Институт практической психологии” ; Воронеж : НПО „МОДЕК”, 1996. – 400 с.

Тема 2. Роль уваги в процесі професійного спілкування

Основні поняття: увага, уважність, неуважність, сприймання, воля, уява, зовнішня увага, внутрішня увага, увявлення, розуміння, мислення, враження, концентрація, розсіяність, пере-

ключення, відключення, розподіл, стійка увага, свідомо неспівідомо увага, зацікавленість, напруга, інтерес, відчуття, емоція, афект, почуття, апперцепція.

План

1. Увага та її ознаки.
2. Психологія уваги та мислення.
3. Класифікація видів і типів уваги.
4. Форми , методи, прийоми розвитку уваги.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Дайте визначення увазі та її ознакам.
2. Схарактеризуйте фізичні прояви уваги.
3. Які існують класифікації типів і видів уваги?
4. Розглянути форми й види уваги.
5. Дати пояснення психології концентрації.
6. Проаналізувати шляхи, прийоми, методи розвитку уваги та уважності.
7. Неуважність та її причини. Причини розсіяності, неуважності?
8. Скласти опорну схему типів, видів та шляхів розвитку уваги.
9. Скласти кросворд з теми.
10. Умови розвитку уваги професіонала.

Рекомендована література

1. Хрестоматія по вниманию / под ред. А. Н. Леонтьева и др. – Изд-во Моск.ун-та, 1976. – 426 с.
2. Гоноболін Ф. Р. Внимание и его воспитание / Ф. Р. Гоноболін. – М. : Педагогика, 1972. – 344 с.
3. Психология и педагогика : учеб. пособие для вузов / под ред. А. А. Радугина. – М. : Центр, 1997. – 256 с.

Тема 3. Шляхи й методи формування професійної перцепції

Основні поняття: сприймання, перцепція, соціальна перцепція, діяльність, розуміння, ідентифікація, стереотипізація, рефлексія, зворотний зв'язок, емпатія, механізм сприймання.

План

1. Поняття, структура перцепції, соціальна перцепція.
2. Психологія сприймання, механізм сприймання.

3. Чинники впливу на сприймання особистості.
4. Шляхи й методи формування перцепції.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Розглянути психологічний механізм сприймання та розуміння.
2. Роль перцепції в професійній діяльності
3. Дати характеристику моделі професійної перцепції.
4. Роль емпатії та ідентифікації у формуванні професійної перцепції.
5. Навести необхідні умови і структурні компоненти соціальної перцепції.
6. Проаналізувати шляхи та методи формування професійної перцепції.

Рекомендована література

1. Абульханова-Славская А. К. Представления личности об отношении к ней значимых других / А. К. Абульханова-Славская // Психол. журн. – 2001. – Т. 22. – № 5. – С. 47.
2. Абульханова-Славская А. К. Методологические проблемы сознания / А. К. Абульханова-Славская // Психология субъекта профессиональной деятельности : сб. науч. тр. – М. – Ярославль, 2002. – С. 99
3. Андерсон Д. Р. Когнитивная психология / Д. Р. Андерсон. – 5-е изд. – М. : ПИТЕР, 2002. – 492 с.
4. Синельников В. Самовиховання як діяльність та її психологічні особливості / В. Синельников // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 3. – С. 37.
5. Степанишин Б. І. Особа викладача інституту та шляхи її формування / Б. І. Степанишин // Рід. шк. – 1992. – № 2. – С. 60 – 67.
6. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут. – Хмельницький : Хіруп, 1999. – 358 с.
7. Щербань П. Сутність педагогічної культури / П. Щербань // Вища освіта України. – 2004. – № 3. – С. 67 – 72.

Тема 4. Саморегуляція в процесі професійного спілкування

Основні поняття: саморегуляція, самоконтроль, саморегуляція поведінки, вербальна, невербальна, самодетермінація,

тактична саморегуляція, механізм саморегуляції, образ „Я”, стратегічна, методи та засоби саморегуляції, самооцінка, самонаказ, самонавіювання.

План

1. Поняття саморегуляції та її усвідомлення.
2. Психологія саморегуляції.
3. Шляхи, способи та методи саморегуляції.
4. Уміння саморегуляції через формування суб'єктивного досвіду.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Які види саморегуляції Вам відомі?
2. Розглянути форми й види саморегуляції.
3. Дати пояснення механізму саморегуляції.
4. Проаналізувати методи саморегуляції.
5. Місце саморегуляції в професійній діяльності фахівця.
6. Управління психоемоційним станом.
7. Наведіть засоби природної саморегуляції.
8. Схарактеризуйте методи та прийоми саморегуляції.
9. Складіть суб'єктивну модель процесу саморегуляції

Рекомендована література

1. Абульханова К. А. Ретроспектива и перспектива / К. А. Абульханова, С. Л. Рубинштейн // Проблема субъекта в психологической науке / под ред. А. В. Брушлинского, М. И. Володиковой, В. Н. Дружинина. – М. : Академ. проект, 2000. – С. 11 – 26.
2. Завалова Н. Д. Образ в системе психической регуляции деятельности / Н. Д. Завалова, Б. Ф. Ломов, В. А. Пономаренко // Системные исследования. – М. : Наука, 1986. – С114.
3. Зинченко В. П. Методологические проблемы психологического анализа деятельности / В. П. Зинченко, В. М. Гордон // Системные исследования. – М. : Наука, 1976. – С. 127.
4. Леонов А. Б. Психодиагностика функциональных состояний человека / А. Б. Леонов. – М. : Наука, 1984. – 204 с.

Тема 5. Конфлікти переваги

Основні поняття: конфлікт, конфліктоген, конфлікт переваги, види конфлікту переваги, реальний конфлікт, випадковий, змішаний, хибний, форми переваги: прагнення переваги, категоричність, поблагливе ставлення, нав'язування.

План

1. Поняття конфлікту переваги.
2. Форми та види переваги.
3. Психологія конфлікту переваги.
4. Прояви переваги в житті.
5. Шляхи та методика усунення конфлікту.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. З чим пов'язують виникнення конфлікту переваги?
2. Розглянути форми й види конфлікту переваги.
3. Дати пояснення конфліктам: „конфлікти ідей”, „конфлікти дій”.
4. Прямі та непрямі прояви конфлікту переваги.
5. Проаналізувати шляхи та методи усунення конфлікту

Рекомендована література

1. Андреев В. Н. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. Н. Андреев. – Казань, 1992. – 112с.
2. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М. : Просвещение, 2004. –234с.
3. Антонова-Турченко О. Г. Від конфлікту до взаєморозуміння / О. Г. Антонова-Турченко. – К.: Освіта,1992. – 204с.
4. Бородкин Ф. М. Внимание конфликт! / Ф. М. Бородкин, И. М. Коряк. – Новосибирск, 1989. – 120 с.
5. Волкова Н. В. Конфликтология / Н. В. Волкова, Б. С. Волков. – М. :Просвещение,2000. – 200 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер.2000. – 464 с.
7. Мерло-Понті М. Феноменологія сприйняття / М. Мерло-Понті. – К. : Вища шк., 2001. – 235 с.
8. Локутов С. П. Конфликт в коллективе: причины, управление, минимизация / С. П. Локутов. – М. : Логос, 2002. – 250 с.

Тема 6. Конфлікти агресивності

Основні поняття: конфлікт, агресія, агресивність, фізична агресія, конфліктоген, словесна агресія, прихована агресія, інтрига, конфліктна ситуація, внутрішньоособистісний, міжособистісний, стадії конфлікту, конфліктна ситуація, конфліктна поведінка, розвиток конфлікту, компроміс, деструктивний, конструктивний.

План

1. Поняття конфлікту агресивності.
2. Форми та види агресії.
3. Причини виникнення та психологічний аналіз агресивності.
4. Поняття агресивної поведінки.
5. Методи вирішення конфліктів.

