

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКИЙ КОЛЕГІУМ»
ІМЕНІ Т.Г.ШЕВЧЕНКА

*Психолого-педагогічний факультет
Кафедра соціальної роботи та
освітніх і педагогічних наук*

О.Г. Платонова

ОСНОВИ КРАСНОМОВСТВА

Методичні рекомендації для студентів І курсу
спеціальності «Соціальна робота»

Чернігів – 2022

УДК 808(072)

П 37

Рецензенти:

Янченко Т.В. – доктор педагогічних наук, доцент, професор, завідувачка кафедри педагогіки і методики викладання історії та суспільних дисциплін Навчально-наукового інституту історії, та соціогуманітарних дисциплін імені О.М.Лазаревського Національного університету «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка

Фалинська З.З. – кандидат педагогічних наук, доцент, кафедри спеціальної освіти та соціальної роботи Львівського національного університету імені І.Франка

Платонова О.Г.

ПЗ7 Основи красномовства: Методичні рекомендації для студентів I курсу спеціальності «Соціальна робота». – Чернігів: Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка, 2022. – 45 с.

УДК 808(072)

Методичні рекомендації призначені для студентів I курсу психолого-педагогічного факультету спеціальності «Соціальна робота», які опановують провідні курси соціально-педагогічних дисциплін: «Вступ до спеціальності», «Загальну, вікову та соціальну психологію». У методичних рекомендаціях розкриваються концептуальні підходи до змісту, методів, форм та механізмів соціально-педагогічного спілкування, розглядаються особливості професійного спілкування соціального педагога з людьми різних вікових категорій.

О.Г. Платонова, 2022

ВСТУП

Сучасні вимоги до професійної підготовки фахівців зумовили нові завдання вищої школи, одне з яких – формування комунікативної компетентності майбутнього соціального педагога. Специфіка соціально-педагогічної діяльності передбачає оволодіння навичками спілкування у визначеному професійному колективі, уміннями, що забезпечують розв'язання завдання, які становлять зміст професійної педагогічної діяльності.

Молоді люди, які закінчили школу, включаються в складну, а іноді й суперечливу систему відносин. Цей процес багато в чому залежить від їхнього вміння самотійно та творчо мислити, в умовах не завжди безконфліктного людського спілкування, від уміння правильно сприймати навколишню дійсність і себе в ній, якості інших людей, людські взаємовідносини, давати їм принципові оцінки. Індивід стає особистістю в міру оволодіння цим змістом соціального досвіду.

«Основи красномовства» є нормативною дисципліною у підготовці бакалаврів соціальної роботи. Він побудований згідно вимог модульної системи організації навчального процесу у вищих навчальних закладах.

Метою викладання навчальної дисципліни «Основи красномовства» є опанування студентами теоретичних знань щодо сутності процесу спілкування у професійній діяльності працівника соціальної сфери, сформувати у них уміння та навички ведення ділового спілкування у роботі соціального працівника.

Програма навчальної дисципліни складається з таких змістових модулів:

1. Красномовство як ознака мовної культури особистості. Теоретичні основи соціально-педагогічного спілкування.

2. Особистісна привабливість соціального працівника у процесі спілкування.

3. Специфіка ведення процесу спілкування у професійній діяльності соціального працівника.

Завдання навчальної дисципліни:

- засвоєння змісту основних понять і принципів красномовства;
- засвоєння основних вимог щодо змісту професійного спілкування соціального працівника;
- оволодіння основними методами професійного спілкування соціального працівника;
- формування умінь і навичок організації та проведення ділового спілкування у професійній діяльності соціального працівника з клієнтами різних вікових категорій.

Міждисциплінарні зв'язки: дана дисципліна пов'язана із вступом до спеціальності, загальною психологією, віковою психологією, соціальною психологією, загальною педагогікою, соціальною педагогікою, основами соціалізації особистості.

Очікувані результати навчання (загальні, фахові компетентності)

Після вивчення навчальної дисципліни студент повинен продемонструвати такі результати навчання:

- ЗК 5. Здатність планувати та управляти часом.
- ЗК 8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- ЗК 13. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.
- ФК 13. Здатність до розробки та реалізації соціальних проектів і програм.
- ФК 17. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.
- ФК 18. Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері

Програмні результати навчання:

- ПРН 2. Вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами з професійних питань.
- ПРН 4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми.
- ПРН 17. Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.
- ПРН 22. Демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 150, 5 кредитів ECTS (з них, 18 – лекційних, 32 – практичних, 100 – самостійна робота студентів). Підсумкова форма контролю – екзамен.

Критерії оцінювання знань студентів за системою ECTS:

а) робота на практичному та лабораторному заняттях

Усна відповідь на практичному занятті до 5 балів

Активність (доповнення, запитання) 1 – 2 бали

Реферат, доповідь до 5 балів

Письмова контрольна робота до 5 балів

б) самостійна робота до 7 балів

в) модульна контрольна робота до 10 балів

Робота на практичному та лабораторному занятті оцінюється за такими критеріями: 5 балів – студент у повному обсязі опрацював програмовий матеріал, має глибокі та міцні знання, упевнено оперує набутими знаннями, робить аргументовані висновки; 4 балів – студент вільно володіє навчальним матеріалом, може узагальнювати та застосовувати набуті знання, відповідь містить незначні неточності; 3 бали – студент може відтворити основні положення програмового матеріалу, його відповідь неповна; 1 – 2 бали –

відповідь неповна, містить багато неточностей, головний зміст питання не розкрито, студент має лише приблизне уявлення про питання, що розглядається на занятті.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90-100 A	відмінно	зараховано
83-89 B	добре	
75-82 C		
68-74 D	задовільно	
60-67 E		
35-59 FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34 FF	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

Інформаційний обсяг навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Красномовство як ознака мовної культури особистості. Теоретичні основи соціально-педагогічного спілкування.

Тема 1: Історія ораторського мистецтва та риторики. Характеристика спілкування та його значення в житті людини.

Розвиток риторики як науки. Історія ораторського мистецтва та риторики. Міфологічні коріння ораторського мистецтва. Ораторське мистецтво і риторика в античному світі.

Слов'янська риторика від часів Давньої Русі до XVIII ст. Риторизм у мовотворчості І. Вишенського, Г. Сковороди. Риторична спадщина Ф.Прокоповича. Особливості українського ораторства XIX – XX ст. Криза риторики. Сучасний стан риторики в Україні.

Красномовство як ознака мовної культури особистості. Специфіка соціально - політичного красномовства та його основні жанри: доповідь, агітаційна промова, парламентська промова. Академічне красномовство та його основні жанри: лекція, реферат, бесіда, наукова доповідь, огляд. Соціально-психологічні потенціали мистецтва красномовства. Жанрово-тематична класифікація розмов: красномовство соціально-політичне (довідь на соціально-політичні, політико-економічні теми, парламентський виступ, мітингова і агітаційна промови, військово-патріотична промова, дипломатична промова); красномовство академічне (лекція, доповідь, повідомлення, огляд); красномовство судове (звинувачувальна і захисна промови); красномовство соціально-побутове (вітальна, застільна, надгробна промови); красномовство церковно-богословське (проповідь). Лекційне красномовство і його основні жанри: кінолекція, лекція - концерт, лекція - екскурсія.

Загальна характеристика соціально-педагогічного спілкування. Функціональне навантаження процесу спілкування. Структура процесу спілкування. Різновиди спілкування. Форми впливу на людину під час спілкування. Механізми спілкування. Парадокси сприйняття людини людиною.

Тема 2: Закономірності взаємодії людей. Взаєморозуміння. Взаємодія оратора і аудиторії.

Поняття про суспільні відносини і міжособистісні відносини. Проблема особистості в соціальній педагогіці. Спілкування і соціум. Соціальні ролі. Рольова поведінка. Різні підходи до класифікації процесу соціалізації. Суть процесу взаємодії і взаєморозуміння. Міжособистісна взаємодія оратора і аудиторії. Сутність та проблеми взаємодії оратора та аудиторії. Ознаки зацікавленості аудиторії, їх урахування в організації взаємодії оратора та аудиторії.

Об'єктивні перешкоди контакту оратора та аудиторії та їх урахування в організації аудиторії.

Стратегія і тактика оратора та їх структура. Тактика оратора: принципи, способи, прийоми.

Стилі педагогічного спілкування.

Короткий зміст лекцій

Тема 1: Історія ораторського мистецтва та риторики. Характеристика спілкування та його значення в житті людини.

Риторика виникла близько в V ст. до н. е. як відповідь на практичну потребу суспільства.

Риторичне вчення Стародавньої Греції дійшло до нас у вигляді високих зразків промов відомих ораторів і громадських діячів: Демосфена, Лісія, Сократа, Перікла та теоретичних праць, книг про риторичну майстерність, що належали перу Горгія, Аристотеля, Платона.

Ораторська майстерність розвивалася на тлі старогрецької літератури VI—III ст. до н. е., а також філософії, пов'язаної з іменами Сократа (469-399), Платона (430/427-347), Аристотеля (384-322).

У стародавніх творах розповідається про божественне походження риторики: Юпітер викликав до себе Меркурія і наказав дати людям Риторику. Згідно з цим міфом, риторика є початком людської цивілізації. За 2500 років існування суть риторики трактувалася по-різному.

Стародавні греки трактували риторику як мистецтво переконання. Монологічне мовлення, на думку Платона, Сократа, Аристотеля та інших філософів і риторів, покликане обернути у свою віру тих, хто слухають.

За часів римської цивілізації під риторику стали розуміти як “мистецтво говорити добре”. Це поняття найчіткіше сформульоване у працях Квінтіліана. Мистецтво означало оптимізацію мови як з погляду результату комунікації, так і з погляду її естетичної характеристики.

В епоху Середньовіччя і початковий період Відродження риторика трактується як “мистецтво прикраси мови”. Таким чином, пізнання (думка) ніби відділяється від виразу (мови), хоча від початку риторика покликана була укріплювати єдність мислення і мови. Крім того, з того часу у риторичі наявні як усний, так і письмовий тексти.

Загалом риторика - це мистецтво впливу. В її основі лежать дві головні категорії: розуміння і воля. Впливаючи на людей, ритор намагається вплинути на їхні думки, відчуття, рішення, опанувати їх розумом, серцем і волею.

Оскільки кожна дія є діяльністю, риторика - це також діяльність. Мова в риторичі розуміється в широкому сенсі як акт, направлена дія.

Як діяльність риторика у класичному розумінні припускає:

1. певну природу (єство, або природжена якість);
2. метод, або системний виклад правил і рекомендацій;
3. практику, або письмову вправу у поєднанні з вивченням та імітацією моделей.

Від самого початку риторика розвивалася і як мистецтво, і як наука. Створення книг з риторики в своїй основі мала освітню мету. В той час до риторичних шкіл (Сиракузи, Аттіка, Афіни) приймалися хлопчики семи років. Навчання тривало доки їм не виповнювався двадцять один рік. Вони вивчали філософію, логіку, літературу, мову, математику. Особлива увага приділялася риторичі. Першим серед тих, хто закінчив таку школу, називають Горгія (483-376 до н. е.) - філософа-софіста. До сьогодні збереглися лише окремі його праці, найбільше він відомий з діалогу Платона “Горгій”, в якому викладені основні наукові позиції цього ритора. Горгій багато мандрував, викладаючи риторику та складаючи промови для олімпійських і дельфійських святкувань.

Стара, або канонічна, риторика поділялася на п'ять частин:

1. *інвенція* - в перекладі українською мовою означає “винахід думок”, або підготовка змісту промови;
2. *диспозиція*, або *композиція*, - розташування (зазвичай пов'язувалася з мовним жанром);
3. *елокуція і орнамент* - вираз і прикраса; остання найоб'ємніша частина, якій згодом стала належати провідна роль (вибір засобів мови, стилі, культура мови, поетика);
4. *меморія* - запам'ятовування підготовленого тексту, тренування пам'яті, її висока готовність;
5. *акція*, або *виконання*, - бездоганне володіння майстерністю усної виразності, уміння триматися, жестам тощо.

Риторика в даний час - це філологічна наука, що вивчає способи побудови художньо виразної мови. У Середні віки риторика була з-поміж предметів, які обов'язково вивчалися в університетах багатьох країн. У в ХУІІ-ХІХ ст. вийшло друком багато підручників з риторики (красномовства, солодкомовства, вітійства, теорії словесності).

У бібліографії навчальних книг з риторики близько 150 найменувань.

При цьому перше з них - риторика митрополита Макарія, датована 1617-1619 рр., остання ж - риторика Д. Н. Овсяннико-Куліковського 1923 р.

Першим підручником з риторики було “Стисле керівництво з риторики на користь любителів солодкомовства” (1743 р.) М. В. Ломоносова. Раніше риторика існувала лише в рукописах латинською та церковнослов'янською мовами.

Відомо, що до середини ХІХ в. у багатьох європейських країнах, риторику витісняло безліч суміжних наук: теорія словесності (предметом її вивчення є здебільшого художня мова, тропи), культура мови (основним предметом її вивчення є норми літературної мови). Риторика як самостійна наука почала відроджуватися з середини ХХ ст. На сьогодні риторика вийшла поза межі, встановлені її творцями. Вона дедалі глибше проникає в сферу, що стосувалася винятково компетенції поетики.

Окрім того, розробляються критерії невербальної риторики - характер взаємодії міміки, жестів, голосових модуляцій, кольори і вплив комплексу подібних явищ на людину.

Неможливо уявити сучасну риторику поза лінгвістикою, герменевтикою (науки про сприйняття), семіотикою (наука про способи позначення і характер знаків), психологією, фізіологією і дидактикою.

Риторика вивчалася і розглядалася у працях Р. Варта, роботах Ю.М.Лотмана, Б.А. Успенського, комунікативно-лінгвістичних дослідженнях М. М. Бахтіна. У 1958 р. вийшла збірка статей “Про ораторське мистецтво”, в 1967 р. - збірка статей “Майстерність усної мови”, у 1978 р. - видання “Античні риторики”, де були вміщені праці Аристотеля, Деметрія, Діонісія Галікарнаського та ін.

