

## ПСИХОЛОГІЯ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ

**Мета курсу:** засвоєння основних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навичок аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навичок розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації, засвоєння психологічних знань, необхідних для розуміння індивідуально-психологічних особливостей особистості.

**Міжпредметні зв'язки.** Курс «Психологія міжособистісного спілкування» має безпосередній зв'язок із такими дисциплінами, як: «Українська мова (за проф. спрям.)», «Філософія», «Історія України», «Історія української культури», «Сучасні інформаційно-комунікаційні та сервісні технології» тощо.

**Процес вивчення дисципліни спрямований на формування таких компетентностей:** здатність до конгрентної вербальної та невербальної презентації себе; вміння вільно та тактично висловлюватись, володіння культурою спілкування; здатність до активного слухання, гнучкості та креативності у спілкуванні; здатність до аналізу та оцінки комунікативної діяльності співрозмовника; здатність до ефективного спілкування у спільній діяльності (запобігання та розв'язання конфліктів, прийняття спільного рішення); здатність адекватно застосовувати психологічні прийоми та методи комунікативної взаємодії у майбутній професійній діяльності

### **Програмні результати навчання:**

**знати:** основні підходи до поняття «спілкування», «взаємодія», «взаєморозуміння»; особливості взаємодії і форми поведінки особистості у міжособистісній взаємодії; особливості взаємодії і міжособистісний вплив; форми поведінки особистості у міжособистісній взаємодії; особливості процесів міжособистісного пізнання; особливості сприймання і розуміння людини людиною; стадії міжособистісного розуміння; перцептивні механізми і ефекти

**уміти:** застосовувати отримані знання для покращення свого мистецтва спілкування; взаємодії і взаєморозуміння; аналізувати причини виникнення психологічних конфліктів у взаємовідносинах; створювати сприятливі умови для спілкування та встановлення взаємовідносин і взаєморозуміння з іншими людьми; орієнтуватися в сучасній системі джерел інформації, вміння використовувати бази даних та програмні ресурси, глобальні комп'ютерні мережі; визначати закономірності ефективної взаємодії та вміння їх реалізовувати у професійній діяльності, постійно вдосконалюючи свій комунікативний потенціал; нести відповідальність за

прийняття рішень у межах професійної компетентності, вміння знаходити нестандартні рішення в складних ситуаціях та їх реалізувати; вміння мотивувати людей, враховуючи індивідуальні якості, координувати їх діяльність та рухатись до спільних цілей

**володіти:** навичками вільного оперування професійною термінологією в даній сфері практичної діяльності; навичками розуміння комунікантами один одного; навичками аналізу змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах; навичками розкриття особливостей використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні професійної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації

### ***Зміст навчальної дисципліни:***

**Предмет, завдання і методи психології спілкування. Функції, види та структура спілкування**

Спілкування як форма вияву активності особистості. Поняття про спілкування як основу життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Методи дослідження спілкування та міжособистісної взаємодії. Потреби і мотиви особистості у спілкуванні. Потреба у довірливому спілкуванні, милосерді та підтримці. Використання знаків уваги у спілкуванні: комплімент, похвала та підтримка. Інтерації та їх типи. Теорії взаємодії. Трансакція як психологічний феномен, її сутність та особливості. Види взаємозв'язку в спільній діяльності. Сумісність і спрацьованість. Види взаємодій. Конфліктні ситуації. Позиції партнерів у спілкуванні (трансактний аналіз спілкування) (Е.Берн).

### **Спілкування як комунікація та взаємодія**

Загальна характеристика вербальних та невербальних засобів спілкування. Структура інформаційного обміну. Природа і мета комунікації. Прийоми ефективного спілкування. Комунікативний процес та його базові елементи. Моделі передавання інформації і механізм сприйняття комунікативних повідомлень. Механізми сприймання і розуміння людини людиною: ідентифікація, рефлексія, каузальна атрибуція, стереотипізація, атракція. Труднощі та бар'єри спілкування. Поняття «соціальна перцепція». Стадії міжособистісного розуміння. Адекватність розуміння поведінки інших людей. Феномени ідентифікації, рефлексії, емпатії. Визначення понять «взаємодія» та «взаєморозуміння». Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм та правил. Моральні якості учасників взаємодії та їх культура.

### **Сприймання і розуміння людьми один одного у спілкуванні**

Стили та стратегії спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування: психічне зараження, навіювання, наслідування, переконання. Групи, їх основні характеристики та класифікація. Роль особистості в групі.

Вплив лідерських якостей особистості на групу. Маніпуляція як вплив. Ознаки маніпулятивного впливу. Типи маніпуляторів. Засоби попередження та захисту від маніпулятивного впливу. Труднощі спілкування, їх причини.

### **Спілкування у колективі**

Форми колективного обговорення проблем. Переговори та їх види. Особливості проведення принципів переговорів. «Мозковий штурм» і бесіда за круглим столом. Психологічні та етичні вимоги до дискусії. Спілкування в аудиторії, публічний виступ. Психологія впливу. Способи і засоби впливу. Зараження. Паніка. Чутки. Психологія маніпуляції. Типи маніпуляторів та їх характеристика. Переконавання. Уміння говорити як умова успіху. Перепони у спілкуванні. Актуалізація в спілкуванні. Комунікативна компетентність особистості. Правила проведення соціально-психологічних тренінгів. Процедура проведення соціально-психологічного навчання.

### **Конфлікти та шляхи їх розв'язання. Психологічні особливості успішного спілкування**

Передумови виникнення конфлікту у процесі спілкування. Конфлікти у особистісно-емоційній сфері (типи конфліктних особистостей). Правила поведінки в умовах конфлікту.

Поняття про «моральний клімат колективу». Ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату. Конфлікт як один з головних чинників розладу діяльності взаємовідносин у колективі. Попередження перед конфліктних ситуацій. Загальні висновки та пропозиції щодо успішної профілактики конфліктів. Самовдосконалення особистості та підвищення її рівня культури спілкування. Пізнання себе та самовдосконалення. Самоосвіта та самовиховання. Особливості професійної діяльності в сфері туризму. Комунікативна компетентність. Етичні правила діяльності в сфері туризму. Уміння слухати. Техніки рефлексивного слухання. Застосування нейролінгвістичного програмування. Типи репрезентативної системи особистості.

**Обсяг вивчення навчальної дисципліни:** 4 кредити ЄКТС, загальний обсяг 120 годин, у тому числі 40 годин аудиторних навчальних занять і 80 годин самостійної та індивідуальної роботи.

**Форма семестрового контролю:** іспит.