Питання та завдання для самоперевірки:

1. Виявіть причини агресивної поведінки.
2. Дайте характеристику видам та формам агресії.
3. Дайте визначення міжгруповим та міжособистісним конфліктам агресії.
3. Форми вираження словесної агресії.
4. Дайте пояснення стадій розвитку конфлікту.
5. Проаналізуйте шляхи й методи вирішення конфлікту агресивності?
6. Складіть опорну схему формам та видам агресії.
7. Шляхи та методика виходу з конфлікту.

Рекомендована література

1. Андреев В. Н. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. Н. Андреев. – Казань, 1992. – 112с.
2. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М. : Просвещение, 2004. – 234с.
3. Антонова-Турченко О. Г. Від конфлікту до взаєморозуміння / О. Г. Антонова-Турченко. – К. : Освіта, 1992. – 204с.
4. Бородкин Ф. М. Внимание конфликт! / Ф. М. Бородкин, И. М. Коряк. – Новосибирск, 1989. – 120 с.
5. Волкова Н. В. Конфликтология / Н. В. Волкова, Б. С. Волков. – М. : Просвещение, 2000. – 200 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2000. – 464 с.
7. Мерло-Понті М. Феноменологія сприйняття / М. Мерло-Понті. – К. : Вища шк., 2001. – 235 с.
8. Локутов С. П. Конфликт в коллективе: причины, управление, минимизация / С. П. Локутов. – М. : Логос, 2002. – 250 с.

Тема 7. Конфлікти егоїзму

Основні поняття: конфлікт, егоїзм, конфліктоген, активний егоїзм, пасивний егоїзм, тиранія, нарцисизм, істеричний тип.

План

1. Поняття конфлікту егоїзму.
2. Форми та види егоїзму.
3. Причини виникнення конфлікту егоїзму в житті.
4. Управління конфліктом

Питання та завдання для самоперевірки:

1. З чим пов'язують причини виникнення конфлікту егоїзму?
2. Дайте визначення конфлікту егоїзму.
3. Схарактеризуйте форми і види проявів егоїзму.
4. Управління конфліктом егоїзму.
5. Проаналізуйте шляхи та методи подолання конфлікту егоїзму.

Рекомендована література

1. Андреев В. Н. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. Н. Андреев. – Казань, 1992. – 112с.
2. Анцупов А. Я. Профилактика конфликтов в школьном коллективе / А. Я. Анцупов. – М. : Просвещение, 2004. –234 с.
3. Антонова-Турченко О. Г. Від конфлікту до взаєморозуміння / О. Г. Антонова-Турченко. – К. : Освіта, 1992. – 204 с.
4. Бородкин Ф. М. Внимание конфликт! / Ф. М. Бородкин, И. М. Коряк. – Новосибирск, 1989. – 120 с.
5. Волкова Н. В. Конфликтология / Н. В. Волкова, Б. С. Волков. – М. :Просвещение, 2000. – 200 с.
6. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер. 2000. – 464 с.
7. Мерло-Понті М. Феноменологія сприйняття / М. Мерло-Понті. – К. : Вища шк., 2001. – 235с.
8. Локутов С. П. Конфликт в коллективе: причины, управление, минимизация / С. П. Локутов. – М. : Логос, 2002. – 250 с.

Теми для написання рефератів

1. Гуманістична характеристика культури професійного спілкування.
2. Морально-етичні аспекти проблеми культури професійного спілкування.
3. Етика вербального спілкування в професійній діяльності.
4. Роль засобів масової інформації в професійному спілкуванні.
5. Роль перцепції в культурі професійного спілкування.
6. Етика невербального професійного спілкування.
7. Культура професійного спілкування як практична філософія поведінки.
8. Культура професійного спілкування – чинник розвитку духовності особистості.
9. Етична проблематика культури професійного спілкування.
10. Професійне спілкування як засіб причетності до світу людського єднання.
11. Стилі й моделі спілкування як чинник ефективності в професійній діяльності.
12. Методи та прийоми формування професійної перцепції.
13. Роль емпатії в процесі професійного спілкування.
14. Ціннісні орієнтири особистості у вимірах етики професійного спілкування.
15. Професійна рефлексія як засіб професійного розвитку.
16. Аналіз і самоаналіз як засіб професійного розвитку.
17. Управління конфліктами в професійному спілкуванні.
18. Культура взаємин у процесі професійного спілкування.
19. Професійна етика та професійний такт .

Питання для самоперевірки

1. Дайте визначення основним категоріям культури професійного спілкування.
2. Охарактеризуйте структурні компоненти професійного спілкування.
3. Обґрунтуйте багатовимірну роль спілкування в професійній діяльності.
4. Охарактеризуйте основні види й форми професійного спілкування.
5. Обґрунтуйте психологічну природу спілкування.
6. Обґрунтуйте залежність результатів професійного спілкування від перцепції.
7. Проаналізуйте етапи інтерактивного компонента процесу спілкування.
8. Визначте сутність професійної комунікації?
9. Дайте характеристику основним чинникам ефективності професійного спілкування.
10. Обґрунтуйте закономірності та принципи професійного спілкування.
11. Охарактеризуйте стилі й моделі професійного спілкування.
12. Як співвідносяться ціннісні орієнтири особистості й культура професійного спілкування.
13. Обґрунтуйте, що співпраця є чинником ефективності професійного спілкування.
14. Дайте характеристику співвідношенню понять *мова, мовлення, культура мови, культура мовлення*.
15. Що таке техніка мовлення і які компоненти вона включає?
16. Охарактеризуйте принципи мовленнєвого спілкування в професійній діяльності.
17. Визначте сутність поняття *доцільність мовлення*?
18. Що таке мовний стиль і його специфіка?
19. Які існують види професійного стилю?
20. Дайте визначення методам спілкування?
21. У чому полягає сутність і значення методів організації діяльності й формування досвіду громадської поведінки?

22. Яка роль методів стимулювання поведінки в професійній діяльності?
23. Які чинники визначають оптимальний вибір методів спілкування?
24. Дайте визначення та характеристику невербального спілкування.
25. Як Ви розумієте сутність поняття етики невербального спілкування?
26. Дайте визначення та характеристику засобам невербального спілкування?
27. У чому сутність етики жестів ділового спілкування?
28. Дайте характеристику ціннісному аспекту невербальної комунікації.
29. Визначте роль міміки й постви в професійному спілкуванні?
30. Охарактеризуйте форми невербальної передачі інформації в міжособистісних взаєминах?
31. Дайте характеристику невербальному спілкуванню в ділових стосунках.
32. З'ясуйте поняття взаємин у професійному спілкуванні.
33. Охарактеризуйте структуру взаємин у професійному спілкуванні.
34. Що таке взаєморозуміння, роль етики в процесі взаєморозуміння?
35. Дайте характеристику видам взаємин.
36. Доведіть, що продуктивність взаємодії забезпечена адекватністю сприймання й розуміння партнерів.
37. Дайте визначення психологічної культури як обов'язкового складника особистості фахівця.
38. Культура та психологічні особливості професійного спілкування.
39. Охарактеризуйте психологічне спостереження в професійному спілкуванні.
40. Що таке стресовий стан поняття та засоби діагностики?
41. Що, на Вашу думку, є основою гуманістичного спілкування?
42. Дайте визначення конфлікту в професійній взаємодії.

43. Охарактеризуйте типологію конфліктів, та їх психологічне розуміння.
44. Обґрунтуйте принципи підходу до аналізу конфліктів.
45. Дайте характеристику індивідуальним стилям поведінки в конфліктній ситуації.
46. Специфічні особливості методики управління конфліктом.
47. Обґрунтуйте заходи та прийоми безконфліктного спілкування.
48. Розкрийте сутність та взаємозв'язок понять: „конфлікт” та „конфліктна ситуація”, „конфлікт у професійній діяльності”.
49. Розкрийте зміст поняття „особистісно орієнтоване спілкування”.
50. У чому полягає суть усунення конфліктів?
51. Які існують засоби „гасіння” конфліктів на практиці?
52. Дайте визначення поняття „професійний такт” та його структурних компонентів.
53. Розкрийте сутність поняття „етика ділового спілкування”.
54. Що таке моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.
55. Охарактеризуйте толерантність та емпатію як специфічні риси професійного такту та етики спілкування.
56. Роль етикету в професійному спілкуванні.
57. У чому полягає сутність професійного такту?
58. Назвіть основні положення професійної етики.
59. Виділіть основні принципи ділової етики.
60. Охарактеризуйте рівні культури професійного спілкування.