Процес спілкування багатофункціональний. Психологічно-виховний вплив і результат спілкування репрезентується комплексним впливом на процеси відображення, емоційного взаємовідношення і взаємозвернення сторін.

Л. Карпенко виділяє 8 функцій спілкування (за їх метою):

- 1) контактна (встановлення контакту і підтримання взаємозв'язку);
- 2) інформаційна (обмін повідомленнями, думками, прийом-передача даних);
- 3) спонукальна (стимуляція активності партнера до виконання дії);
- 4) координаційна (взаємне орієнтування і узгодження дій спільній діяльності);
- 5) функція розуміння (адекватне сприйняття і розуміння сутності повідомлення, розуміння між партнерами);
- 6) емотивна (виклик у партнера адекватних емоційних переживань);
- 7) функція встановлення відносин (усвідомлення і фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових зв'язків, в яких йому /індивіду/ належить діяти);
- 8) функція здійснення впливу (зміна стану, поведінки партнера, його намагань, думок, рішень, дій тощо).

Психологи і соціологи називають ще соціальні функції міжособистісного

спілкування: управління громадсько-трудовими процесами; встановлення людських відносин; утворення спільності, наслідування досвіду та зміни особистості, яка здійснюється під впливом механізмів сприйняття, переконання, наслідування.

Форми спілкування

У практиці всі стилі спілкування зводяться до двох типів - *діалогічний і монологічний*. Якщо у монологічному спілкуванні взаємодія соціального працівника і клієнта будується на підпорядкуванні і виконанні однієї із сторін (клієнта), то у діалогічному спілкуванні, яке є найбільш радикальним і ефективним в організації продуктивних характеристик, проявляється взаємодія, взаємовплив, що допомагає досягти прогнозованих результатів.

Міжособистісне спілкування сприяє уникненню догматизму і формалізму і переходу до демократичного стилю спілкування. Основними особливими ознаками діалогічного спілкування є:

- рівність позицій соціального працівника і клієнта, при якій здійснюється взаємовплив один на одного, формується бажання ставати на позицію іншого, взаємна повага і довіра;
- відсутність оцінок, повне прийняття клієнта таким, яким він є;
- формування у соціального працівника і клієнта подібних установок стосовно однієї і тієї ж ситуації;
- особливе емоційне забарвлення спілкування, щирість і природність, взаємне проникнення у світ почуттів і переживань;
- здатність учасників бачити, розуміти, і активно використовувати широкий і різноманітний спектр комунікативних засобів, включаючи невербальні

Результатом такого діалога-спілкування, на думку психологів є формування активної особистісної позиції в учасників діалога, яка стає основою самовиховання і самовдосконалення.

У процесі діалогічного спілкування клієнт вступає у рівноправні відносини з метою спільного (разом із соціальним працівником) вивчення і вирішення ситуації, яка розгортається. Тому такий тип спілкування вважається значно сильнішим, ніж монологічний тип, розбуджує емоційну сферу, проводячи у почуттях динамічні зміни. Діалогічне спілкування забезпечує певний особистісний розвиток для всіх учасників цього процесу, оскільки створює умови для реалізації досвіду діалогічних контактів між людьми. У зв'язку з цим успіх і ефективність діяльності соціального працівника визначається не стільки глибиною його теоретичної і методичної підготовки, скільки його професійним досвідом і особистісними якостями.

Види спілкування .

Вплив будь-якого виду спілкування (безпосередньо чи опосередкованого) може мати свій вплив і відобразитись на соціально-психологічних змінах (сприятливих чи несприятливих).

Виділяються 6 видів спілкування, беручи до уваги проблему розмови: **Мовне, немовне** (вербальне і невербальне), **комбіноване** спілкування виділяють за перевагою одного з комунікативних засобів.

Ділове (або діяльне "вільне") вирізняють за ситуацією і сходженням (включенням) у провідну діяльність.

Спілкування безпосередньо пов'язане або непов'язане з вирішенням поставлених завдань визначають за змістовним зв'язком і завданням спільної діяльності.

Функціонально-рольове (керівник-підлеглий) або **неформальне** (спілкування між друзями) виділяють за статусом комунікантів, їх службового становища.

Особистісно-орієнтоване (звернення до конкретної особи) **соціально-орієнтоване** - це спілкування залежить від спрямованості або орієнтованості звернення індивіда.

За результатами буває **необхідне** спілкування (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично не здійснюється); **бажане** (тут міжособистісні контакти сприяють успішному вирішенню виховних і виробничих завдань); **нейтральне** (міжособистісні контакти тут не сприяють, але й не заважають вирішенню спільних завдань); **небажане спілкування** (міжособистісні контакти ускладнюють досягнення спільної робочої мети).

Зазначений тут шостий вид спілкування має вплив на продуктивність або непродуктивність міжособистісних контактів, а також на критерії їх оптимальності (на досягнення кінцевої мети).

Стиль діяльності (керівника - авторитарний, демократичний, ліберальний, адаптивний) особи тісно пов'язаний з видами спілкування. Показником високої культури спілкування є так зване "натхнення" спілкування, що добре поєднується з демократичним стилем взаємин.

Суттєва ознака спілкування — це наявність комфортного морально-психологічного клімату.

Тема 2: Закономірності взаємодії людей. Взаєморозуміння. Взаємодія оратора і аудиторії.

СПІЛКУВАННЯ ЯК СПОСІБ ВЗАЄМОДІЇ ЛЮДЕЙ: ПРАВИЛА СПІЛКУВАННЯ

Будь-яке спілкування, а особливо ділове, передбачає різні способи взаємодії людей, використання різних комунікативних засобів, основним з яких є бесіда, розмова. Сюди належать і невербальні засоби.

При спілкуванні індивід отримує інформацію і передає її іншим, дотримуючись певних комунікативних законів і звичаїв. Партнера оцінюють по вмінню дотримуватись мовного етикету. При спілкуванні слід намагатись визначити опонента: його характер, тип темпераменту (холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік), настрій і т. п. Зараз уже модно спиратись і на інтуїцію.

Варто витримувати свій стиль спілкування, свою манеру, які б не розкривали власних недоліків, слабких сторін. Треба намагатись зміцнювати свої позиції порозуміння з партнером.

Спілкування як мистецтво взаємодії людей! Тут варто пам'ятати про

техніку взаємин, тобто основних правил спілкування треба дотримуватись.

Так, В. Кан-Калик називає 3 групи правил спілкування:

1. Правила комунікативного етикету. Це порядок звертання молодшого до старшого, чоловіка до жінки, гостей до господаря, способи звертання (ти, ви) - та ін

2. Правила узгодження комунікативної взаємодії. Ці правила зумовлюють і тип спілкування: ділове, світське, ритуальне, інтимно-особистісне та ін. Різні типи спілкування мають і свої неписані закони:

От, наприклад, ділове спілкування, має свій кодекс: в межах кодексу корпоративності, партнерства, існує 4 правила:

- правило необхідності і достатності інформації ("Говори не більше і не менше, ніж потрібно в цей момент");
- правило якості інформації ("Намагайся узгоджувати свої вислови з істиною");
- правило відповідності ("Не відхиляйся від теми");
- правило стилю ("Висловлюйся зрозуміло").

Щодо світського спілкування, то воно визначається своїм кодексом - це "кодекс ввічливості". Він передбачає такт, доброзичливість, схвалення, симпатію, згоду, великодушність... Це спілкування безпредметне, не обдумане, робиться задля того, аби "показати себе і побачити, на що

здатний інший". Воно, як правило, закінчується доброзичливо і кожен залишається при своїх думках. Якщо і виникає непорозуміння, то переводять розмову на щось інше, висловлюючись на кшталт: "Колеги, цього року хоч і дощове літо, фруктів і овочів достатньо".

Самопредставлення. Специфіка цих правил в тому, що вони не є обов'язковими, їх виконання чи уникнення пов'язане із особистими успіхами і становищем учасників спілкування. Такі правила часто індивідуалізовані, здебільшого для власного використання. Наприклад, "рецепти" Дейла Карнегі як набути популярності.

Методика вступу в контакт і ведення діалогу з співрозмовником

Соціальний педагог у своїй роботі повинен володіти деякими прийомами журналістської діяльності. Тобто, він має опанувати методику вступу в контакт з різними категоріями населення, добившись поставленого завдання і зробивши відповідні висновки з розмови.

Для такої ситуації можна дати кілька порад-рекомендацій, як вступати в контакт з співбесідником і підтримувати необхідний тон розмови до завершення.

1. При першій зустрічі варто представитись, повідомити про мету зустрічі (бесіди), якщо вона цілеспрямована, або сказати кілька слів про себе у невимушеній обстановці.

2. Потрібно створити сприятливу атмосферу для розмови. Краще починати з теми, яка доступна (чи подобається) вашому співрозмовнику. Якщо з'являється напруга, не наполягайте на своїй позиції, спробуйте розтопити цю напругу цікавим епізодом.

3. Уважно спостерігайте за співрозмовником, якого він характеру: чи

відверта, чи потайна людина? Слухайте його дуже уважно, не втрачаючи зацікавлення і не відхиляючись від стрижні розмови.

4. Зав'язавши розмову, поступово треба підходити до найголовнішого (найскладнішого) запитання, але не нав'язливо, тактовно, поетапно, з допомогою невеличких допоміжних.

5. Будьте уважні до натяків, зацікавлених висловів співрозмовника, які можуть переорієнтувати русло вашої бесіди, торкнутися тем, що цікавлять (хвилюють) партнера.

6. Орієнтуйтеся на прихильність співбесідника, якщо хочете поставити йому делікатне (неприємне) запитання, визначте, що воно доречне саме зараз.

7. Для повної "розрядки" в діалозі слід "побавитися" наївними запитаннями-відповідями (риторичними).

8. Якщо ви не отримали прямої відповіді на запитання (або вона не задовольняє вас), спробуйте вияснити це за допомогою побічних (другорядних) запитань або висловити свої міркування з приводу проблеми.

9. Іноді для вирішальної (головної) фрази чи думки ви можете знайти момент, коли офіційно попрощались.

Змістовий модуль II. Особистісна привабливість оратора у процесі спілкування.

Тема 3. Особистість оратора та її роль у професійному спілкуванні.

Засоби спілкування з особистістю: мовленнєві (бесіда, розповідь, виступ, доповідь, вільний діалог) та немовленнєві (жести, міміка, дії, предмети, символи). Паралінгвістичні особливості професійного спілкування (інтонація, тембр голосу, висота і сила голосу, дикція, інтонація, темп і ритм мови). Культура мовлення: грамотність побудови фраз, простота та якість викладеного, виразність, вірне використання спеціальної термінології. Зовнішні фактори які сприяють ефективності педагогічного спілкування: ситуація спілкування, відношення співрозмовника до педагога та інше. Педагогічний такт як внутрішня умова ефективності професійного спілкування. Формування умінь спілкування у професійній діяльності соціального педагога. Культура мовлення ділової людини. Поняття і складові культури мовлення. Теоретичний аналіз проблеми культури мовлення і спілкування.

Тема 4. Професійне спілкування соціального працівника з людьми різних вікових категорій.

Особливості спілкування з дітьми дошкільного та молодшого шкільного віку. Формування взаємин у дитячому колективі. Вплив педагога на формування взаємин у дитячому колективі. Особливості спілкування підлітків в групі однолітків. Міжгрупової взаємодія у роботі з підлітками. Особливості спілкування фахівця з людьми зрілого віку. Кризові ситуації акмеологічного віку. Професійне спілкування з людьми похилого віку.

Особливості визначення слабких сторін співрозмовника у професійній роботі соціального педагога. Культура ділового спілкування. Позиції в діловому спілкуванні, що ведуть до успіху. Значення емпатійного спілкування у роботі з клієнтом.

Короткий зміст лекцій.

Тема 3. Особистість оратора та її роль у професійному спілкуванні.

Типи вимог до фахівця як необхідний компонент процесу спілкування.

Вимога авторитарна (безапеляційна) - рішучий тон, вказівний характер, недвозначна, не визнає заперечень ("Щоб я більше цього не бачив!").

Вимога демократична (стан відносин на демократичній основі) - "Я розумію, ти не писав цього..."

Вимога вільного характеру (вимога колективна) - кожен вимогливий до себе, самодисциплінується. Тут діють так звані опосередковані вимоги: вимога-порада, вимога-прохання, вимога-довір'я, вимога - схвалення тощо.

Загалом опосередковані вимоги - це, по суті, є певна форма співробітництва (взаєморозуміння, взаємодії) між людьми, це вияв довіри і поваги. На думку А. С. Макаренка, прохання тим і відрізняється від інших видів звертання, що воно дає дитині повну свободу вибору. Прохання повинно бути саме таким. Його так слід промовляти, щоб дитині здавалося, що вона виконує прохання за власним бажанням.

Характер спілкування багато в чому залежить від партнерів, а його особа має певні риси, що проявляються у спілкуванні. Характерні риси об'єднуються у три опозиційні групи:

"домінантність-недомінантність";

"мобільність-ригідність";

"екстраверсія-інтроверсія".

Домінантний співрозмовник - може зав'язати бесіду без зайвих вступів, прохань чи вибачень. Йому притаманна впевненість: якщо до нього звертаються, то він може відповісти або ні. Він наполегливий, перериває партнера; веде себе жорстко, іноді уточнює запитання; рішучий, може згорнути розмову на півслові. Як спілкуватися з такою людиною? Не збивати його доміанти, спокійно підтримувати точку зору, не суперечити йому, не висміювати його "силові" прийоми - він перестане "натискати" або почне виходити з себе, якщо нема причин - суперечки краще уникнути.

Недомінантний співрозмовник - майже протилежний попередньому. Це часто делікатний, боязкий, невпевнений партнер, чуйний до сильнішого за себе. Він легко погоджується, терпляче вислуховує, не перериває розмову. Такого треба підтримати, дати шанс самостійно прийняти рішення, дати можливість повірити у свої сили.

Як правило, "чистих" типів немає, є тяга до "+" або "-" у характері.

Іншу манеру спілкування мають люди з мобільним або ригідним характером.