Термінологічний словник¹

Авторитарний стиль – стиль професійного спілкування, характеризується прагненням особистості домінувати.

Авторитетний – характеристика особистості, якій надано право прийняття відповідального рішення в ситуаціях спільної діяльності, право на першочергове визнання його ідей та поглядів.

Аналіз – процедура мисленнєвого розчленування досліджуваного об'єкта з метою його більш глибокого пізнання.

Афект – характеристика сильного короткочасного емоційного становища, виникає внаслідок внутрішнього конфлікту, у ситуації фрустрації.

Активні методи спілкування – методи, при яких діяльність має продуктивний, творчий, пошуковий характер; стимулюють діяльність, будуються на діалогах, що припускають вільний обмін думками про шляхи розв'язання тієї чи тієї проблеми. До їх числа належать бесіди, диспут, ділова гра, тренінг.

Анкета – складений дослідником список запитань для повного контингенту осіб, відповіді на які є вихідним емпіричним матеріалом для узагальнень.

Анкетування – метод збирання фактів на основі письмового самозвіту досліджуваних за спеціально розробленою програмою.

Бар'єри спілкування – психологічні перешкоди, які виникають у спілкуванні, характеризуються неадекватною пасивністю, нездатністю реагувати на ситуацію та її вирішувати.

Бесіда – форма вербального діалогічного спілкування, сутність якої в ретельно продуманій системі запитань, які підводять до розуміння співрозмовника.

Вербальне спілкування — словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування за допомогою мови, системи знаків, які служать засобом спілкування. **Взаємосприймання** – цілісний образ іншої людини, сформований на основі оцінювання зовнішнього вигляду та поведінки.

¹ У словнику використано матеріали розміщені в [22; 23; 39; 42; 44; 77; 85; 86; 102]

Взаєморозуміння – подвоєне, дзеркальне взаємовідбиття суб'єктами спілкування один одного на основі *зворотного зв'язку, емпатії, ідентифікації, децентралізації*.

Вимога – вплив на свідомість співбесідника з метою спонукати його до позитивної діяльності або гальмувати його дії та вчинки, які мають негативний характер.

Виховання – процес цілеспрямованого формування особистості в умовах спеціально організованої виховної системи.

Воля – здатність особистості усвідомлено управляти своєю психікою, вчинками, яка дозволяє долати перепони на шляху досягнення мети.

Групове монологічне спілкування – учасниками комунікації є троє й більше осіб. Модифікацією такого спілкування є публічний виступ керівника перед колективом чи за його межами (лекція, доповідь).

Гуманістична педагогіка – наука про навчання й виховання молодого покоління, що базується на принципах гуманного ставлення до учнів (шанування гідності й прав учня, відкритість, емпатія, довіра, педагогічний оптимізм, креативність, співпраця, заохочення, розвинута культура спілкування, психологічна безпека тощо). У вітчизняній педагогіці найяскравішим представником є В. О. Сухомлинський.

Гуманістична психологія – напрям психологічної науки, що виник у США в 50-і роки (А. Маслоу, К. Роджерс, Р. Берне та ін.), на противагу окремим аспектам біхевіоризму і психоаналізу. Предмет – здорова творча особистість, проблеми особистісного зростання, самовдосконалення, самоактуалізації, найвищі людські цінності.

Гуманістичний підхід, гуманістична орієнтація – напрям у світовій науці про людину, що визнає своїм головним предметом особистість як унікальну цілісну систему, яка становить можливість самоактуалізації, властиву тільки людині.

Дискусія – спосіб організації спільної діяльності з метою інтенсифікації процесу ухвалення рішення в групі; метод навчання, що підвищує інтенсивність і ефективність навчального процесу за рахунок активного включення учнів у колективний пошук істини.

Диспут – сперечання на наукову, літературну чи іншу тему, колективне обговорення питань, що хвилюють.

Динамізм особистості – здатність активно впливати на іншу особистість

Діалог – дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні.

Діяльність, внутрішня (психічна) і зовнішня (фізична) – спосіб активного відношення суб'єкта (людини) до світу, спосіб буття людини у світі, її здатність вносити в дійсність зміни.

Діагностика – комплекс методів, прийомів, правил і засобів для виміру динаміки процесів і результатів роботи та аргументованого визначення певного стану об'єкта (рівня, здібностей, знань, розумового розвитку, професійної придатності тощо).

Духовність – індивідуальне вираження в системі мотивів особистості двох фундаментальних потреб: ідеальної потреби пізнання й соціальної потреби жити, діяти для інших (розглядається як душевність).

Духовний розвиток – ієрархія метамотивів та потреб, виходячи з яких особистість оцінює себе, інших, довкілля й діє. Найсуттєвішими є такі потреби: самоповага, пізнання світу, себе, сенсу життя, сприймання та створення краси, здійснення добра та справедливості, досягнення психічної досконалості.

Емоція – чуттєва реакція, що виникає у відповідь на зовнішні й внутрішні сигнали, які викликають зміни у фізіологічному стані організму, є важливим чинником спілкування, регулятором поведінки людей.

Емоційна стабільність – здатність володіти собою, зберігати самоконтроль, здійснити саморегуляцію за будь-якої ситуації, незалежно від сили зовнішніх чинників, що провокують емоційний зрив;

Емпатія – психологічна здатність проникнення в переживання іншої людини, збагнення її емоційного стану; здатність до співчуття в усьому емоційному спектрі, уміння поставити себе на місце іншого, перебороти рамки своєї життєвої ситуації.

Естетичне виховання – формування естетичних знань, смаків, ідеалів, розвиток здібностей до естетичного сприйняття явищ дійсності, творів мистецтва, потребу вносити прекрасне в навколишній світ, зберігати прекрасне.

Естетика професійного спілкування – художньо-естетичні можливості, які сприяють подальшому розвитку емоційного ставлення людини до навколишнього середовища, світу, себе.

Етика професійного спілкування – різновид етики, пов'язаної зі специфікою морального спілкування у професійній діяльності.

Жести – передача інформації, почуттів, емоцій мовою рук.

Закономірності професійного спілкування – стійкі, об'єктивні, суттєві взаємозв'язки в професійному спілкуванні, реалізація яких сприяє ефективності, результативності, успішності в діяльності та взаєминах.

Засіб спілкування – інструментарій матеріальної й духовної культури, використовуваний для розв'язання завдань спілкування.

Здібності – індивідуально-психологічні якості особистості, які проявляються у успішному володінні якоюсь діяльністю.

Знання як компонент світогляду – система наукових істин світогляду.

Індивід – людина як природна істота, продукт філогенетичного й онтогенетичного розвитку, носій індивідуально-своєрідних рис, як цілісність психофізіологічної організації, що забезпечує його усталеність у взаємодії з навколишнім світом.

Індивідуальність характеризує несхожість, своєрідність, відмінність однієї особистості від іншої.

Індивідуальне монологічне спілкування – передавання відправником усної інформації реципієнту без зворотного зв'язку, формулювання завдання, доручення роботи або оцінювання (нерідко з елементами критики), характерне для авторитарного стилю й ефективне за необхідності термінового вирішення проблеми, коли недоцільно витратити час на її обговорення.

Індивідуальне діалогічне спілкування – відбувається між двома людьми й передбачає зворотний зв'язок між відправником і реципієнтом.

Інтелект – стійка структура розумових здібностей.

Інтерація – процес організованих вербальних і невербальних взаємодій, які виникають під час спілкування.

Інтуїція – здатність сприймати світ і приймати рішення на основі „чуття”, тобто без участі свідомості, на рівні емоційного передчуття.

Інформація – сукупність відомостей, даних, знань.

Колектив – група людей, об’єднаних суспільно значущими цілями, спільними ціннісними орієнтаціями, спільною діяльністю, спілкуванням, взаємною відповідальністю.

Комунікація – смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії.

Комунікабельність – психологічно - професійна готовність людини до організаторсько-комунікативної діяльності, здатність відчувати задоволення від процесу спілкування з іншими людьми.

Комунікативність – сукупність стійких властивостей особистості, що сприяють успішному сприйманню, розумінню, засвоєнню, використанню інформації, професійна здатність, яка характеризується потребою в спілкуванні, готовністю легко вступати в контакт, викликати позитивні емоції в співрозмовника, мати задоволення від спілкування

Культура комунікації (КК) – рівень готовності передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, дикцію, артикуляцію та інше, також уміння подолати комунікативні бар’єри та здатність їх самому не створювати, включає технічну легкість, простоту спілкування, швидкість та повноту формування загальних змістів.

Комунікативна культура – установлення та підтримання стосунків невимушеного, добровільного спілкування, заснованого на довірі, толерантності та взаємоповазі в процесі професійних контактів.

Комунікативний процес – обмін інформацією між людьми, з метою забезпечення її розуміння, як предмета обміну, точне й повне засвоєння повідомлень.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок чи поглядів опонентів або об’єктів взаємодії.

Конформізм – тенденція особистості змінювати свої погляди, ціннісні орієнтації, вчинки під впливом групи.

Креативність – здатність до творчості, спроможність генерувати незвичні ідеї, відходити від традиційних схем, швидко розв’язувати проблемні ситуації.

Культура інтеракції – рівень вміння конструктивно співпрацювати, здатність знаходити загальні інтереси, орієнтація на розвиток відносин, взаємний позитивний результат.

Культура мовлення – здатність використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби.

Культура перцепції – здатність адекватно сприймати співрозмовника, вміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших на основі емпатії, співчуття, симпатії, визначає настанову на позитивне, конструктивне ставлення до співрозмовника, яке забезпечує емоційно-чуттєве задоволення(подобається) та зароджується інтерес до продовження контактів.

Культура почуттів – рівень розвитку, уміння особистості керувати своїми психічними станами, емоційними ставленнями до навколишньої дійсності.

Культура поведінки – сукупність форм повсякденної поведінки людини, у яких виявляються певні моральні й естетичні норми.

Культура професійна спілкування (КПС) – це соціально значущий показник *рівня знань*, здібностей, здатність та вміння здійснювати свої взаємини з людьми, сприймати, розуміти, засвоювати зміст думок, почуттів, намагань розв’язування конкретних завдань у професійній діяльності.

Методологія (гр. походження і означає „вчення про метод”) – система принципів і засобів організації та побудови теоретичної та практичної діяльності, а також учення про цю систему. У науці термін „методологія” розуміється в широкому й вузькому значенні. У *широкому* – філософська вихідна позиція наукового пізнання для всіх наукових дисциплін. Універсальною науковою методологією, що вивчає закони розвитку природи, суспільства й мислення, є філософія. У *вузькому* значенні означає теорію наукового пізнання в конкретних наукових дисциплінах.

Методика – конкретні форми та засоби використання методів, за допомогою яких здійснюється глибше пізнання різноманітних проблем.

Метод спілкування – сукупність способів, прийомів спілкування, спрямованих на розвиток мотиваційної сфери і свідомості, вироблення навичок і звичок поведінки, їх корекцію й удосконалення, взаємодія, спрямована на розв’язання професійних цілей.

Метод спостереження – метод, що передбачає спеціально організоване сприймання в природних умовах.

Метод психолого-педагогічного тестування – метод випробування особистості на певний рівень знань, умінь або загальну інтелектуальну розвиненість за допомогою карток, малюнків, ребусів, кросвордів, запитань.

Метод ранжування – математичний метод розміщення зафіксованих показників у певній послідовності (зменшення чи збільшення), визначення місця елемента в певній множині.

Метод реєстрування – математичний метод, який полягає у виявленні певної якості в явищах цього класу й обчислення за наявністю або відсутністю її (наприклад, кількості негативних вчинків).

Мета – ідеальне уявлення результату, предмета, явища, діяльності, спілкування.

Міміка – вирази обличчя, спричинені рухами його м’язів, які виражають емоційні стани: здивування й байдужість, страх і радість, задоволення й незадоволення, гнів і спокій, порозуміння та його відсутність тощо і є міжнародним засобом спілкування.

Моральна навичка – стійка форма поведінки, здійснення якої є життєвою потребою людини. Моральне виховання – цілеспрямований і систематичний вплив на свідомість, почуття, поведінку вихованців з метою формування в них моральних якостей, які відповідають вимогам і нормам моралі.

Мотив – внутрішня спонукальна сила, бажання спілкуватися (потреби, інтереси, прагнення, емоції).

Мотивація – цілеспрямованість, усвідомленість *мети*, що активізують, стимулюють діяльність людини.

Навичка – автоматизовані дії, які не потребують контролю свідомості.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Оптимістичне прогнозування – передбачення розвитку особистості з орієнтацією на позитивне в ній перетворення всієї структури особистості через вплив на позитивні якості.

Освіта – процес і результат засвоєння учнями систематизованих знань, набуття вмінь і навичок, формування на їх основі наукового світогляду, моральних та інших рис особистості, розвиток її творчих сил і здібностей.

Особистість – людина як суб'єкт відносин і свідомої діяльності, здатний до самопізнання й саморозвитку; стійка система соціально значущих рис, відносин, установок і мотивів, що характеризує людину як члена суспільства.

Особистісний підхід – послідовне ставлення як до особистості, як до самосвідомого відповідального суб'єкта.

Особистість професіонала – специфічне утворення, що є результатом функціонування системи професійно значущих стосунків, у які він вступає в ході всієї наступної фахової життєдіяльності.

Паритетний – рівний, рівноправний.

Пам'ять – складний, системний, пізнавальний процес запам'ятовування, збереження, відображення інформації.

Персоніфікація – процес передавання особистісного світосприймання й відчуття в діяльності та спілкуванні.

Педагогіка – сукупність теоретичних і практичних наук, які вивчають виховання, освіту й навчання; наука про закономірності, принципи, структуру, механізми, технології здійснення.

Потреба – емоційні переживання, які виникли в протиріччі між особистістю й середовищем.

Постава – звичне положення тіла людини під час сидіння, ходіння тощо; властива манера триматися. Пози формуються тілом, руками, ногами й символізують соціальний стан або конкретну ситуацію, у якій перебуває людина.

Переконання – сукупність осмислених і емоційно прийнятних ідей, які стосуються ідеології, політики, моральності, мистецтва та ін., що визначає життєву позицію особистості.

Перцепція – емоційна характеристика взаємospриймання суб'єктів один одного, чуттєвість переживання суб'єктів щодо переживання оточуючих.

Перцептивні здібності – професійна проникливість, пильність, інтуїція, здатність сприймати й розуміти іншу людину;

Пізнання – процес цілеспрямованого відображення об'єктивної реальності у свідомості людей.

Погляди – судження, суб'єктивний висновок людини, пояснення тих чи тих природних і суспільних явищ, визначення свого ставлення до них.

Почуття – емоційна грань духовної діяльності особистості, форма відображення дійсності, у якій виявляється стійке суб'єктивне ставлення людини до предметів, явищ, які вона пізнає й змінює.

Працьовитість – постійна потреба в трудовій діяльності, її позитивні соціальні й особисті мотиви; – усвідомлення значення праці для суспільства й для себе; – наявність трудових умінь і навичок, їх постійне вдосконалення; наполегливість; задоволення від результатів праці.

Прийом – частина методу, його конкретне застосування на практиці.