Мобільний співбесідник. Легко включається і переключається в розмові. Швидко охоплює у думці партнера, контактує відразу, відкидаючи другорядне, навіть з часом може і втратити інтерес до вас, але "завести" його

можна повторно і швидко. Як правило, говорить швидко, міміка обличчя змінюється, іноді стимулює і вашу розмову. Не завжди говорить виразно, думки і речення не завершує, вважаючи, що ви його розумієте. На одну тему довго не говорить, може відгукнутися на анекдот, продовжити чи перервати розмову - то для нього не проблема.

Ригідний співрозмовник. Це врівноважений тип, в контакт входить через певний час, коли для себе щось відзначить (або допише речення, дочитає абзац, відкладе якесь заняття). Слухає уважно, говорить вдумливо, зрозуміло, часом аж розважливо занадто. Не любить, щоб його переривали. З такими людьми нетерплячому співрозмовнику важко вести діалог, але ригідні співрозмовники здебільшого розставляють крапки над "і".

Якщо ваш партнер мобільний, то збавити необхідно темп його думок, допомогти зібратись, тоді можна все уточнити і з'ясувати суть розмови. Але якщо ваш тип ригідний, то терпіння - перш за все (такі люди наприклад, довго виконують завдання результативно).

Особливе спілкування з екстравертами.

Екстравертний співбесідник - це вроджений співбесідник, бесіда - його стихія, якщо немає поруч нікого - йому сумно, він готовий спілкуватися з будь-ким. Якщо доброго спілкування не вийшло, то екстраверт думає, що партнер не хоче спілкуватися. Він все знає про партнера. Сприймає співчутливо, готовий допомогти. Цікавиться всім, може трохи "побазікати". Ставлячись з повагою до інших, екстраверт хоче такої ж уваги і до себе, любить, щоб про нього говорили, щоб він був у центрі уваги. Він не переймається невдачами, легко працює і на завтра готовий вступити в контакт, не тримаючи каміння за пазухою.

Зовсім інший характер спілкування з інтровертом: він мусить зробити внутрішній перехід від роботи мозку до реального діалогу. Цей тип тісно пов'язаний зі своїм внутрішнім світом. Щоб увійти в контакт, інтроверт, намагаючись бути зрозумілим, точно підбирає слова, відкидає зайві і другорядні, свого роду "ревізує" себе і робить своє "Я" внутрішнім посередником до партнера.

Спілкування лектора.

Для того щоб спілкування лектора й аудиторії мало позитивний результат, треба дотримуватись певних вимог.

Першою вимогою є орієнтація лектора в умовах спілкування. Щоб воно було успішним, лектор має визначити цілі та мотиви аудиторії, з'ясувати для себе її специфіку, знати час і місце проведення зустрічі. Характер орієнтування перед зустріччю з аудиторією дещо інший, аніж при міжособистісному спілкуванні, коли важливо, щоб до початку розмови співбесідники вже знали дещо одне про одного: про особливості характеру, коло інтересів, рівень знань, мотиви поведінки тощо.

При публічному спілкуванні оратор не створює образ кожного з майбутніх "співрозмовників", бо це неможливо. У нього формується загальний образ аудиторії. Причому це не якийсь середній слухач, а зовсім нове, специфічне явище, що не є сукупністю окремих особистостей. Велике

утруднення полягає в тому, що цей образ треба порівнювати з реальними людьми, які сидять у залі, коригувати його, відчуючи їхню реакцію. Якщо цього не робити, контакт підтримувати важко, і зустріч стане неефективною. Важливим компонентом орієнтації спілкування є завчасна інформація про вік, основні соціальні та професійні характеристики людей, про кількість можливих учасників зустрічі й приміщення, в якому відбудеться лекція.

Психологи приділяють велику увагу саме орієнтації спілкування в аудиторії й дають такі рекомендації:

- забезпечити "глибину" орієнтації, якої потребує саме ця лекція;
- налаштуватися саме на конкретну аудиторію;
- оволодіти технікою "читання" за обличчями і поведінкою людей, тобто моделювати внутрішні особливості присутніх в аудиторії особистостей, використовуючи зовнішні ознаки, невербальні засоби спілкування.

Другою умовою успішного спілкування з аудиторією є визначення її мотивації. Діяльність людини, як правило, завжди є мотивованою, проте в кожний конкретний момент переважає якийсь один мотив.

У публічному спілкуванні, як правило, домінує комунікативно-пізнавальна потреба. Психологи виокремлюють такі види мотивів:

- пов'язані з об'єктом і метою взаємодії, тобто із соціальною діяльністю (скажімо, виступи колег за професією або відомих учених);
- пізнавальні (коли слухачі хочуть задовольнити свою потребу пізнати щось важливе, значуще для себе). Потреба в зустрічі з лектором виникає особливо тоді, коли питання, що цікавить людину, не досить зрозуміле для неї;
- соціальні (наприклад, зустрічі, на яких висуваються кандидати в народні депутати);
- особистісні (усі так роблять, бо промовця всі добре знають - це улюблений актор, письменник, громадський діяч, який чимось викликав у даний момент особливий інтерес).

Третьою умовою ефективного спілкування в аудиторії є цілеспрямованість. Конкретна мета зумовлена темою лекції або виступу, характером аудиторії, умовами спілкування. Розрізняють кілька типів цілей, що визначають вплив на аудиторію: пробудження інтересу до нових знань і пошукової діяльності, до творчої активності, до розвитку потреби в самоосвіті; передавання повідомлень, що мають практичну цінність; формування певної системи оціночних суджень або зміна оцінок, що були зроблені раніше.

Отже, публічне спілкування, що реалізується говорінням лектора, промовця та слуханням аудиторії, передбачає активну мисленнєво-мнемічну діяльність людей, концентрацію і спрямованість їхньої уваги, інтерес до процесу прийняття та обробки інформації.

Тема 4. Професійне спілкування соціального працівника з людьми різних вікових категорій.

При розгляді проблеми потреби в спілкуванні ми встановили, що в числі перших соціальних потреб, що розвиваються у людини, виступає потреба в спілкуванні. Дана потреба служить провідним фактором психічного розвитку людини (за Л. С. Виготському, М. І. Лисіна) протягом усього його життя від дитинства до похилого віку.

У зв'язку з різноманітними видами спілкування дослідники виділяють ряд мотивів, пов'язаних з потребою в спілкуванні. Наприклад, Ю.Б.Гіппенрейтер виділила три основні групи мотивів:

- Пізнавальні мотиви (потреба у враженнях);
- Ділові мотиви (потреба в активній діяльності);
- Особистісні мотиви (потреба у визнанні та підтримці)

Саме ці потреби, на думку Ю. Б. Гіппенрейтер, можна простежити у новонародженого і в перші два роки життя, коли дитина активно опановує мову. Розвиток мови головним чином пов'язане з потребою у спілкуванні в даному віковому періоді. Так, у дитини перших двох місяців життя проявляється специфічна реакція, особливу увагу на людську мову - *слухове зосередження*. Вже на третьому місяці життя у дитини фіксуються власні голосові реакції на мову дорослого у вигляді "*комплексу пожвавлення*". У цьому віці дослідники спостерігали перший *Емпатичні реакції* у дітей, що свідчить про розвиток емоційної сфери дитини внаслідок розвитку його промови.

У дитячому віці яскраво виражена потреба в спілкуванні з батьками, особливо з матір'ю. Приблизно з чотирьох місяців дитина починає розрізняти інтонацію, настає фаза емоційного спілкування дитини. *Емоційне спілкування* - це спілкування за допомогою виразних рухів, відповідних емоційному стану: поз, міміки, дотиків, притискання до грудей, відштовхування і т.д. Дефіцит такого спілкування протягом 5-6 місяців призводить до незворотних негативних зрушень у психіці дитини, порушує емоційне, розумовий і фізичний розвиток, призводить до неврозів.

Приблизно на шостому місяці життя дитина починає орієнтуватися і на ритміку дорослої мови, користуватися "*псевдослова*", які виконують сигнальну функцію, але не мають постійних узагальнених значень. Поряд з емоційними реакціями в якості засобів спілкування з'являються дії з предметами - виникає предметне спілкування. *Предметне спілкування* - це спілкування дитини з дорослими, основним засобом якого є предмет. У процесі такого спілкування дитина починає засвоювати суспільно обумовлене значення предмета.

Пізніше, після 6-8 місяців, у дитини починає проявлятися новий тип спілкування з дорослими - ситуативно-ділове. *Ситуативно-ділове спілкування* передбачає спілкування дитини з дорослими в процесі спільних дій з предметами, метою якого є саме спільна дія.

Як зазначає М. І. Лисіна, у дітей 2-6 місяців від народження виявляється потреба в доброзичливій увазі, у дітей від 6 місяців до 3 років - у співпраці. Для дітей до 6 місяців дорослий є джерелом ласки і уваги, а саме спілкування має для дитини особистісний смисл.

До кінця першого року життя у дітей з'являється стійке прагнення до спілкування з однолітками: вони люблять бути серед інших дітей, хоча ще не грають з ними. У цьому віці дитина може "заражатися" негативним емоційним станом близького (разом з ним плакати і засмучуватися, жаліти засмученого, ображеної людини), він здатний показувати своє співчуття і співпереживання. До кінця першого року життя дитина вже починає вимовляти слова, засвоює семантику слова.

На початку другого року життя активно поповнюється словник дитини, з'являється зв'язкова мова (пропозиції). Спілкування з дорослими частіше носить форму звернень.

Крім того, у віці двох років у дитини починає формуватися *емоційна реакція на похвалу*. Говорячи про спілкування дитини з дорослими, вчені виділили основні функції:

- - Усвідомлення свого досвіду;
- - Систематизація та накопичення життєвого досвіду;
- - Визначення способу вирішення життєвих завдань (пошуку виходу з різних ситуацій).

Для дітей ясельного віку дорослий - це партнер але грі, зразок для наслідування, оцінювач знань і умінь дитини; спілкування з ним має ділової сенс.

З другого року у дітей розширюється і спілкування з однолітками. Однак вибір партнера для спілкування у них недостатньо стійкий. Так, встановлено, що діти раннього віку нерідко не можуть впізнати серед трьох однолітків того, з ким перед цим 15 разів зустрічалися наодинці і підлягає грі.

До трьох років життя у дитини істотно змінюється потреба у спілкуванні - один із проявів "кризи трьох років". Згідно Л. С. Виготському, в цьому віці вчинки дитини мотивуються не змістом ситуації, а відносинами з іншими людьми. Спілкування з дорослими і однолітками (їх коло значно зростає) перетворюється на соціальну взаємодію. При цьому дитина починає освоювати правила і норми взаємодії в групі.

Варто відзначити і виражені індивідуальні відмінності *комунікативних здібностей* дитини, які починають яскраво проявлятися саме в даному віковому періоді. При формуванні "*образу себе*" дитина починає спиратися на уявлення про свої можливості і особистий досвід взаємодії і спілкування з іншими людьми.

У 4-річних дітей однією з провідних потреб стає спілкування з однолітками, при цьому зберігається потреба в спілкуванні з дорослими. Для дитини 3-5 років дорослий - це об'єкт шанобливого ставлення, і спілкування з ним має пізнавальний сенс.

У віці приблизно 4-6 років у дітей спостерігається соціально-психологічний феномен дружби. *Дружба* - глибокі індивідуально-виборчі міжособистісні відносини, що характеризуються взаємної прихильністю, заснованої на почутті симпатії та безумовного прийняття іншого. Серед основних функцій дружби вчені називають: 1) розвиток самосвідомості; 2) формування почуття причетності; 3) зв'язок із суспільством собі подібних.

Для дітей 5-7 років дорослий - це старший друг, від якого діти чекають взаєморозуміння і взаємопереживань. Таким чином, з віком зміст потреби у спілкуванні стає багатшим і різноманітнішим, при цьому змінюється значення дорослого як об'єкта спілкування.

У дошкільний період здійснюється перехід від *безпосередніх форм спілкування* до *вмотивованим спілкуванню* різного рівня. Так, безпосередні форми виборчого спілкування означають вибір партнера без будь-яких пояснень з боку дитини (молодший дошкільний вік), що вступає в короточасні контакти з однолітками і часто змінює товаришів по спільних ігор. Більшість старших дошкільників по-різному обґрунтовують свою вибірковість у спілкуванні з однолітком. При цьому присутній мотивація емоційного характеру: "Тому що подобається з ним грати" і вкрай рідкісні функціональні причини: допомога, турбота про інше.

У якості специфічних особливостей спілкування дошкільників з однолітками А. Г. Рузская виявила наступні:

1) велика різноманітність комунікативних дій і надзвичайно широкий їх діапазон. У спілкуванні з однолітками вперше з'являються такі форми комунікативної поведінки, як удавання, прагнення зробити вигляд і висловити образу, спеціально не відповідати партнеру, кокетство, фантазування;

2) надзвичайні емоційність і розкутість спілкування. У середньому дошкільнята втричі частіше схвалюють ровесника і в дев'ять разів частіше вступають з ним у конфліктні відносини, ніж при взаємодії з дорослими;

3) нестандартність і нерегламентованість спілкування. Якщо в спілкуванні з дорослими навіть найменші діти дотримуються певних форм поведінки, то при взаємодіях з однолітками дошкільнята використовують найнесподіваніші і оригінальні дії, яким властива розкутість і ненормованість, що сприяє прояву дітьми своєї індивідуальності;

4) переважання ініціативних дій над відповідними. Особливо яскраво це виявляється в неможливості продовжити і розвинути діалог, який розпадається через відсутність активності у відповідь партнера. Ініціативу дорослого діти приймають і підтримують приблизно в два рази частіше.

Підводячи підсумок особливостей розвитку спілкування в дошкільному віці, позначимо різноманітні форми спілкування, які проявляються в перші сім років життя дитини.

1. *Ситуативно-особистісна* форма (0-6 місяців) - спілкування, в ході якого дорослий забезпечує виживання дитини і задоволення всіх його первинних потреб. Проявляється в "комплексі поживлення", тобто складної реакції немовляти на появу в його нолі зору матері або на звук її голосу. Ця реакція включає зорове зосередження, вокалізації, рухові і емоційно-експресивні форми активності.

2. *Ситуативно-ділова* форма (6 місяців - 3 роки) - спілкування, що розвертається в ході спільної діяльності з дорослими. Дана форма спілкування після 4 років (4-6-й роки життя) змінює своє утримання. Одноліток стає для дитини більш привабливим, ніж дорослий (розвивається

сюжетно-рольова гра). Починає чітко виявлятися потреба у визнанні та повазі з боку однолітка, виникає ділове співробітництво, і з'являються конкурентні, змагальні відносини.

3. *Емоційно-практична* форма спілкування (2-4-й роки життя) проявляється, коли дитина чекає від однолітка співучасті у своїх забавах і жадає самовираження. Серед однолітків він сприймає лише ставлення до себе, а його самого (його бажання, дії, настрої), як правило, не помічає. Це спілкування ситуативне і цілком залежить від конкретної обстановки і від практичних дій партнера.

4. *Неситуативно-пізнавальна* форма (3-4 роки) - спілкування розгортається на тлі спільної з дорослими і самостійної діяльності дитини по ознайомленню з фізичним світом. Це вік "чомуток".

5. *Позаситуативно-особистісна* форма (4 роки - 6-7 років) - спілкування, що розвертається на тлі теоретичного і практичного пізнання дитиною соціального світу (для пізнання самого себе, інших дітей і людських відносин).

6. *Позаситуативно-ділова* форма спілкування (6-7-й роки життя) проявляється в частих речових зверненнях до однолітка, має позаситуативний характер (діти розповідають один одному про те, де вони були, що бачили, діляться своїми планами, дають оцінки якостям і вчинків інших). Таке спілкування відбувається на тлі спільного справи (загальною гри або продуктивної діяльності), при цьому підготовка до гри, її планування та обговорення її правил займають значне місце. У спілкуванні дітей зберігається конкурентна початок, але це не заважає бачити у партнера його позаситуативні прояви - бажання, переваги, настрої.

Зміст потреби у спілкуванні в перші сім років життя дитини може бути дуже різноманітним. Перейдемо до наступного віковому періоду - молодшого шкільного віку.

У віці 6-7 років дитина потрапляє в шкільне середовище, яка є для нього новою соціальною ситуацією розвитку. У дитини продовжує розширюватися коло спілкування з однолітками за рахунок придбання нових навичок соціальної взаємодії з ними. Потреба в емоційній підтримці однолітків зберігається, що може служити основою таких відносин, як "помилкове товариство" або "кругова порука". У молодшому шкільному віці спілкування нерідко базується на зовнішніх чинниках: "живемо по сусідству", "моя мама знає її маму", "в спальні ліжка поруч були" і т.д.

У віці 9-10 років, коли дитина переходить з початкової школи в середню ланку, у нього втрачається інтерес до спілкування з дорослими, як правило, він переключається на спілкування з однокласниками. Таке спілкування носить в основному гомосоціальний характер, тобто діти воліють суспільство однолітків своєї статі. Спілкування з однокласниками сприяє засвоєнню таких типів відносин, як лідерство і дружба. Згідно з дослідженнями А.А.Реан, до 9 років інтерес до спілкування з дорослими типовий для 46,5% дітей, а до 10 років він падає до 14,1%, при цьому спостерігається явне зниження інтересу до батьків.

У підлітковому віці спілкування з однолітками досягає максимуму (11-13 років). При цьому в основі спілкування - бажання допомогти товаришеві і якості партнера по спілкуванню: "вольовий", "чесний", "сміливий"; добре грає у футбол, добре грає на гітарі і т.п. У шестикласників з'являються мотиви вибору, пов'язані з потребою внутрішнього (духовного) спілкування: "разом мріяти", "разом будувати різні плани в життя". Підлітки особливо приділяють увагу "популярним" учням. З віком стійкість у виборі партнера спілкування підвищується (приблизно до 7 класу), а в 8 класах цей фактор вибору проявляється тільки у 20% школярів.

У юнацькому віці відбувається оновлення мотивів, розширюється коло спілкування і його цілі. При цьому втрачає пріоритет внутрішньогрупове спілкування з однолітками, посилюються контакти з особами протилежної статі і з дорослими. Спостерігається посилення потреби у взаєморозумінні з іншими людьми: у юнаків - з 16% у 7 класі до 40% в 9 класі, у дівчат - відповідно з 25 до 50%, що пов'язано з формуванням самосвідомості.

У період ранньої дорослості відзначається специфіка розвитку спілкування, пов'язана з особливостями професійної діяльності та самовдосконаленням людини, зі створенням сім'ї, вихованням дітей, плануванням і проведенням дозвілля. У цьому віці виникає новий комплекс емоцій: емоції близькості як основи любові, батьківських відносин, радисть від спілкування з дитиною, інтерес до нього і захоплення ним, почуття прихильності і взаємної довіри.

У літньому віці сфери спілкування звужуються: може зникнути ділове спілкування (вихід на пенсію), зменшується інтенсивність сімейного спілкування (або замінюється телефонними розмовами).

Багато літніх людей втрачають своїх близьких, стають вдівцями (близько 17%) або вдовами (приблизно 32%), внаслідок чого позбавляються постійного сімейного спілкування, переживаючи самотність. Самотність - одна з форм дефіцитного спілкування. В якості компенсації в цьому випадку велику роль набуває спілкування з приятелями або друзями (з ровесниками), з сусідами по під'їзду або по вулиці. У дорослості спілкування більш тісно пов'язано зі специфікою професійної діяльності. У літньому віці роль спілкування для людини має величезне значення, виступаючи провідною діяльністю (що пов'язані з віковими особливостями людини), воно набуває нових відтінків і зміст.

Змістовий модуль III. Специфіка ведення процесу спілкування у професійній діяльності соціального працівника

Тема 5. Особливості спілкування в родині.

Родина в житті людини. Структура родини. Специфіка спілкування в родині. Нормативні особистісні сімейні ролі. Рольова належність та стереотипи поведінки та їх вплив на сімейні відносини. Мистецтво взаєморозуміння. Запобігання конфліктним зіткненням в сім'ї. Педагогічна майстерність батьків. Роль самооцінки у взаємовідносинах між дорослими та дітьми. Значення емоційного аспекту спілкування у сім'ї. Система

взаємозв'язку у сім'ї. Дефекти спілкування в родині. Переваги та недоліки сімейного спілкування. Прийоми безконфліктного спілкування з дітьми в сім'ї.

Тема 6. Особливості спілкування у конфлікті. Полеміка. Суперечка.

Поняття конфлікту. Із історії виникнення конфлікту. Типи конфліктів. Причини виникнення конфліктів. Методи вивчення конфлікту. Технологія (алгоритм) розв'язання та урегулювання конфліктів у професійній роботі соціального педагога. Педагогічне спілкування у конфліктних ситуаціях. Форми поведінки у конфліктних ситуаціях. Методи виходу із конфліктних ситуацій. Стилi поведінки в конфлікті у конкретних ситуаціях міжособистісної взаємодії. Полеміка як форма ораторського мистецтва: сутність, принципи, прийоми. Характеристика запитань і відповідей у полеміці. Види полемічних «хитрощів» у полеміці. Шляхи їх нейтралізації. Суперечка як процес обміну протилежними поглядами. Види суперечки, за С. И. Поварніним (суперечка заради істини, суперечка для переконання, суперечка в ім'я перемоги, суперечка-спорт, суперечка-гра). Обґрунтування позиції в спорі. Основа правильної суперечки. Полеміка як форма ораторського мистецтва: сутність, принципи, прийоми.

Короткий зміст лекцій.

Тема 5. Особливості спілкування в родині.

Загальновідомо, що благополуччя сім'ї ґрунтується на співвідношенні матеріального і духовного аспектів. У переважній більшості сімей акцент робиться на духовності її членів. Важливим моментом у взаємовідносинах між членами сім'ї є: культура спілкування; прагнення до ліквідації можливих суперечностей; вміння дивитися на події і обставини з позиції іншого; довіра один до одного; високий ступінь взаєморозуміння; взаємозахопленість та вміння поступатися і слухати.

Велике значення у комунікативному процесі між членами родини мають ті «мовні традиції», які шліфувалися багатьма поколіннями предків і бережно шануються нащадками. На думку С. Богдан, мовна поведінка народу поєднана із його загальною культурою, етнопсихологічними рисами, народними традиціями. Материнська колісанка, її ніжне слово і весь родинний словесний устрій - це основа, на якій віками ткалось міцне і надійне полотно української ввічливості.

Усе це свідчить про доброзичливість, щирість, миролюбність, ніжність у взаєминах українського народу.

Батьки мають дбати про виховання у своїх дітей такої риси, як ввічливість, яка є основою співжиття не лише у робочому колективі, а й у родині. Ввічливою є людина, яка дотримується у своєму житті правил пристойності і шанобливості до оточуючих. Ввічливість потребує передусім пошани до людини, вміння тактовно і уважно ставитися до неї.

Батьки не повинні допускати у спілкування при дітях образливих слів, принизливих прізвиськ, пияцтва та елементарних порушень норм

людської поведінки. Прокинувшись вранці, батьки повинні привітатися до своїх дітей.

Родина має виконувати свої обов'язки перед громадою і перед своїми членами. У різний час і в різних народів вони оцінювалися по-різному, одні з них були важливішими, інші вважалися необов'язковими. Коротко розглянемо їх, беручи до уваги, що наведений перелік не відбиває якогось пріоритету однієї функції.

1. В умовах натурального або мануфактурного виробництва сім'ї являли собою не тільки соціальну, а й виробничу структурну одиницю: селянська сім'я, сім'я пивоварів, сім'я ткачів. Членів родини об'єднувала спільна робота, подружжя добиралися у своєму колі. Родина отримувала нового працівника, а новому членові сім'ї було нескладно адаптуватися в ній. І нині батьки прагнуть, щоб діти обрали ту ж професію, фах, хочуть мати односторонців, підтримати їх, передати їм секрети професійної майстерності. Крім того, сама атмосфера в родині, домінуюча система цінностей, навколо яких обертається життя сім'ї, рано привертають увагу дитини до того, що роблять батьки, орієнтують її на вибір майбутнього фаху. Цю функцію родини називають функцією *збереження соціального або професійного статусу*.

2. Інша функція родини — *репродуктивна*, функція відтворення. В ній вирішується, коли народяться діти і скільки їх буде. Батьки — свідомо чи несвідомо враховують реальні життєві умови та можливі перспективи, матеріальний стан сім'ї, бажання чи небажання партнера чи батьків тощо. Важливими є й суспільні норми та очікування. Так, в період соціальних катаклізмів помітно знижується кількість новонароджених: ті батьки, що відчують свою відповідальність перед дитиною, не наважуються пустити її в такий неупорядкований, жорстокий світ. Така тенденція зберігається доти, доки суспільство не надасть батькам реальних гарантій щодо майбутнього їхніх дітей. Доки таких гарантій не буде, діти народжуватимуться і виховуватимуться у найменш відповідальній частини населення, у людей, що керуються переважно імпульсивними збудниками і найменш здатні створити для дітей нормальні умови життя; мають значення і релігійні переконання.

3. Дитина приходить у світ і «вмикає» *виховну* функцію родини. Саме тут

дитина засвоює суттєві правила поведінки. Родина формує ставлення до праці, до іншої людини, до світу природного і надприродного, до суспільства, до себе самої. Усі інші впливи (дитячого садка, школи, соціального середовища) або довершують підмуток сімейного виховання, або створюють в житті дитини конфлікт, якщо вимоги і правила вдома і поза його стінами різняться. Розв'язати цей конфлікт дитина може по-різному: може звикнути жити в умовах подвійної моралі; відмовитись від сімейних цінностей і формально погодитися із зовнішніми вимогами; створити нову систему цінностей, що не відповідає ані нормам сім'ї, ані вимогам суспільства тощо. В будь-якому разі життя цієї людини нелегке. Отже, мало оточити дитину увагою, створити їй всі умови. Слід сформулювати самостійність, прагнення самій розв'язувати складні

проблеми, брати на себе відповідальність за якість свого життя. Це значно важче, ніж просто опікати дитину. Тому часто у тих батьків, що «присвячують своє життя вихованню дитини», виростають інфантильні, безвідповідальні діти.

4. Родина - це ще й побутові зручності. Людина звикає до них, як до повітря, яким дихає і якого не помічає. Скажімо, чимало з того, що належить до жіночих обов'язків, здається, робиться само собою.

Колись видатний педагог А. С. Макаренко складав кошторис утримання вихованців в його комуні. Фінансовий інспектор заявив, що в родині батьки витрачають на дитину значно менше коштів. Тоді Антон Семенович подав розгорнутий розрахунок. Виявилось, що значну його частину складає оплата допоміжних робіт, які виконують в родині батько та мати: це й ремонт меблів та одягу, це й закупівля та приготування їжі, прання та інше. Все це належить до *господарсько-побутової функції* родини.

Саме господарсько-побутові проблеми змушують самотню людину похилого віку або зі слабким здоров'ям шукати собі пару (згадаймо, що й в давнину старші люди часто сходилися «на віру»). А головний аргумент: «Хоч склянку води буде кому подати». Але це буває важливим і для молодшої людини, що сама не може впоратись з побутовими проблемами.

5. Матеріальне забезпечення родини та розподіл коштів - це *економічна функція* сім'ї.

В сучасній родині найчастіше заробіток складається з доходів і чоловіка, і жінки, а підхід до розподілу фінансів складається вже в процесі спільного життя. Значний вплив при цьому має і те, як розподілялись економічні обов'язки у батьківських сім'ях. Так, чоловік, що звик у батьківській родині до того, що порядкує грошми батько, навіть не помічає, як ображає дружину, контролюючи сімейні фінанси. В її ж сім'ї саме мати визначала головні витрати і виділяла батькові гроші на особисті потреби. Але завести розмову про це чоловік не вважає потрібним (для нього така ситуація цілком природна), а дружина соромиться, щоб не виглядати користолюбною. Напруга в їхніх стосунках зберігається і може призвести до постійного роздратування дружини, її загального незадоволення шлюбом, прискіпливого, безкомпромісного ставлення до дрібних недоліків чоловіка.