Прийом спілкування – це частина методу, необхідна для ефективнішого застосування методу в умовах конкретної ситуації. Будь-який метод виховання складається з певної сукупності однорідних прийомів і способів впливу.

Принципи спілкування – вихідні положення, що впливають із закономірностей та визначають загальне спрямування процесу спілкування в процесі професійної діяльності, основні вимоги до його змісту, методики та організації.

Прогрес – рух уперед, від нижчого до вищого, до більш високого ступеня розвитку, до кращого. Розвиток нового, передового. Протилежне поняття – регрес.

Процес виховання – система виховних заходів, спрямованих на формування всебічно й гармонійно розвиненої особистості.

Професіоналізм – системність професійної діяльності, сформованість професійної позиції, стилю спілкування, знання і готовність до дії, самоаналіз і саморозвиток, високий рівень здібностей.

Професійне спілкування – творчий процес обміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

Професійний стиль спілкування – стійка система методів, способів та прийомів, які використовуються у професійній взаємодії, що залежить від особистісних якостей і параметрів ситуацій у професійному спілкуванні.

Професійний такт – творче вміння обирати в кожному конкретному випадку такий стиль поведінки і спілкування, підхід (за допомогою слова, вчинків, тону, погляду, жестів, міміки тощо), які оберігають честь і гідність особистості кожного, не принижуючи й не возвеличуючи його.

Професійна техніка – це вміння використовувати психофізичний апарат як інструмент впливу, прийоми володіння собою (своїм організмом, настроєм, мовленням, увагою, уявою) і прийоми впливу на інших (вербальними й невербальними засобами).

Професійна етика – це сукупність моральних норм, принципів що визначають ставлення до людини, до професії і своїх професійних обов'язків.

Пряме вербальне спілкування – форма безпосереднього усного контакту між учасниками спілкування (спілкування „обличчям до обличчя”), інформація передається за допомогою мовних знаків та інтонаційних засобів (підвищення або зниження тону, манера мовлення, що виражає почуття, ставлення до предмета висловлювання).

Психотехніка – прийом, спрямований на активізацію або гальмування проявів різноманітних психічних реакцій, а також властивостей і якостей особистості.

Рефлексія – усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші, здатність розуміти партнера по спілкуванню.

Розвиток – низка зовнішніх і внутрішніх, кількісних і якісних змін, які характеризують рух людської істоти від нижчих до вищих рівнів її життєдіяльності.

Розповідь – послідовне розкриття невеликого за обсягом змісту навчального матеріалу.

Самоактуалізація – прагнення людини до повнішого виявлення, розвитку й реалізації своїх особистісних можливостей.

Самоаналіз – прийом самовиховання, який передбачає критичні роздуми над своєю поведінкою, окремими вчинками.

Самовиховання – систематична, цілеспрямована, свідома діяльність особистості, спрямована на формування, розвиток, вироблення та вдосконалення в собі позитивних рис і подолання негативних.

Самозаборона – прийом самовиховання, який реалізується через свідоме позбавлення себе чогось приємного.

Самозаохочення – прийом самовиховання, який використовується після подолання особистістю певних труднощів, власних негативних рис.

Самозобов'язання – прийом самовиховання, що передбачає планування роботи над формуванням чи подоланням певних рис особистості на конкретний період.

Самоконтроль – прийом самовиховання, який полягає в систематичному фіксуванні (подумки або письмово) свого стану й поведінки для того, щоб попередити небажані думки, емоції, вчинки.

Самонавіювання – прийом самовиховання, який передбачає повторення подумки або вголос певних суджень з метою формування чи подолання певних рис своєї особистості.

Самонаказ – прийом самовиховання, який полягає в прийнятті особистістю твердого рішення не відступати від своїх принципів, поводитися тільки належним чином.

Самоосвіта – процес набуття знань у процесі самостійної роботи поза систематичних навчальних закладів

Самооцінка – прийом самовиховання, суть якого зводиться до зважування подумки своїх можливостей і оцінки своїх дій та вчинків.

Самопереключення – прийом самовиховання, за якого подумки або в діях переходять до справ, які викликають позитивні емоції.

Самопереконання – прийом самовиховання, який полягає в тому, що вихованцю пропонують у певній ситуації знайти аргументи і за їх допомогою переконати себе в тому, що він учинив правильно (неправильно).

Самопідбадьорювання – прийом самовиховання, який передбачає підтримку себе в ситуаціях розгубленості, зневіри у власних силах та можливостях.

Самоповага – компонент образу Я особистості, який визначається ставленням досягнень особистості до того, на що вона претендує.

Саморозвиток – цілеспрямована, свідомо діяльність особистості, спрямована на вироблення та вдосконалення в собі кількісних і якісних змін, що відбуваються під час анатомо-фізіологічного, психологічного, інтелектуального вдосконалення людини, становлення її світогляду, моральних поглядів, переконань, емоційно-почуттєвої сфери.

Самосвідомість – усвідомлення людиною себе як особистості (своїх якостей і рис, стосунків з іншими людьми, місця й ролі в суспільстві).

Світогляд – система поглядів, переконань, ідеалів, у яких людина виражає своє ставлення до оточуючих, середовища та самої себе.

Симпатія – почуття емоційної налаштованості до когонебудь.

Синектика – групова творча діяльність вид мозкового штурму, направлена на прийняття оптимального рішення з проблеми.

Словесні методи – усний виклад учителя (монологічні): розповідь, пояснення, шкільна лекція; діалогічні: бесіда, дискусія, метод драматизації; робота з книгою.

Соціалізація – засвоєння людиною соціального досвіду, цінностей, норм поведінки, властивих суспільству, соціальних груп, до яких вона належить.

Спадковість – відновлення в нащадків біологічних особливостей батьків.

Спілкування – процес взаємодії між двома чи кількома особами, що полягає в обміні інформацією пізнавального чи емоційно-оцінного характеру.

Спілкування – самостійна і специфічна форма активності особистості, є необхідною умовою об'єднання людей для будь-якої спільної діяльності. У спілкуванні людина виявляє якості, здібності, знання й уміння, розвиває й формує, засвоює суспільний досвід, норми, цінності, знання, способи діяльності, формуючись при цьому як особистість і суб'єкт діяльності.

Спілкування – найважливіше середовище духовного, суспільного й особистісного прояву людини. Воно становить живий

безперервний процес взаємодії людей, людини з собою та світом. Відбувається за допомогою мови, мовлення, міміки, пози, рухів тіла, жестів, зображення, символів, звукових сигналів, умовних позначень.

Спілкування – це складний багатоплановий процес установлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами в спільній діяльності і включає обмін інформацією, сприймання й розуміння іншої людини, вироблення єдиної стратегії взаємодії

Спостереження – цілеспрямоване збирання психологічних фактів поведінки й діяльності особистості з метою їх подальшого аналізу й тлумачення.

Сприймання – форма психічного відображення дійсності у вигляді цілісних образів навколишніх предметів.

Стиль спілкування – індивідуальна характеристика особистості, що відображає особливості роботи з людьми і технологію ухвалення рішення.

Творчість – психічний процес створення нових цінностей; діяльність, результат створення нових матеріальних і духовних цінностей. Будучи по суті культурно-історичним явищем, має і психологічний аспект – особистісний і процесуальний. Припускає наявність у суб'єкта здібностей, мотивів, знань і умінь, завдяки яким створюється продукт, що відрізняється новизною, оригінальністю, унікальністю.

Тест – стандартизована психодіагностична система завдань, яка призначена для встановлення кількісних і якісних індивідуально-психологічних властивостей та показників розвитку.

Тестовий контроль – метод, який передбачає вибір одного або кількох варіантів із запропонованого переліку завдань.

Технології – наукове проектування й відтворення гарантуючих успіх професійних дій; сукупність психолого-педагогічних настанов, які визначають спеціальний підхід і композицію форм, методів, способів, прийомів, виховних засобів (схем, креслень, діаграм, карт).

Технологія спілкування – наукове проектування, система методів, прийомів, засобів, відтворення яких гарантує успіх у спілкуванні.

Технологічний прийом – компактний, частковий спосіб вирішення конкретної педагогічної, виховної або навчальної проблеми.

Толерантність – терпимість до іншого роду поглядів, вдач, звичок, розрізняють релігійну, расову, етнічну, культурну, політичну, лінгвістичну, побутову.

Трансакція – словесний чи безсловесний обмін між двома людьми, який утворюється з подразнення (запитання) і реакції (відповідь) між певними станами „Я”, тобто взаємодія між різними станами „Я”.

Уміння – зумовлена знаннями й навичками готовність людини успішно досягати свідомо поставленої мети діяльності в мінливих умовах її протікання.

Умовні сигнали – усне мовлення, система передавання повідомлень за допомогою жестів, зрозумілих лише для певного кола осіб.

Уява – здатність людини до побудови нових образів шляхом переробки психічних компонентів, знайдених у минулому досвіді; психічний процес створення образу предмета чи ситуації шляхом перебудови наявних уявлень. Частина свідомості особистості, один з пізнавальних процесів, характерний високим ступенем наочності й конкретності.

Уява творча – припускає самостійне створення образу, речі, ознаки, що не мають аналогів, нових, реалізованих в оригінальних і коштовних продуктах діяльності. Невід’ємна сторона технічної, художньої та іншої творчості.

Чинник – причина, суттєва обставина в певному процесі, явищі.

Формування особистості – процес і результат цілеспрямованих (виховання) і стихійних впливів соціальної дійсності, середовища, спадковості й активності особистості (самовиховання).

Я-концепція (з позицій гуманістичного підходу) – сукупність усіх уявлень людини про себе, поєднана з її оцінкою. Описовий складник називають уявою Я. Складник, пов’язаний із ставленням до себе або окремих своїх якостей, називають самооцінкою або прийняттям себе (Р. Берне).

Список використаних джерел

1. Аникеева Н. П. Психологический климат в коллективе / Н. П. Аникеева. – М. : Просвещение, 1989. – 273 с.
2. Афанасьев І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування / авт.-уклад. І. Афанасьєв – К. : Альтерпрес, 2003. – 368 с.
3. Бабич Н. Д. Основи культури мовлення / Н. Д. Бабич. – Л. : Світ, 1990. – 232 с.
4. Базаров Т. Ю. Особенности межличностного восприятия в системе „руководство – подчинение” в условиях производственного коллектива / Т. Ю. Базаров // Межличностное восприятие в группе / под ред. Г. М. Андреевой, А. И. Донцова. – М. : Изд-во МГУ, 1981. – С. 191.
5. Барановский В. Ф. Духовность личности в системе современных общественных отношений : монография / В. Ф. Барановский – К. : НВТ „Правник”, 1998. – 141 с.
6. Бех І. Д. Особистісно-зорієнтоване виховання : наук.-метод. посіб. / І. Д. Бех. – К. : ІЗМН. 1998. – 182 с.
7. Бех І. Моральний розвиток особистості в історико-педагогічному осмисленні / І. Бех // Рід. шк. – 2004. – № 1. – С. 25.
8. Бех І. Духовні цінності в розвитку особистості / І. Бех // Педагогіка і психологія. – 1997. – № 1. – С. 124 – 129.
9. Білик Л. Формування соціолого-психологічної культури студенської молоді у вищому навчальному закладі / Л. Білик // Вища освіта України. – 1998. – № 3. – С. 105 – 109.
10. Богущ А. М. Духовні цінності в контексті сучасної парадигми виховання / А. М. Богущ // Виховання і культура. – 2001. – № 1. – С. 5 – 8.
11. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М. : Междунар. пед. акад., 1995. – 328 с.
12. Божович Л. И. Избр. психол. тр. : Проблемы формирования личности / Л. И. Божович – М. : Междунар. пед. акад., 1995. – 212 с.
13. Бороздина Г. В. Психология делового общения / Г. В. Бороздина – М. : Просвещение, 2000. – 224 с.

14. Буева Л. П. Духовность и проблемы нравственной культуры / Л. П. Буева // Вопр. философии. – 1996. – № 2. – С. 68 – 83.
15. Бузаров К. И. Воспитание, развитие и формирование личности (В контексте традиционных и современных концепций) / К. И. Бузаров. – Майкоп, 2000. – 87 с.
16. Быстрицкий Е. К. Феномен личности: мировоззрение, культура, бытие / Е. К. Быстрицкий – К. : Наук. думка, 1991. – 200 с.
17. Васина Н. Творческий потенциал руководителей системы образования / Н. Васина, И. Вегерчук, Л. Лаптев // Прикладная психология и психоанализ. – 1997. – № 2. – С. 11 – 18.
18. Введенская Л. А. Культура речи / Л. А. Введенская. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2001. – 448 с.
19. Введенская Л. А. Культура и искусство речи. Современная риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д. : Феникс, 1999. – 230 с.
20. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. – М. : Просвещение, 1994. – 104с.
21. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації: інноваційні методи навчання : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Д. : РВВ ДНУ, 2004. – 52 с.
22. Волкова Н. П. Професійно-педагогічні комунікації : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2006. – 256 с.
23. Волкова Н. П. Педагогіка : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – 3-тє вид., стер. – К. : Академвидав, 2009. – 616 с.
24. Выготский Л. С. Психология искусства / Л. С. Выготский ; под ред. М. Г. Ярошевского. – М. : Педагогика, 1987. – 427с.
25. Выготский Л. С. Собр. соч. : в 6. т. / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1984. – Т. 4. – 432 с.
26. Грабовська Т. Формування позитивної мотивації діяльності особистості / Т. Грабовська // Рід. шк. – 2002. – № 4. – С. 12 – 14.
27. Гусак Т. Дискусія як метод оптимізації при вивченні іноземних мов у ВНЗ / Т. Гусак // Рід. шк. – 2003. – № 7. – С. 26 – 29.
28. Данилова Е. Психологическая беседа как основной метод получения информации о ребенке / Е. Данилова // Воспитание школьников. – 2005. – № 7. – С. 32.

29. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство / А. Б. Добрович. – М. : Академия, 1980. – С. 52 – 59.
30. Добрович А. Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения / А. Б. Добрович. – М. : Просвещение, 1987. – С. 19 – 21, 68 – 74.
31. Дубасенюк О. А. Професійна підготовка майбутнього вчителя до педагогічної діяльності : монографія / О. А. Дубасенюк, Т. В. Семенюк, О. Є. Антонова – Житомир : Житомир. держ. пед. ун-т, 2003. – 192 с.
32. Этика та психологія ділових відносин / за ред. Андреевої Т. Є. – Х. : Просвещение, 2004. – 114 с.
33. Жорнова О. Інтеракція в культуро-творчому формуванні студентів / О. Жорнова // Рід. шк. – 2006. – № 11. – С. 34 – 38.
34. Журавлев А. Л. Стиль руководства для управления социально-психологическим климатом коллектива / А. Л. Журавлев // Социально-психологический климат коллектива: теория и методы изучения. – М. : Наука, 1979. – С. 134 – 145.
35. Журавлев А. Л. Роль общительности личности в руководстве коллективом / А. Л. Журавлев // Психологические исследования общения. – М. : Логос, 1985. – С. 179–191.
Зарецкая Е. Н. Риторика: теория и практика речевой коммуникации / Е. Н. Зарецкая. – М. : Академия, 2001. – 247 с.
36. Зазвягинский В. И. Идеал, гармония и реальность в системе гуманистического воспитания / В. И. Зазвягинский, Ш. А. Амонашвили, А. Ф. Закирова // Педагогика. – 2002. – № 3. – С. 3 – 11.
37. Зиновьев Ф. В. Искусство управлять / Ф. В. Зиновьев, А. Г. Гаврилов, И. Ф. Зиновьев. – Симферополь : Таврида, 1992. – 108 с.
38. Зязюн І. А. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К. : Вища шк., 2004. – 422 с.
39. Иванов И. П. Педагогика коллективных творческих дел : кн. для учителя / И. П. Иванов – К. : Освіта, 1992. – 95 с.
40. Иванова Н. В. Проблема формирования индивидуального стиля педагогического общения / Н. В. Иванова // Формиро-