Тому питання про частку заробітків, яку кожний з партнерів по шлюбу збирається вкладати в сімейний бюджет, про свободу в порядкуванні фінансами, про характер витрат (на «великі» покупки або на дозволя, обмеження або спонтанність витрат) повинні обов'язково обговорюватись вже на перших етапах подружнього життя.

6. Функція *організації дозволя*. Це питання досить складне. Молодята не уявляють собі, скільки сил та нервів коштуватиме їм розв'язання проблеми вільного часу. Спочатку вони насолоджуються можливістю постійно бути разом, дружина із задоволенням може піти з чоловіком на змагання з кік-боксингу, навіть тоді, коли вигляд жорстоких прийомів «боротьби без обмежень» викликає у неї неприємні почуття. Та й чоловік терпляче ставиться

до того, що додому частенько заходять задушевні подруги молодії, з якими треба підтримувати «світську» розмову.

Але час минає, потреба бути разом уже задоволена, і перед подружжям постає необхідність визначити сімейні пріоритети. Тоді починається боротьба «не на життя, а на смерть» за те, чиї інтереси візьмуть гору в сімейному дозвіллі. Деякі сім'ї вдаються до компромісу, тобто чоловік і жінка дозволяють одне одному розважатися на свій смак без участі партнера. «Сьогодні ввечері до тебе прийдуть подруги, то я, щоб вам не заважати, піду на змагання». «Добре, любий, я думаю, що до твого повернення вони вже розійдуться».

Слід зазначити, що таке «мирне» розв'язання питання зовсім не таке безневинне, як здається. Подружжя звикає до того, що кожен займається своїми справами, і коли вони залишаються удвох, то починають нудьгувати. Якщо у чоловіка в цей день немає змагань, він може зіпсувати вечір і дружині, і її подругам, бо всім своїм виглядом демонструватиме, як ця компанія йому набридла. А дружина буде в думках соромитись за нього, відчувати незручність за його поведінку, проклинати ту годину, коли вона погодилась вийти за нього заміж.

7. *Духовне спілкування* між подружжям можливе тоді, коли їх об'єднують спільні зацікавлення, коли їхні духовні потреби близькі. Життя в родині може значно розширити духовні горизонти, але може й прикро звузити їх. Є сім'ї, де в спілкуванні переважають суто господарські або економічні питання. Тоді новий член родини відчуватиме відчуженість, нереалізованість свого духовного потенціалу. Якщо така людина не заблокує свої культурні, духовні потреби, рано чи пізно вона спробує вирватись на ширший простір. Так само некомфортно відчуває себе людина з прагматичними поглядами, якщо входить у сім'ю з орієнтацією на культурні цінності, де переважає духовна складова життя.

Відмінності можна подолати, якщо нові родичі будуть терплячими, робитимуть кроки назустріч, прилучатимуть одне одного до нових цінностей поступово. Проте якщо це робитиме лише один з них, зусилля будуть марними, бар'єр відчуження залишиться.

8. *Стосунки з друзями та родичами* можуть створити чимало проблем.

Жодна сім'я не виникає «на порожньому місці». Товариські й родинні зв'язки не можуть бути обірвані формальним актом шлюбу. І зовсім непросто упорядкувати їх, враховуючи нову домінанту - появу найближчої, найголовнішої людини (чоловіка або жінки). Все це потребує значних зусиль.

Перш за все виникає проблема спілкування з найближчими родичами - батьками, матерями, сестрами, братами, бабусями, дідусями. Усі вони чекають на увагу від нової родини, спільне проведення вільного часу, допомогу і вияви поваги.

9. *Розподіл лідерства в сім'ї* - це боротьба за реальну владу, за пріоритет. Буває, що саме в родині людина прагне взяти реванш за свій неуспіх в інших сферах життя. Але часом людина прагне мати не стільки реальну владу в сім'ї (бо вона все одно не зможе нею скористатися), а хоча б її видимість як доказ своєї значущості.

Найбільш прийнятним для сучасної родини є гнучкий розподіл лідерства: кожен її член (навіть маленька дитина) визнається лідером в певній сфері життя, там, де він або дійсно має переваги, або де сім'я дає йому простір для самоствердження. Так, дорослі можуть визнати малюка «найкращим у підмітанні підлоги», і цей успіх стимулює в ньому любов до праці, самоповагу, відповідальність.

10. Ще одна функція родини - це здійснення первинного соціального контролю, тобто нормативного регулювання поведінки її членів. Батьки з дитинства контролюють нащадків: не можна голосно розмовляти у міському транспорті, не можна чіплятися до незнайомих людей і виклянчувати у них речі і ще безліч усяких інших «не можна». З іншого боку, присутність дитини регулює поведінку дорослих, бо накладає на них відповідальність за слова та вчинки.

11. Емоційний, чуттєвий, зв'язок між членами родини не завжди вважався

невід'ємним компонентом сімейного життя. Сучасна сім'я значно більше орієнтована саме на психологічну функцію: ідеалом є теплі стосунки, що дозволяють вповні самореалізуватися, лікують рани душевні, компенсують втрати, понесені у «зовнішньому світі».

12. В суспільствах із негнучкою соціальною або професійною структурою шлюб є засобом збереження або підвищення свого матеріального стану чи соціального статусу, залучення до престижнішої або більш захищеної законами групи. Наприклад, після революції чимало дворян одружувалися із привілейованими на той час вихідцями із робітників та селян, щоб мати хоч би мінімальні соціальні гарантії. Деякі соціальні і національні групи суворо обмежують шлюби з представниками інших соціальних прошарків, національностей, етнічних груп, оберігаючи свої традиційні цінності від зовнішнього впливу. Ті, хто порушив цей негласний закон, можливо, будуть вигнані з групи або, принаймні, зазнають осуду. Коли суспільство демократизується, змінюються законодавча система та громадська думка: кожен вирішує сам.

13. *Сексуальні стосунки* належать до тих, що нормуються суспільством через юридичні норми та соціальні упередження. В одному суспільстві громадська думка осуджує позашлюбні зв'язки в цілому, в іншому - поблажливо ставиться до чоловіків і досить суворо - до жінок, в третьому - вважає їх необхідними, бо саме так виявляється, наскільки чоловік та жінка пасують одне одному.

Сім'я — зовсім не аморфна маса, вона має чітку *структуру* (тобто сукупність постійних, стабільних зв'язків), і навіть не одну, а кілька. Найчастіше вирізняють такі найсуттєвіші структури:

А. *Влада та її розподіл*, співвідношення між формальною (дозволеною нормами сучасного суспільства) владою і неформальним лідером.

В історії людства був час, коли влада в сім'ї належала жінці (матріархат). Потім протягом багатьох сторіч переважав інший розподіл: влада цілковито належала чоловікам (патріархат). Так «належало», вважалося єдино

можливим. Проте в деяких родинх часом складалися зовсім протилежні стосунки, коли неформальний лідер або сам брав владу, або йому її добровільно передавав формальний «голова сім'ї», який не хотів чи не міг керувати життям родини.

Б. Комунікації (взаємозв'язки), тобто *розподіл інформаційних потоків* в родині. В будь-якій сім'ї взаємодія між окремими її членами має різну насиченість, тривалість та якісні особливості.

Одні члени сім'ї взаємодіють між собою виключно в разі виникнення практичної необхідності. Для них емоції в цьому випадку не грають ролі. (Наприклад, чоловік звертається до свого тестя, що живе окремо, тільки тоді, коли цього вимагають господарські справи). Тоді комунікації між ними виникають і завершуються разом з виконанням спільної діяльності.

Інші члени сім'ї (або ті самі, але в іншій ситуації) відчують особливу потребу саме в емоційному компоненті комунікації, для них важливо відчуті свою значущість для іншого, отримати психологічну підтримку тощо. Комунікації між ними здійснюються постійно: вони не лише роблять разом спільну справу, а й дають докази взаємного прийняття (це теж інформація, причому життєво значуща для кожного з них). Так, мати може нескінченно телефонувати до своєї заміжньої доньки, запитуючи про різні дрібниці, але насправді для неї найважливіші не інформація про життєві події, а емоційна складова спілкування з донькою.

В. Рольова структура. Вивчаючи людську поведінку, психологи виявили, що існує набір ролей, у яких ми виступаємо в родині і в суспільстві. Всі ми буваємо Дорослим і Дитиною, Жертвою і Переслідувачем, Рятівником і Батьком.

Рольову структуру родини й систему комунікацій (взаємозв'язків) ми розглянемо далі в окремих розділах книжки. А зараз поговоримо про те, як впливає на сімейне життя боротьба за розподіл влади.

Існують різні варіанти стосунків у сім'ї. Це може бути:

Співробітництво. Ґрунтується на взаєморозумінні і взаємній підтримці, яка допомагає якнайповніше реалізувати функції родин; потреби кожного задоволено. Кожний, дорослий і дитина, відчуває свою особистісну значущість (тобто свою цінність для інших); загальна атмосфера стосунків - тепла, дружня, сповнена позитивних емоцій.

П а р и т е т - рівні, «союзницькі», більш «раціональні» стосунки, які задовольняють усіх учасників спілкування: особистісна значущість кожного порівнюючи з співробітницьким стилем стосунків трохи зменшується, емоційні контакти слабшають, на перший план виходять пошуки доцільності кожної дії.

Змагання - стосунки, які базуються на прагненні окремих членів родини перевершити один одного в якійсь справі. Цей тип відносин сприяє встановленню в сім'ї нервової, нестійкої атмосфери.

Конкуренція - домінування стосунків, коли переважає прагнення кожного довести свою зверхність над іншими за будь-яку ціну. Емоційний комфорт одного досягається за рахунок психологічного дискомфорту іншого.

Антагонізм - стосунки, для яких характерним є протистояння окремих членів сім'ї і небажання жодної сторони йти на компроміс.

Конкуренція та антагонізм порушують «нормальний кровообіг» родини. Діти емоційно відчужені від батьків, батьки не можуть контролювати поведінку дітей. Це - симптоми *«прихованого сирітства»*. Саме тут - джерело великої кількості дитячих неврозів; нормальний розвиток особистості порушується, виникають деформації характеру і в дорослих, і в дітей.

Сімейному спілкуванню характерно:

1. Його вирізняють інтимність, камерність, скорочення «довірчого інтервалу» між учасниками, близькість партнерів завдяки спільним умовам життя, родинним пріоритетам, духовній або фізичній привабливості одне для одного тощо.

2. Сімейне спілкування охоплює всі сторони життя людини поза її рольовим значенням. Так, якщо в школі дитина виступає лише в ролі учня, у спортивній секції - у ролі спортсмена (початківця або рекордсмена) тощо, то родина сприймає своїх членів багатогранно, повністю, допомагаючи кожному засвоювати та успішно виконувати ролі та обов'язки у «зовнішньому світі».

3. Тут неможливо відділити навчання, виховання, розвиток - це комплексний процес, у якому однаковою мірою активними учасниками є і діти, й дорослі.

4. Родина регулює різноманітні взаємини своїх членів із зовнішнім світом.

Так, батькам часто доводиться виступати своєрідним «буфером», який пом'якшує вимоги об'єктивної реальності, дружина або чоловік надають партнерові реальну або психологічну допомогу у розв'язанні життєвих проблем.

5. У сімейній взаємодії переважає особистісне начало, зростає значення не абстрактного, а індивідуального прикладу, зразка.

6. Важливою є можливість спілкуватися один на один, впливати один на одного безпосередньо, виключаючи дію соціального фону (у школі, наприклад, вчитель спілкується з учнем у присутності цілого класу, на роботі ми оточені колегами тощо).

7. Родина забезпечує максимальну тривалість міжособистісних стосунків (часто протягом усього життя), безперервний процес пізнання самого себе та інших членів сім'ї.

8. Завдяки родині пристосування людини до нових соціальних умов або повна соціалізація (особливо в житті дитини), відбувається у відносно стабільному соціальному середовищі зі сталими моральними нормами і визначеними взаємними вимогами.

Це - позитив сімейного спілкування. Проте є й негатив - особливості, які ускладнюють стосунки, особливо між батьками і дітьми.

1. У сім'ї людина послаблює самоконтроль, не приховує роздратування, поганого настрою, вона відвертіша зі своїми близькими і схильна до сповіді. Типова ситуація: дитина після дитсадка чи школи хоче розповісти мамі всі новини, по скаржитися на товаришів, одержати відповіді на десятки запитань,

іноді вередує, компенсуючи свою вимушену стриманість серед чужих людей. А мама - після роботи, чергу магазину, перед необхідністю варити, прати, прибирати – стомлена і водночас роздратована. Тому спілкування не приносить задоволення ні тій, ні тій. Діапазон емоційних виявів у родині значно ширший, ніж в інших сферах спілкування.

2. Конфлікти виникають, коли один член сім'ї хоче розпитати, вислухати, розповісти, а той, до кого він звертається, прагне відпочити, помовчати, усамітнитися. Особливо помітно це, коли той член сім'ї, що не працює (наприклад, бабуся-пенсіонерка), відчуває загострену потребу у контактах, а інші у цьому постійно відмовляють. Тобто взаємодія у сімейному спілкуванні може бути обмеженою, оскільки члени сім'ї вже задовольнили свої комунікативні потреби (на роботі, в школі) і прагнуть спокою.

3. Спілкування в сім'ї відбувається на тлі щоденних побутових турбот, що нерідко знецінює його зміст. Така буденність стосунків, постійна заклопотаність батьків хатніми справами може бути нестерпна, наприклад, для підлітка або юнака з романтичними поглядами на життя.

4. Сімейні стосунки ускладнює відсутність у більшості людей психолого-педагогічних знань та досвіду оптимальної організації стосунків. Так, батьки часто самі формуються як вихователі в міру зростання дитини, що призводить до частих педагогічних помилок: неадекватної оцінки ситуації, нерозуміння потреб дитини, спроб розв'язати проблеми виховання інтуїтивно, нерідко в стані роздратування тощо.