- вание творческой индивидуальности : материалы науч.-практ. конф. – Минск, 1994. – С. 17.
41. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении / В. А. Кан-Калик. – М. : Педагогика, 1987. – 190 с.
 42. Кан-Калик В. А. Педагогическое творчество / В. А. Кан-Калик, Н. Д. Никандров. – М. : Педагогика, 1990. – 144 с.
 43. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М. : Просвещение, 1989. – Ч. 2. – С. 83 – 134.
 44. Климов Е. А. Индивидуальный стиль деятельности / Е. А. Климов. – Казань : Изд-во Казан. ун-та, 1969. – 278 с.
 45. Комар О. Викладання за інтерактивними технологіями / О. Комар // Рід. шк. – 2006. – № 10. – С. 15 – 18.
 46. Кудіна В. В. Психологія вищої школи : курс лекцій / В. В. Кудіна, В. І. Юрченко. – К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2004. – 176 с.
 47. Куницына В. Н. Межличностное общение : учеб. для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2002. – 544 с.
 48. Леви В. Искусство быть другим / В. Леви. – М. : Просвещение, 1986. – С. 83 – 93.
 49. Леви В. А. Искусство быть собой / В. А. Леви. – М. : Просвещение, 1977. – С. 127 – 130, 161 – 165.
 50. Макаренко А. С. Книга для родителей / А. С. Макаренко // Пед. соч. в 8 т. – М. : Педагогика, 1983 – 1986. – Т. 5. – 333 с.
 51. Малютина И. Интерактивные игры / И. Малютина // Воспитание школьников. – 2005. – № 1. – С. 12 – 18.
 52. Мерло-Понті М. Феноменологія сприйняття / М. Мерло-Понті. – К. : Вища шк., 2001. – 235 с.
 53. Митина Л. М. Психология развития конкурентоспособной личности : учеб.-метод. пособие / Л. М. Митина ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. – М. : Изд. Моск. психол.-соц. ин-та, 2003. – 400 с.
 54. Митина Л. М. Психология профессионального развития учителя / Л. М. Митина. – М. : Флинта : МПСИ, 1998. – 200 с.
 55. Мудрик А. В. Общение школьников / А. В. Мудрик. – М. : Знание, 1987. – 80 с.

56. Мудрик А. В. Общение в процессе воспитания : учеб. пособие / А. В. Мудрик. – М. : Пед. о-во России, 2001. – 320 с.
57. Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников / А. В. Мудрик. – М. : Педагогика, 1984. – 110 с.
58. Мудрик А. В. Социализация и „смутное время” / А. В. Мудрик. – М. : Знание, 1991. – 80 с.
59. Мурашов А. А. Культура речи учителя / А. А. Мурашов. – М. : Моск. психол.-соц.инс.; Воронеж : Изд-во НПО – МОДЗК, 2002. – 432 с.
60. Морозов А. В. Деловая психология : учеб. для высш. и сред. спец. учеб. заведений / А. В. Морозов. – СПб. : Питер, 2000. – 254с.
61. Немов Р. С. Индивидуальный стиль деятельности педагога / Р. С. Немов // Немов Р. С. Психология : в 3 кн. – М. : Владос, 1998. – Кн.2. Психология образования. – С. 537 – 541.
62. Немов Р. С. Психология / Р. С. Немов. – М. : Владос, 1995. – 240с.
63. Обозов Н. Н. Психология работы с людьми / Н. Н. Обозов, Г. В. Щекин. – К. : Вища шк., 1999. – 346 с.
64. Основы педагогического мастерства / под ред. И. А. Зязюна. – М. : Просвещение, 1989. – С. 150 – 154.
65. Опалюк О. М. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування : навч.-метод. посіб. / О. М. Опалюк, Ю. В. Сербалюк. – Кам'янець-Подільський : Медобори, 2004. – 192 с.
66. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.-метод. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Вид-во Європ. ун-ту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 350 с.
67. Панасюк А. Ю. Управленческое общение : Практические советы / А. Ю. Панасюк. – М. : Экономика, 1990. – 112 с.
68. Паркинсон С. М. Искусство управления / С. М. Паркинсон, М. К. Рустамджи. – М. : Мысль, 1971. – 352 с.
69. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика : пробний підруч. для гімназій гуманіст. Профілію / М. І. Пентилюк. – К. : Вежа, 1994. – 240 с.
70. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М., 1989. – 205 с.

71. Петровская Л. А. Воспитатель-подросток и пути развития диалога / Л. А. Петровская // Учителям и родителям о психологии подростка / под ред. Г. Г. Аракелова. – М. : Просвещение, 1990. – с. 112.
72. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли других людей по их жестам : пер. с англ. / А. Пиз. – М. : Искусство, 1995. – 211 с.
73. Платонов К. К. Структура и развитие личности / К. К. Платонов – М. : Наука, 1986. – 256 с.
74. Подольська Є. А. Культурологія : навч. посіб. / Є. А. Подольська, В. Д. Лихвар, К. А. Іванова. – Вид. 2-е, перероб. та доп. – К. : Центр навч. л-ри, 2005. – 392 с.
75. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе / М. М. Рыбакова. – М. : Педагогика, 1990. – 187 с.
76. Рыданова И. И. Основы педагогики общения / И. И. Рыданова. – Минск : Беларус. навука, 1998. – 319 с.
77. Сагач Г. М. Риторика : навч. посіб. для студ. / Г. М. Сагач. – 2-ге вид., перероб. – К. : Вид. дім „Ін Юре”, 2000. – 568 с.
78. Сафьянов В. И. Этика общения / В. И. Сафьянов. – М. : Академия, 1991. – 122 с.
79. Симонов П. В. Происхождение духовности / П. В. Симонов, П. М. Ершов, Ю. П. Вяземский. – М. : Наука, 1989. – 350 с.
80. Скок Г. Б. Анализируем деятельность преподавателя / Г. Б. Скок, К. Л. Заринич, В. П. Кочетова // Вестн. высш. шк. – 1987. – № 6. – С. 50 – 53.
81. Скотт Джини Грехем. Конфликты. Пути их преодоления / Скотт Джини Грехем. – К. : Внешторгиздат, 1991. – 187 с.
82. Слостенин В. А. Педагогика : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / В. А. Слостенин. – М. : Академия, 2004. – 576 с.
83. Слободяник Н. Психологические основы успешности учебно-воспитательного процесса в школе / Н. Слободяник // Воспитание школьников. – 2005. – № 6. – С. 56.
84. Словарь иностранных слов / под ред. А. Г. Спиркина, И. А. Акчурина, Р. С. Карпинской. – М. : Рус. яз., 1989. – 624 с.
85. Словарь русского языка / под ред. д-ра. филол. наук, проф. Н. Ю. Шведовой. – М. : Рус. яз., 1983. – 816 с.