5. Часом позитивно налаштована людина просто не вміє спілкуватися, її контакти вихолощуються, вона не може проявити себе і досягти мети. Тоді ми говоримо про недостатній рівень комунікативних вмінь.

6. Недооцінка налагодження стосунків в родині призводить або до її розпаду, або до постійних конфліктів і ускладнень. Але значна частина людей, що вступають до шлюбу, навіть не здогадується, що створення сприятливого психологічного клімату в новій родині потребуватиме значних зусиль.

Врахуймо також, що психологічні основи сімейного комфорту закладаються як на макрорівні (виконання сім'єю її головних функцій), так і на мікрорівні - у щоденних клопотах, в індивідуальних та спільних радощах і прикрошах, у зіткненнях думок і поглядів. Головним у родинному спілкуванні є вміння налагодити педагогічно і психологічно правильний характер стосунків, бо найчастіше помилки спілкування здійснюються з добрих намірів. Тому спробуймо з'ясувати, чому добрі наміри ведуть до небажаних наслідків, до зведення бар'єрів відчуження і непорозуміння.

Тема 6. Особливості спілкування у конфлікті. Полеміка. Суперечка.

Слово "конфлікт" походить від латинського "conflictus" - зіткнення. У багатьох випадках під конфліктом розуміють одну з форм людської взаємодії, в основі якої лежать різного роду реальні або ілюзорні, об'єктивні і суб'єктивні, у різному ступені усвідомлені протиріччя між людьми, зі спробами їхнього вирішення на рівні прояву емоцій. Конфлікт - це розбіжність між двома або кількома сторонами (особами чи групами), якщо

кожна з них намагається зробити так, щоб були прийняті саме її погляди або цілі й завадити іншій стороні зробити те саме.

Виділяють такі типи конфліктів: внутрішньо-особистісний, міжособистісний, конфлікт між окремою особою та групою, міжгруповий конфлікт.

Внутрішньоособистісний конфлікт може мати різні форми. Одна з найпоширеніших - рольовий конфлікт, коли до однієї людини висувають суперечливі вимоги щодо результатів її роботи. Наприклад, завідувач секцією в універмазі може вимагати, щоб продавець увесь час знаходився у торговому приміщенні й надавав покупцям інформацію й послуги. Пізніше завідувач може висловити незадоволення тим, що продавець багато часу витрачає на покупців і приділяє мало уваги поповненню відділу товарами. Приклад свідчить про те, що людині давали суперечливі завдання і від неї вимагали взаємопротилежні результати.

Певний внутрішньоособистісний конфлікт може виникнути тоді, коли співробітнику треба «грати» водночас кілька ролей, які йому не вдається гармонізувати. Наприклад, співробітник одержав підвищення. З багатьма він був знайомий чимало років, з усіма був на «ти», разом з іншими був незадоволений керівництвом. Тепер він сам став керівником. Чи може він тепер залишатись на «ти»? Сам він «тикати» уже не може. Рольовий конфлікт «приятель тут - шеф там» ніколи не буває безпроблемним. Яким має бути вихід?

Внутрішньоособистісний конфлікт може виникати внаслідок того, що виробничі вимоги не збігаються з особистими потребами чи цінностями. Наприклад, агент з продажу вважає хабар вкрай неетичним способом впливу, але керівництво прозоро натякає, що продаж повинен збільшуватися, щоб там не було.

Внутрішньоособистісний конфлікт може також бути відповіддю на виробниче перевантаження або недовантаження. Досліди показують, що такий внутрішньоособистісний конфлікт пов'язаний з низьким рівнем задоволення роботою, недостатньою впевненістю в собі.

Міжособистісні конфлікти найпоширеніші. В організаціях часто - це боротьба керівника за обмежені ресурси, капітал чи робочу силу, час використання устаткування або схвалення проекту. Кожен з них вважає, що, оскільки ресурси обмежені, він повинен переконати керівництво виділити ці ресурси саме йому, а не іншому.

Міжособистісний конфлікт може також виявлятися і як зіткнення особистостей. Люди з різними рисами характеру, поглядами та цінностями не в змозі постійно жити у злагоді.

Конфлікт між особистістю та групою. Виробничі групи встановлюють норми поведінки і виробітку. Кожен повинен їх дотримуватися, щоб бути прийнятим до неформальної групи і задовольняти свої соціальні потреби. Але якщо очікування групи знаходяться в протиріччі з очікуваннями окремої особи, може виникнути конфлікт. Наприклад, хтось захоче запросити більше, перевиконуючи норми, а група розцінює «надмірну» старанність негативно.

Між окремою особою і групою може виникнути конфлікт, якщо ця особа займе позицію, яка відрізняється від позиції групи.

Аналогічний конфлікт може виникнути на ґрунті посадових обов'язків керівника: між необхідністю забезпечити відповідну продуктивність праці та дотримання правил і процедур організації. Керівник бував змушений застосовувати дисциплінарні заходи, котрі підлеглими оцінюються як непопулярні. Тоді група може змінити ставлення до керівника або знизити продуктивність праці.

Міжгруповий конфлікт. Організація складається з багатьох груп, формальних і неформальних. Навіть у найкращих організаціях між такими групами виникають конфлікти. Прикладом може бути нескінченний конфлікт між профспілками та адміністрацією, суперечності між лінійним й штабним персоналом, який завжди більш молодий і освічений. Лінійні керівники можуть часто відхиляти рекомендації штабних фахівців і висловлювати незадоволення щодо своєї залежності від них у всьому, що пов'язано з інформацією.

При виникненні конфліктної ситуації або з початку розгортання самого конфлікту його учасникам необхідно вибрати форму, стиль свого поведіння для того, щоб це в найменшому ступені відбилося на їхніх інтересах.

Виділяють наступних п'ять основних стилів поведінки в конфліктній ситуації:

- пристосування,
- поступливість;
- відхилення;
- протистояння;
- співробітництво;
- компроміс.

Основу класифікації складають два незалежних параметри: ступінь реалізації власних інтересів, досягнення своїх цілей та рівень кооперативності, врахування інтересів іншої сторони.

Кожна людина може в якомусь ступені використовувати всі ці форми поведінки, але звичайно має пріоритетну форму.

Пристосування, поступливість. Дії людини спрямовані на збереження або відновлення сприятливих відносин з опонентом шляхом згладжування розбіжностей за рахунок власних інтересів. Даний підхід можливий, коли внесок людини не дуже великий або коли предмет розбіжності більш важливий для опонента. Таке поведінка в конфлікті використовується, якщо ситуація не особливо значима, якщо важливіше зберегти гарні відносини з опонентом, чим відстоювати свої власні інтереси, якщо в людини мало шансів на перемогу, мало влади.

Відхилення. Дана форма поведінки вибирається тоді, коли людина не хоче відстоювати свої права, співробітничати для вироблення рішення, утримується від висловлення своєї позиції, ухиляється від суперечки. Цей стиль припускає тенденцію відходу від відповідальності за рішення. Таке

поводження можливо, якщо результат конфлікту для людини не особливо важливий або ситуація занадто складна і вирішення конфлікту зажадає багато сил у його учасників, або в людини не вистачає влади для рішення конфлікту у свою користь.

Протиборство, конкуренція. Характеризується активною боротьбою індивіда за свої інтереси, застосуванням усіх доступних йому засобів для досягнення поставлених цілей: застосування влади, примуса, використання залежності інших учасників від нього. Ситуація сприймається людиною як украй значима для нього, як питання перемоги або поразки, що припускає тверду позицію стосовно опонентів і непримиренний антагонізм до інших учасників конфлікту у випадку їхнього опору.

Співробітництво. Дана форма означає, що індивід активно бере участь у пошуку рішення, яке задовольняє всіх учасників взаємодії, не забуваючи при цьому і свої інтереси. Передбачається відкритий обмін думками, зацікавленість всіх учасників конфлікту у виробленні загального рішення. Дана форма вимагає тривалої роботи й участі всіх сторін. Якщо в опонентів є час, а рішення проблеми має для усіх велике значення, то при такому підході можливо всебічне обговорення питання, яке викликало розбіжності і вироблення загального рішення з дотриманням інтересів всіх учасників.

Компроміс. У цьому випадку дії учасників спрямовані на пошуки рішення за рахунок взаємних поступок, на вироблення проміжного рішення, що влаштовує обидві сторони, при якому особливо ніхто не виграє, але і не втрачає. Такий стиль поведінки застосовується за умови, що опоненти мають однакову владу, мають взаємовиключні інтереси, у них немає великого резерву часу на пошук кращого рішення, їх влаштовує проміжне рішення на визначений період часу.

Стилі ухилення і поступливості не припускають активного використання конфронтації при вирішенні конфлікту. При протиборстві і співробітництві конфронтація є обов'язковою умовою вироблення рішення. З огляду на, що рішення конфлікту припускає усунення причин що його породили, можна зробити висновок, що тільки стиль співробітництва реалізує дану задачу цілком. При ухиленні і поступливості вирішення конфлікту відкладається, а сам конфлікт переводиться в приховану форму. Компроміс може принести лише часткове вирішення конфліктної взаємодії, тому що залишається досить велика зона взаємних поступок, а цілком причини не усунуті.

У деяких випадках вважається, що конфронтація в розумних, контрольованих межах більш продуктивна з погляду вирішення конфлікту, чим згладжування, ухилення і навіть компроміс, хоча даного твердження дотримуються не усі фахівці. Разом з тим виникає питання про ціну перемоги і що являє собою поразку для іншої сторони. Це вкрай складні питання при управлінні конфліктами, тому що важливо, щоб поразка не з'явилася базою формування нових конфліктів і не привелася б до розширення зони конфліктної взаємодії.

Переговори. Переговори представляють широкий аспект спілкування, що охоплює багато сфер діяльності людини. Як метод вирішення конфліктів

переговори являють собою набір тактичних прийомів, спрямованих на пошук взаємоприйнятих рішень для конфліктуючих сторін. Для того, щоб переговори стали можливими, необхідне виконання певних умов:

- існування взаємозалежності сторін, що беруть участь у конфлікті;
- відсутність значного розходження в можливостях (силі) суб'єктів конфлікту;
- відповідність стадії розвитку конфлікту можливостям переговорів;
- участь у переговорах сторін, що реально можуть приймати рішення в сформованій ситуації.

Кожен конфлікт у своєму розвитку проходить кілька етапів. На деяких з них переговори можуть бути не прийнятні, тому що ще рано, а на інших буде вже пізно їх починати, і тоді можливі тільки відповідні агресивні дії.

Правильно організовані переговори проходять послідовно кілька стадій.

Підготовка до початку переговорів. Перед початком будь-яких переговорів вкрай важливо добре до них підготуватися: провести діагностику стану справ, визначити слабкі і сильні сторони учасників конфлікту, спрогнозувати розміщення сил, з'ясувати, хто буде вести переговори, і інтереси якої з груп вони представляють.

Крім збору інформації, на цій стадії необхідно чітко сформулювати свою мету участі в переговорах. У цьому зв'язку варто відповісти на такі питання:

- У чому полягає основна мета проведення переговорів?
- Які є в розпорядженні альтернативи?
- Якщо угоди не буде досягнуто, то як це відіб'ється на інтересах обох сторін?
- У чому полягає взаємозалежність опонентів і як це виявляється зовні?

Друга стадія переговорів - первісний вибір позиції (офіційні заяви учасників переговорів).

Ця стадія дозволяє реалізувати дві мети учасників переговорного процесу: показати опонентам, що їхні інтереси вам відомі і ви їх враховуєте, визначити поле для маневру і спробувати залишити в ньому якнайбільше місця для себе.

Звичайно переговори починаються з заяви обох сторін про їхні бажання й інтереси. За допомогою фактів і принципової аргументації (наприклад, "задачі компанії", "загальний інтерес") сторони намагаються зміцнити свої позиції.

Якщо переговори проходять за участю посередника, то він повинний кожній стороні дати можливість висловитися і зробити усе від нього залежне, щоб опоненти не перебивали один одного. Присутність посередника виступає для учасників переговорів засобом "уступити, не відчуваючи капітуляції".

Третій етап переговорів полягає в пошуку взаємоприйнятого рішення, психологічній боротьбі.

На цьому етапі сторони перевіряють можливості один одного, наскільки реальні вимоги кожної зі сторін і як їхнє виконання може відбитися на інтересах іншого учасника. Опоненти представляють факти, вигідні тільки

їм, заявляють про наявність у них всіляких альтернатив. Тут же можливі різні маніпуляції і психологічний тиск на протилежну сторону, спроба натиснути на ведучого, захопити ініціативу всіма можливими способами. Ціль кожного з учасників - домогтися рівноваги або невеликого домінування.

Задача посередника на цьому етапі - побачити і пустити в хід можливі комбінації інтересів учасників, сприяти внесенню великої кількості варіантів рішень, направити переговори в русло пошуку конкретних пропозицій. У випадку якщо переговори починають здобувати різкий характер, який зачіпає одну зі сторін, ведучий повинний знайти вихід з положення, що створилося.

Четвертий етап - завершення переговорів або вихід з тупика.

До початку цього етапу вже існує значна кількість різних пропозицій і варіантів, але угоди по них ще не досягнуто. Час починає закінчуватись, збільшується напруженість, потрібне прийняття якого-небудь рішення. Ведучий, використовуючи дану йому владу, регулює останні розбіжності і приводить сторони до компромісу.

Загальні рекомендації з вирішення конфлікту можуть бути зведені до наступного:

- Визнати існування конфлікту;
- Визначити можливість переговорів;
- Погодити процедуру переговорів;
- Виявити коло питань, що складають предмет конфлікту;
- Розробити варіанти рішень;
- Прийняти погоджене рішення;
- Реалізувати прийняте рішення на практиці.

Життя людини тісно пов'язане зі спілкуванням. Відповідно до піраміди Маслоу потреба у спілкуванні займає третю позицію, одразу після потреби в безпеці, що доводить важливість взаємодії між людьми. Метою спілкування є сприйняття та пізнавання нової інформації, досягнення змін у діяльності. Незалежно від роду своєї діяльності щодня людина стикається з різноманітністю думок, світоглядів, моральних цінностей та життєвих позицій. В умовах демократії та свободи слова, при взаємодії між людьми може виникнути конфлікт думок, який породжує суперечку. Слід пам'ятати що будь-яка суперечка повинна мати результат, в іншому випадку вона немає сенсу. Залежно від форми проведення суперечок та засобів, які в них використовуються, останні поділяють на дискусію, полеміку, диспут, дебати тощо.