86. Слепухов М. Законы, закономерности, принципы та правила в педагогичі / М. Слепухов // Рід. шк. – 2002. – № 1. – С. 23.
87. Смелкова З. С. Теория и практика ученого диалога на уроках словесности / З. С. Смелкова.– М. : Флинта : Наука, 1999. – 232 с.
88. Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. – М. : Педагогика, 1995. – 144 с.
89. Степанишин Б. І. Особа викладача інституту та шляхи її формування / Б. І. Степанишин // Рід. шк. – 1992. – № 2. – С. 60 – 67.
91. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления : учебник / Л. Д. Столяренко. – Изд. 5-е. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2006. – 416 с.
92. Строганова Л. Диспут как свободный обмен мнениями / Л. Строганова // Воспитание школьников. – 2005. – № 10. – С. 56.
93. Сухомлинский В. А. Проблемы воспитания всесторонне развитой личности / В. А. Сухомлинский // История педагогики в России. – М. : Педагогика, 1999. – С. 373 – 377.
94. Учителю о педагогической технике / под ред. Л. И. Рувинского. – М. : Просвещение, 1987. – С. 33 – 45.
95. Синельников В. Самовиховання як діяльність та її психологічні особливості / В. Синельников // Педагогіка і психологія. – 2005. – № 3. – С. 37.
96. Трейси Брайан. Достижение максимума / Трейси Брайан. – Киев : Знання, 2000. – 212 с.
97. Фіцула М. М. Педагогіка : навч. посіб. для студ. вищ. пед. закл. освіти / М. М. Фіцула. – К. : Академія, 2002. – 528 с.
98. Филонов А. Б. Стратегия контактного взаимодействия и проявление личности / А. Б. Филонов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения / под ред. Е. В. Шороховой, М. И. Бобневой. – М. : Просвещение, 1976. – С. 298.
99. Харченко С. Я. Професійна етика соціального педагога : навч.-метод. посіб. / С. Я. Харченко, Н. П. Краснова, Л. П. Харченко. – Луганськ : ЛНУ імені Тараса Шевченка, 2009. – 564 с.
100. Хилл Наполеон. Думай и богатей – 2 / Хилл Наполеон. – М. : Эканомика, 2000. – 320 с.

101. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К. : Акдемвидав, 2004. – 278 с.
102. Чмут Т. К. Культура спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут. – Хмельницький : Хіруп, 1999. – 358 с.
103. Шапошникова І. В. Ділова риторика : навч. посіб. – Херсон : Вид-во ХДУ, 2004. – 78 с.
104. Щербаков А. И. Формирование личности учителя в системе высшего педагогического образования / А. И. Щербаков. – М. : Педагогика, 1968. – 302 с.
105. Щербань П. Педагогічна культура та її значення в суспільстві / П. Щербань // Рід. шк. – 2004. – № 7 – 8. – С. 54.
106. Щербань П. Сутність педагогічної культури / П. Щербань // Вища освіта України. – 2004. – № 3. – С. 67 – 72.
107. Шустова И. Как организовать дискуссию со старшеклассниками / И. Шустова // Воспитание школьников. – 2005. – № 7. – С. 47.
108. Этика деловых отношений : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – М. : Педагогика, 2004. – 329 с.
109. Юсупов И. М. Психология взаимопонимания / И. М. Юсупов. – К. : ВПОЛ, 1991. – С. 15 – 25, 81 – 84.

Навчальний посібник „Культура професійного спілкування” розрахований на студентів другого курсу гуманітарних спеціальностей. Мета посібника полягає в осмисленні ідеалів професійної діяльності й виявленні рівня підготовки майбутнього спеціаліста до професійного спілкування, осягнення шляхів та засобів розвитку професійної позиції в студентів: уміння триматися в будь-якій аудиторії, керувати своїм організмом, психічним станом, мовленням, виховання культури професійного спілкування, уміння впливати словом та невербальними засобами, формування основ професійного спілкування і взаємодії в різних ситуаціях у процесі професійної діяльності. Зміст курсу дає можливість засвоїти знання про сутність та рівні культури професійного спілкування.

Розроблений навчальний посібник має два модулі. У змісті лекцій першого модуля розкриваються важливі питання сутності, структурних компонентів процесу спілкування, а також чинники й пов'язані з ними закономірності ефективності професійного спілкування, принципи, доцільність мовлення в професійній діяльності, питання етики невербального спілкування.

У лекційному матеріалі другого модуля відображено питання взаємин у процесі професійного спілкування, схарактеризовано рівні культури професійного спілкування, психологічні основи, питання етики та професійного такту, шляхи й методи їх розвитку та вдосконалення в процесі професійної діяльності.

Зміст лекцій доповнено навчально-методичним матеріалом до практичних занять, які включають питання: стилів, моделей професійного спілкування, їх діагностики, засобів професійного розвитку.

У навчальному посібнику розроблено методичні рекомендації для практичних занять, самостійної роботи з навчальним матеріалом, конкретні завдання з кожного розділу, теми рефератів, термінологічний словник з метою активізації пізнавальної діяльності студентів.

Контроль за засвоєнням знань забезпечено питаннями й завданнями тестів.

Учебное пособие „Культура профессионального общения” рассчитано на студентов второго курса гуманитарных специальностей. Цель пособия – осмысление идеалов профессиональной деятельности и выявление уровня подготовки будущих специалистов к профессиональному общению, постижение путей и способов развития профессиональной позиции студентов: умения держаться в любой аудитории, управлять своим организмом, психическим состоянием, речью, воспитание культуры профессионального общения, умения влиять словом и невербальными способами, формирование основ профессионального общения и взаимодействия в разных ситуациях в процессе профессиональной деятельности.

Содержание пособия дает возможность усвоить знания о сущности, видах, формах, стилях и уровнях культуры профессионального общения.

Разработанное учебное пособие имеет два модуля. В содержании лекций первого модуля раскрываются важные вопросы сущности, структурных компонентов процесса общения, а также факторы и связанные с ними закономерности эффективности профессионального общения, принципы, целесообразность речи в профессиональной деятельности, вопросы этики невербального общения.

В лекционном материале второго модуля отображены вопросы взаимоотношений в процессе профессионального общения, даны характеристики уровней культуры профессионального общения, их психологические основы, вопросы этики и профессионального такта, пути и методы их развития и усовершенствования в процессе профессиональной деятельности.

Содержание лекций дополнено учебно-методическим материалом к практическим занятиям, которые включают вопросы: стилей, моделей профессионального общения, их диагностики, способов профессионального развития.

В учебном пособии разработаны методические рекомендации для практических занятий, самостоятельной работы с учебным материалом, конкретные задания для каждого раздела, темы рефератов, терминологический словарь с целью активизации познавательной деятельности студентов.

Контроль за усвоением знаний обеспечивается вопросами и заданиями тестов.

The manual „The Culture of Professional Communication”, is designed for the second year students in the humanities. Its aim is to understand the ideals of professional activity and identify the level of training of the future professionals for professional communication and comprehension of the ways and means of students' professional state: the ability to stay in any audience, manage your body, mental state, speech, the culture of professional communication skills to influence in verbal and non-verbal ways, formation of the basis of professional communication and cooperation in different situations in professional activities.

The contents of the manual provide the opportunity to get the knowledge about the gist, types, shapes, styles and levels of the culture of professional communication.

The manual has got two modules. The contents of the lectures of the first module reveals important questions of essence, the structural components of the communication process, and the factors and related laws of the effectiveness of professional communication, the principles, the appropriateness of speech in professional, ethical issues of non-verbal communication. The lecture material of the second module displays the aspects of the cooperation in the process of professional communication, the characteristics of the levels of culture of professional communication, their psychological basis, the issues of moral and professional tact, solutions and methods of development and improvement in the profession are presented. The contents of the lectures are supplemented by teaching and learning materials for practical exercises, which include the questions of styles, models of the professional communication, their diagnosing, and means of professional development. In order to enhance students' cognitive activity the manual contains the recommendations for practical classes, individual work with the material, specific tasks for each topic, the topics to write the abstracts, the dictionary of the terms.

The questions and tasks in form of the tests are given to check the assimilation of students' knowledge.

Навчально-методичне видання

БЕРЕСТЕНКО Олена Григоріївна

КУЛЬТУРА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

*Навчально-методичний посібник
для студентів всіх спеціальностей гуманітарного профілю*

За редакцією
Комп'ютерне макетування – О. Г. Берестенко

Здано до склад. 04.03.2013 р. Підп. до друку 03.04.2013 р.
Формат 60x84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman.
Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 13,78. Наклад 300 прим. Зам. № 137.

Видавець і виготовлювач

Видавництво Державного закладу

„Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”

вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. Тел./факс (0642) 58-03-20

e-mail: alma-mater@list.ru

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3459 від 09.04.2013 р.