Дискусія (лат. - **discussio** - дослідження, розгляд) - публічна суперечка, яка ведеться компетентними людьми на зборах, симпозіумах, конференціях, у пресі, на семінарських заняттях і ставить за мету розв'язання певної проблеми чи принаймні виявлення шляхів її розв'язання і зближення позицій учасників цієї суперечки.

Дискусія як форма спілкування є сукупністю тверджень (які по черзі висловлюють її учасники) та їх обґрунтувань. Об'єднуючою ланкою цих тверджень є судження (чи система суджень), в якому формулюється

проблема (тема, предмет дискусії). Мета дискусії - досягнення істини чи принаймні кращого взаєморозуміння її учасників з відповідної проблеми.

Якщо учасники дискусії відмовляються від загальноприйнятих засад її проведення, то вона може перетворитися на полеміку - конфронтаційнішу форму суперечки. Суперечка – словесне змагання між двома або кількома особами, при якому кожна із сторін відстоює свою думку. Метою суперечки є аргументація власних думок, вираження своїх інтересів, пошук компромісу для подальшої взаємодії та досягнення ефекту, а результатом – умови подальшої взаємодії, які задовольняють сторони суперечки. Не варто ставити результат понад усе, нехтуючи правилами етикету та нормами моралі. Суперечка має такі ознаки: - наявність суб'єктів: пропонента та опонента (пропонент – (англ. proponent від лат. propono «пропонувати») той, хто підтримує і аргументує тезу в дебатах; опонент – особа, що заперечує, піддає сумніву істинність або слухність тези, яку висунув - зіткнення думок; - учасники мають однакові права в ході суперечки; - думки учасників суперечать одна одній; - наявний об'єкт суперечки, про який сторони мають різні думки; - суб'єкти суперечки піддають критиці думку суперника.

Суперечка має чотири стадії розвитку: На першій стадії учасники з'ясовують що їхні думки розходяться. Визначають умови та правила ведення суперечки. На другій стадії передбачається подача сторонами суперечки власних думок, та їх аргументація. Якщо аргументи одного учасника суперечки викликають сумніви у іншого учасника, виникає стадія критики. На завершальній стадії сторони суперечки визначають яка думка перемогла або досягають компромісу. Звичайно, не кожна суперечка на практиці проходить усі стадії. Інколи після завершення суперечки сторони залишаються при своїй думці. Це може спровокувати проблеми у їхній подальшій взаємодії або взагалі відмову однієї зі сторін від майбутнього спілкування. Варто пам'ятати що ефективна взаємодія є результатом не суперечки, а бажання зрозуміти і прийняти думку іншої людини, в результаті чого сторони загальними зусиллями прийдуть до істини. У ході суперечки важливе місце займають засоби її ведення. Суперечка заради істини є найбільш раціональним способом вирішення конфлікту думок. Вона може вестися тільки між людьми з високим рівнем компетенції у питанні, яке підлягає обговоренню. Учасників цієї суперечки об'єднує спільна мета, яка полягає у пошуку істини. Суб'єкти уважно вислуховують аргументи, обдумують їх та піддають критиці, якщо вони не підтримують думку одне одного, продовжують спілкування поки не досягнуть спільної думки, яка і буде вважатись істиною. Суперечка заради слухачів не передбачає пошук істини, а направлення в більшості випадків на виклик емоцій у публіки. Цей тип суперечки зустрічається дуже часто, особливо в громадському житті. Учасники бажають переконати публіку і тому підбирають у міру розуміння такі докази, які будуть зрозумілими слухачам і зможуть найсильніше на них вплинути. У серйозній суперечці без слухачів ці докази зовсім відійшли б на другий план. Можливе застосування такого типу суперечки в навчальних цілях, з метою наштовхнути публіку на роздуми та пошук аргументів.

Суперечка заради суперечки вид суперечки де істина немає ніякого значення. На мою думку цей тип суперечки варто розділити на два види: публічна суперечка заради суперечки та особиста. Перший вид використовується з метою власного піару, отримання підтримки публіки або пошуку односторонніх.

Полеміка (грец. *polemikos* - войовничий, ворожий) - один з найпоширеніших різновидів публічної суперечки, для якої характерні протистояння, конфронтація, протистояння сторін; форма протиставлення принципово різних думок, ідей, точок зору.

Якщо учасники дискусії, відстоюючи протилежні думки, прагнуть зблизити свої позиції, знайти спільне рішення, зрештою встановити істину, то метою полеміки є перемога над супротивником, захист власної точки зору.

Учасник полеміки вдається до тих засобів, які вважає найефективнішими, не зважаючи на те, прийнятні вони для інших чи ні. Не випадково протилежна сторона в полеміці називається не опонентом (як у дискусії), а супротивником.

Якщо результатом дискусії є синтез пропонованих думок, то результатом полеміки є перемога однієї точки зору; в іншому разі вона закінчується безрезультатно. Результатом дискусії є не думка (гадка) окремої людини, а знання, більшою чи меншою мірою очищене від суб'єктивності і підтримуване учасниками обговорення.

Зрозуміло, що в житті дискусія і полеміка рідко трапляються в чистому вигляді. Дискусія іноді стає такою бурхливою, що переростає в полеміку, а остання іноді входить у спокійне русло, втрачає риси конфронтаційності, й її учасники доходять консенсусу.

Крім дискусії та полеміки, існують й інші види суперечки, зокрема диспут і дебати.

Одним із видів суперечки є полеміка. Полеміка – (від грец. *Polemikos* – войовничий), гостра суперечка в процесі обговорення чого-небудь, дискусія, зіткнення думок з якого-небудь питання. Полеміка завжди проходить гостріше дискусії, оскільки її метою є відстоювання і повний доказ своєї точки зору будь-якими способами. Але, як і в суперечці взагалі, в полеміці неприпустимі некоректні засоби ведення. Велике значення мають, зокрема, ініціатива, нав'язування свого сценарію обговорення теми, раптовість у використанні доводів, вибір найбільш вдалого часу для викладу вирішальних аргументів. У полеміці можна вдаватися до всіх способів доказів, однак, наскільки правильною буде вибрана тактика відстоювання позиції - невідомо. Полеміка спрямована на затвердження своєї позиції, але потрібно постійно пам'ятати, що головним у суперечці є досягнення істини. Перемога помилкової точки зору, добута завдяки прийомам і слабкості іншого боку, недовговічна, і вона не здатна принести потрібного ефекту. Для ефективного ведення полеміки найперше потрібно бути достатньо обізнаним в даній сфері. Важливим є можливість швидко реагувати та мислити відповідно до розвитку та дій суперника.

Диспут (лат. **disputar** - міркувати) - усна публічна суперечка, що виявляється в обговоренні наукового чи суспільно важливого питання із залученням широкого кола фахівців і зацікавлених осіб.

У ході диспуту заслуховують доповіді на відповідну тему та виступи опонентів.

Дебати (фр. **debat** - суперечка) - суперечка, що виявляється у формі обміну думками з приводу тих чи інших теоретичних положень, подій тощо.

Дебати виникають при обговоренні доповідей і виступів на зборах, засіданнях, конференціях.

Диспут і дебати, як і дискусія та полеміка, рідко трапляються в чистому вигляді. Крім того, відповідні поняття ще не набули однозначного тлумачення.

Коректні та некоректні засоби ведення суперечки

У логіці, як і в етиці, засуджують принцип "цілі виправдовують засоби". Не можна бути нерозбірливим у засобах ведення суперечки, ставити над усе перемогу в ній, нехтуючи законами логіки та нормами моралі. Тому ці засоби поділяють на "дозволені" і "недозволені", або на коректні й некоректні. Для ефективного ведення суперечки треба знати як перші, так і другі: перші - щоб використовувати, а другі - щоб знати, чого можна чекати від нерозбірливого в засобах супротивника, для готовності дати йому належну відповідь.

Практичні заняття

ТЕМА 1: ІСТОРІЯ ОРАТОРСЬКОГО МИСТЕЦТВА ТА РИТОРИКИ

МЕТА: Формування уявлень студентів про основні етапи і загальні закономірності розвитку ораторського мистецтва і риторики, знайомство з творчістю видатних риторів. Ознайомлення студентів із соціально - психологічними аспектами мистецтва красномовства та його жанровою природою.

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Міфологічні коріння ораторського мистецтва.
2. Ораторське мистецтво і риторика в античному світі.
3. Слов'янська риторика від часів Давньої Русі до XVIII ст.
4. Соціально - психологічні потенціали мистецтва красномовства. Жанри публічного мовлення.
5. Специфіка соціально - політичного красномовства та його основні жанри: доповідь, агітаційна промова, парламентська промова.
6. Академічне красномовство та його основні жанри: лекція, реферат, бесіда, наукова доповідь, огляд.
7. Лекційне красномовство і його основні жанри: кінолекція, лекція - концерт, лекція - екскурсія.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Аннушкин В.И. Первая русская "Риторика" - М., 1989.
2. Грушевський Михайло. Хто такі українці і чого вони хочуть. - К., 1991.

3. Древняя русская литература. Хрестоматия. - М., 1990.
4. Зеленецький К.П. Исследования о риторике. - М., 1991.
5. Квинтилиан Мари Фабий. Двенадцать книг риторических наставлений. -М., 1996.
6. Кони А.Ф. Избранное. - М., 1989.
7. Ломоносов М.В. Краткое руководство к красноречию - // Полн. собр. соч. -М.-Л., 1952.-Т.7.
8. Масмон В.П. Латиномовні поетики і риторики XIII - XVIII ст. та їх роль у розвитку теорії літератури на Україні. - П., 1983.
9. Оратори Греції. Москва, 1985.
10. Платон.Диалоги. Москва, 1986.
11. Прокопович Феофан. Філософські твори. - К., 1979.
12. Безменова Н.А. Очерки по теории и истории риторики. - М., 1991.
13. Зеленецький К.П. Исследования о риторике. - М., 1991.

Тема № 2. Спілкування та його значення в житті людини. **Взаєморозуміння.**

Мета: створення умов для кращого і швидкого знайомства учасників, ознайомлення з принципами роботи групи і розробка групових ритуалів, засвоєння ігрового стилю спілкування, запуск процесу саморозкриття, визначення особистісних особливостей кожного учасника групи.

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Дайте визначення процесу спілкування, та розкрийте його значення в житті людей.
2. Назвіть та поясніть функції процесу спілкування.
3. Назвіть структуру процесу спілкування.
4. Назвіть різновиди та механізми процесу спілкування та поясніть їх.
5. Охарактеризуйте стилі спілкування.
6. Розкрийте поняття “суспільні відносини” і “міжособистісні відносини”.
7. В чому полягає комунікативна сторона спілкування?
8. Назвіть види між особистісного спілкування.
9. Проблема особистості в соціальній педагогіці.
10. В чому суть процесу соціалізації?

Література.

1. Прутченков А.С. Социально-психологический тренинг межличностного общения. М. Российское педагогическое агентство, 1992
2. Рыданова И.И. Педагогика общения как инновация: (Из истории вопроса), Минск, 1998.
3. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении: Книга для учителя – М. Просвещение, 1987

4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения: Учебное пособие - СПб Из-во Михайлова А.А. 1999.

5. Заборський М.М. Сутність педагогічного спілкування // Шкільний світ - 1999 №1

6. Семіченко В.А., Заслуженюк В.С. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. - К. «Веселка»1998

Тема 3 Особистісна привабливість в спілкуванні.

Мета: актуалізація досвіду і знань в напрямку емоційної сфери; виявлення проблеми звуженого досвіду сприйняття і трансляції відчуттів; освоєння невербальних засобів спілкування, руйнування шаблонів повсякденного спілкування; подальше освоєння діалогічного спілкування.

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Проаналізуйте значення культури мовлення вчителя.
2. Назвіть та поясніть зовнішні фактори ефективності педагогічного спілкування.
3. Назвіть комунікативні особливості мовленнєвої поведінки вчителя.
4. Розкрийте суть процесу взаємодії учителя і учня.
5. Розкрийте значення авторитету вчителя.

Література:

1. И.И.Рыданова Педагогика общения как инновация:(Из истории вопроса) //Рыданова И.И. Основы педагогики общения. - Минск, 1998

2. Учитель - посередник між знаннями і учням. // Педагогічна соціологія. - Тернопіль, 1998

3. Л.Г. Зубенко В.Д.Немцов Культура ділового спілкування. - К., «ЕксОб»2000

4. Педагогіка спілкування // Культура спілкування: Навчально-методичний посібник. - К.,1997

Тема 4 Професійне спілкування фахівця з клієнтами різних вікових категорій.

Мета. Формування вмінь спілкуватись з дітьми молодшого шкільного віку; закріплення навичок саморозкриття; подальше освоєння засобів вербального та невербального спілкування.

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Назвіть особливості спілкування з дітьми молодшого віку.
2. Проаналізуйте роль спілкування між дітьми молодшого віку.
3. Проаналізуйте структуру та основні етапи формування учнівського колективу.
4. Охарактеризуйте вплив педагога на формування взаємин у дитячому колективі.
5. Розкрийте суть особливостей спілкування підлітків у групі однолітків.

6. Назвіть особливості спілкування соціального педагога з людьми старшого віку? Проаналізуйте їх.

7. В чому полягають особливості ділового спілкування? Порівняйте його з повсякденним.

8. Охарактеризуйте особливості спілкування по телефону.

9. Слухання та його аналіз.

Література.

1. Приходько Ю.В. Формування позитивних взаємин у дитячому колективі.- К. Рад. школа, 1987

2. Макаренко А.С. Коллектив и воспитание личности. М., Педагогика, 1972

3. Глоточкина А.Д. О формировании психологии первичного коллектива. М. Знание, 1972

4. Коломинский Я.А. Психология детского коллектива: Система личностных взаимоотношений. – 2-е изд. доп. и переработанное Минск “Народная асвета”, 1984

5. Киричук О.І. Учнівський колектив: шляхи формування і розвитку. К., 1981

6. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. – М., Из-во Совершенство, 1997

7. Яценко Т.С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися: Кн. для учителя.- К. Освіта, 1993

Тема 5. Роль спілкування у сім'ї.

Мета. Розвиток вмінь адекватного спілкування в родині, взаєморозуміння між подружжям, спираючись на теоретичні знання психологічних особливостей жінки та чоловіка, у процесі спілкування.

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Назвіть і проаналізуйте функції родини.

2. Розкрийте поняття структура родини. Розподіл влади в сім'ї.

3. В чому полягає специфіка спілкування в родині (психологічні особливості жінок та чоловіків у процесі спілкування).

4. Проаналізуйте основні стилі виховання.

5. Поясніть поняття нормативні сімейні ролі.

6. Розкрийте суть сімейного конфлікту.

7. Поясніть поняття педагогічної майстерності батьків.

Література.

1. В.А.Семиченко,В.С.Заслуженюк Психологія та педагогіка сімейного спілкування. – К., Веселка, 1998

2. А.Л.Малиованов Педагогический такт в семейном воспитании.- М., Из-во «Просвещение»1964

3. Л.О.Чулкова Спілкування з дітьми в сім'ї. - К., 1991

4. А.В.Толстых Взрослые и дети парадоксы общения. – М. «Педагогика»,1988
5. Н.П.Спицын Хроника семейного общения.- М. 1987
6. Жур-л «Практическая психология и социальная работа» № 8;9
7. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. - Новосибирск: Изд-во Новосибирского ун-та. - М. - Совершенство 1997.

Тема 6. Спілкування у конфлікті. Полеміка. Суперечка.

Мета. Дати визначення поняття конфлікту; проаналізувати конфлікт з точки зору позитивного і негативного впливу на міжособистісні відносини та відношення до самого себе; показати значущість емоційної сфери людини та її вплив на спілкування в конфлікті

Питання для теоретичного опрацювання.

1. Дайте визначення конфлікту.
2. Назвіть та охарактеризуйте типи конфліктів.
3. Назвіть причини виникнення конфліктів та методи їх вивчення.
4. Спілкування у конфліктних ситуаціях.
5. Поясніть поняття «полеміка» та «суперечка».
6. Проаналізуйте особливості застосування полеміки у ораторський промові.

Література.

1. А.М.Бандурка В.А.Друзь Конфликтология. – Харьков Р ИП «Оригинал», «Фортуна - пресс»,1997
2. Г.В.Ложкін, М.О.Коць, Т.В.Петровська, І.Ю.Зубкова Технології розв'язання конфліктів у педагогічній взаємодії. – Луцьк «Вежа»,2000
3. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. - Новосибирск: Изд-во Новосибирского ун-та. - М. - Совершенство 1997.
4. Жур- л Практична психологія та соціальна робота № 8 , 1999
5. И.Е.Ворожейкин, А.Я.Кибанов Д.К.Захаров Конфликтология. – М., ИНФРА,2000
6. И.И. Рыданова Основы педагогики общения. – Минск, «Беларуская навука»,1998
7. Конфликтология: Учебник для студентов вузов, обуч. по спец. Философия, социальная работа, психология, юриспруденция (Под ред. А.С.Кармина.) – СПб: Лань, 1999
8. Н.В.Гаршина Психология конфликта. – СПб: Питер 2000
9. Э.А Уткин Конфликтология теория и практика. – М. 1998

Теми індивідуальної роботи, рефератів та самостійної роботи

1. Напишіть есе на тему «Риторика в моєму житті»

2. Опишіть своє бачення передумов появи риторики як науки.
3. Прокоментуйте повідомлення колег.
4. Порівняйте розвиток красномовства у Давній Греції та у Давньому Римі. Напишіть, яка модель краща і чому.
5. Складіть порівняльну таблицю, яка б простежувала характерні риси риторики середньовіччя, Київської Русі та сучасності
6. Підготуйте презентацію класифікації риторики за видами та жанрами
7. Порівняйте різноманітні підходи до класифікації діалогічних жанрів мови (риторичних і еристичних) та напишіть який підхід ви вважаєте найбільш оптимальним і чому.
8. Наведіть ситуативні приклади використання жанрів ділового спілкування в реальному житті.
9. Проаналізуйте роль соціально-педагогічного спілкування у житті людини.
10. Основні механізми впливу на співрозмовника.
11. Шляхи уникнення соціальним педагогом непродуктивного спілкування з клієнтом.
12. Техніка продуктивного спілкування соціального педагога з клієнтом.
13. Причини та прояви непродуктивного педагогічного спілкування.
14. Здійснити характеристику елементів мовленнєвого етикету і реалізувати один із елементів мовленнєвого етикету в дії, обґрунтувати обраний варіант.
15. Шляхи покращення взаєморозуміння між підлітками.
16. Особливості ділового спілкування.
17. Слухання та його значення у процесі спілкування.
18. Розробити тематику одного із занять групи підлітків, для покращення навичок міжособистісного спілкування.
19. Спілкування по телефону, переваги та недоліки.
20. Розробити зміст вправ для розвитку та удосконалення особистісних якостей та комунікативних умінь щодо мови по телефону.
21. Шляхи вирішення педагогічних конфліктів, прийоми продуктивного педагогічного спілкування.

Вимоги до оформлення реферату:

Під час написання реферату обов'язково зверніть увагу на правильність його оформлення.

Структура реферату:

1. Титульна сторінка.
2. План
3. Актуальність обраної теми.
4. Основний текст згідно пунктів плану.

5.Висновки

5. Список використаних джерел (не менше 5 джерел) включаючи Інтернет джерела (обов'язково посилання). Аналізуючи наукові джерела, робіть висновки. При виконанні реферату враховувати правила доброчесності та анти плагіату. Реферат у якому помічено буде плагіат, зарахований не буде.

Обсяг реферату не менше 7 сторінок не включаючи титульної сторінки і списку використаних джерел.

ПИТАННЯ НА ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ ЗНАЬ (ІСПИТ)

1. Міфологічні коріння ораторського мистецтва.
2. Ораторське мистецтво і риторика в античному світі.
3. Слов'янська риторика від часів Давньої Русі до XVIII ст.
4. Риторизм у мовотворчості І. Вишенського, Г. Сковороди. Риторична спадщина Ф.Прокоповича.
5. Особливості українського ораторства XIX – XX ст.
6. Сучасний стан риторики в Україні.
7. Красномовство як ознака мовної культури особистості.
8. Соціально - психологічні потенціали мистецтва красномовства. Жанри публічного мовлення.
9. Специфіка соціально - політичного красномовства та його основні жанри: доповідь, агітаційна промова, парламентська промова.
10. Академічне красномовство та його основні жанри: лекція, реферат, бесіда, наукова доповідь, огляд.
11. Лекційне красномовство і його основні жанри: кінолекція, лекція - концерт, лекція - екскурсія.
12. Процес спілкування та його значення в професійній діяльності соціального педагога.
13. Структура процесу спілкування.
14. Різновиди спілкування.
15. Механізми спілкування.
16. Стили педагогічного спілкування.
17. Поняття культури ділового спілкування.
18. Поняття суспільні та міжособистісні відносини.
19. Взаємодія оратора і аудиторії.
20. Тактика оратора: принципи, способи, прийоми.
21. Види спілкування. Їх значення у діяльності соціального педагога.
22. Особливості спілкування з дітьми молодшого шкільного віку.
23. Вплив педагога на формування взаємостосунків у дитячому колективі.
24. Фактори які впливають на формування дитячого колективу.
25. Особливості спілкування підлітків у групі однолітків.
26. Особливості спілкування соціального педагога з людьми старшого віку.
27. Особливості ділового спілкування.
28. Паралігвістичні особливості професійного спілкування.
29. Педагогічний такт як внутрішня умова ефективності професійного спілкування.

- 30.Поняття і складові культури мовлення.
- 31.Нормативні сімейні ролі.
- 32.Структура родини.
- 33.Функції родини.
- 34.Специфіка спілкування між подружжям, між дітьми в сім'ї, між дітьми і батьками.
- 35.Поняття конфлікту його характеристика.
- 36.Типи конфліктів.
- 37.Причини виникнення конфліктів.
- 38.Алгоритм розв'язання конфлікту.
- 39.Спілкування соціального педагога у конфліктній ситуації.
- 40.Суперечка як процес обміну протилежними поглядами.
- 41.Полеміка як форма ораторського мистецтва: сутність, принципи, прийоми.

Рекомендовані джерела інформації

Базова література

1. Вандишев В.М. Риторика: екскурс в історію вчень і понять: навч. посібник. Київ: Кондор, 2003. 264 с.
2. Гаспарова М., Борухович В."Ораторське мистецтво древньої Греції. Москва: "Художня література", 1985 р.
3. Дейл Карнегі. Учись виступати публічно і впливати на широке коло людей. Київ, 2000.
4. Етика ділових стосунків: Навчальний посібник. О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова. Вінниця: ВНТУ, 2011. 310 с.
5. Заборський М.М. Сутність педагогічного спілкування. *Шкільний світ*. 1999 № 1.
6. Колотілова Н.А. Риторика: навчальний посібник. Київ, Центр навчальної літератури, 2007. 232 с.
7. Кузишин О. П., "Історія Древньої Греції". Москва. 1986р.
8. Культура ділового спілкування. Укладачі Л.Г. Зубенко В.Д.Немцов . Київ. "Ескоб", 2000
9. Лекції з історії світової культури. Навч. вид. /за заг. ред. Яртіся А. В., Шендрика С. М., Черепанової С. О., Львів: Світ, 1994р.
10. Лисенко С.А. Риторика : конспект лекцій для студентів інженерно-педагогічних спеціальностей Харків. УПА, 2011. 60 с.
- 11.Молдован АМ. Слово о законе и благодати Иллариона. Киев, 1984. с. 240.
- 12.Ораторське мистецтво. Підручник . за ред. М.П. Требіна і Г.П. Клімової. Харків: Право, 2013. 208 с
- 13.Онуфрієнко Г.С. Риторика: навчальний посібник. Київ, Центр навчальної літератури, 2008. – 592 с.
- 14.Орлов Б. Демосфен я Цицерон. Их жизнь и деятельность. Санкт-Петербург, 1898. с 52.
- 15.Сагач Г.М. Золотослів: Навч. посіб. Київ. Райдуга, 1993. 378 с.
16. Сагач Г.М. Риторика . 2-ге вид., перероб. і доп. Київ. Ін Юре, 2000. 568 с.

17. Семиченко В.А., Заслуженюк В.С. Психологія та педагогіка сімейного спілкування. Київ. Веселка, 1998.

Допоміжна.

1. Карелин А. Снег на листьях или психотехнология успеха. Саратов, 1995.
2. Ключева Н.В., Касаткина Ю.В. Учим детей общению. Ярославль, 1997
3. Колодзин Б. Как жить после психологической травмы Москва, 1992.
4. Медведева Г.Т. Этика социальной работы: учеб. пособ. для студ вузов. Москва Владос МГУ 1999.
5. Немов Р.С. Основы психологического консультирования . Москва 1999.
6. Павленок П.Д. Введение в профессию “Социальная работа”: Курс лекций. Москва. ИНФРА , 1998
7. Педагогіка спілкування // Культура спілкування: Навчально-методичний посібник. Київ, 1997
8. Пірен М. Основи конфліктології. Київ, 1997.
9. Платонова О.Г. Основи професійної підготовки майбутніх спеціалістів соціальної сфери. Наукові записки. Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя): [за заг. ред. проф. Є.І.Коваленко]. Серія: Психолого-педагогічні науки. Ніжин: Видавництво НДУ імені Миколи Гоголя, 2012. № 3. С. 120-122.
10. Платонова О.Г. Сутність особистісних якостей працівника соціальної сфери. Вісник Чернігівського державного педагогічного університету. Вип.133 Чернігівський національний педагогічний університет імені Т.Г.Шевченка; [гол. ред. М.О. Носко]. Чернігів: ЧДПУ, 2016. Серія: Педагогічні науки. С.170-174.
11. Рыбакова М. М. Конфликт и взаимодействие в педагогическом процессе . Москва. 1991.
12. Скотт Д.Г. Конфликты, пути их преодоления. Москва, 1991
13. Томан І. Мистецтво говорити: Пер. з чес. Київ, 1986.
14. Флеминг Фанг. Преобразующие диалоги. Киев, 1997.
15. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. Київ. ВД «Професіонал», 2004. 304 с.
18. Шейнов В. П. Конфликты в нашей жизни и их разрешение . Минск, 1996.
19. Тимофеев А. История красноречия с древнейших времен. Москва. 1893. 65с.
20. Томан Іржі Мистецтво говорити. Київ. 1998.
21. Яценко Т.С. Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися: Кн. для учителя. Київ Освіта, 1993.

Інтернет-ресурси

1. Куньч З. Йоаннікій Галятовський в історії української риторики // Українська національна ідея: реалії та перспективи розвитку. Випуск 21. 2009. С. 25–29. Режим доступу: http://vlp.com.ua/files/05_75.pdf

2. Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика: Навч. посіб. Київ Вища шк., 2003. 311 с.

Режим

доступу:

http://univer.nuczu.edu.ua/tmp_metod/1045/Mac%27ko_L._%B2.pdf

3. Сацюк О. В. Вплив античної риторичної науки на сучасні політичні промови. Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej3/txts/SOCIALNA/06-SACYUK.pdf>

4. Снегір'ова Є. О. Риторика і навчання усного перекладу // Лінгвістика ХХІ століття: нові дослідження і перспективи. 2009. № 3. С. 206–215.

Режим доступу: <http://dspace.nbuv.gov.ua/handle/123456789/9961>

5. Риторика Аристотеля . Режим доступу: www.refcity.ru

6. Энциклопедия «Кругосвет», риторика, речевая коммуникация.

Режим доступа: www.krugosvet.ru

7. Курсы деловой риторики. Режим доступу: www.philaret.narod.ru