

Методичні вказівки до самостійної роботи
Самостійна робота

№ з/п	Назва теми
	Модуль 1.
1.	Базові поняття теорії міжособистісного спілкування.
2.	Культура слухання.
3.	Механізм взаємодії мовців під час вербального контакту
4.	Гендерні аспекти спілкування.
5.	Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування. Стилї розв'язання міжособистісних конфліктів.
6.	Стилї розв'язання міжособистісних конфліктів.
	Модуль 2.
7.	Об'єктивні перешкоди контакту оратора й аудиторії
8.	Індикація метакомунікативних стратегій.
9.	Комунікативні табу.
10.	Невербальні особливості міжкультурної комунікації.
11.	Міжкультурні особливості комунікативної поведінки.

Рекомендована література

Базова:

1. Абрамович С. Д. Риторика / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів, 2001.
2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Ф.С. Бацевич. – К.: Видавничий центр «Академія», 2004. – 342 с.
3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування: навч. пос. / за ред. Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
4. Джонсон Девид В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Девид В. Джонсон; пер. з англ. В. Хомика. – К.: Вид. дім «КМ Академія», 2003. – 287 с.
5. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : навч. посіб. / В. М. Манакін. — К. : ВЦ «Академія», 2012. — 288 с. — (Серія «Альма-матер»).
6. Піз А. Мова рухів тіла / Аллан Піз, Барбара Піз. – КМ-БУКС, 2015. – 416 с.
7. Сайтерли І.А. Культура міжособистісних стосунків: навчальний посібник / І.А. Сайтерли. – К.: «Академвидав», 2007. – 239 с.
8. Семенюк О.А. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. / О.А. Семенюк, В.Ю. Паращук. – К. : ВЦ «Академія», 2010. – 240 с. (Серія «Альма-матер»)
9. Філоненко М. Психологія спілкування: навчальний посібник / М. Філоненко - К. : Центр учбової літератури, 2008.- 224 с. - Режим доступу: <http://www.info-library.com.ua/books-book-163.html>

10. Щербина Д. В. Невербальна культура педагога: методичні рекомендації до проведення лабораторних занять з курсу «Основи педагогічної творчості та майстерності / Дар'я Володимирівна Щербина. – Київ: НПУ імені

М.П.Драгоманова, 2012 р. – 58 с.

11. Яшенкова О.В. Основи теорії мовної комунікації: навчальний посібник / О.В. Яшенкова. – К.: Видавничий центр «Академія», 2010. – 309 с.

Допоміжна:

1. Бацевич Ф.С. Міжкультурна комунікація: довідник. – Львів, 2009. – 141 с.

2. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник / Н.Ю. Бутенко. – К.: КНЕУ, 2004. – 383 с.

3. Зубенко Л.Г. Культура ділового спілкування: навчальний посібник / Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. – К.: «ЕксОб», 2000. – 200 с.

4. Кость С. Педагогічне спілкування: особливості, закони, функції / Тетяна Липченко, Світлана Кость // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна: збірник наукових праць / головний редактор Р. І. Благута. – Львів: ЛьвДУВС, 2017. – Вип. 2. – 204 с. – С. 147-155. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: (http://www2.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/02_2017/18.pdf)

<http://www2.lvduvs.edu.ua/seriia-psykholohichnauk/508-vipusk-2-2017>

5. Кушнір Р. Великий оратор. – Дрогобич, 2013. – 256 с.

6. Мацько Л.І. Культура української фахової мови: навчальний посібник / Л.І. Мацько, Л.В. Кравець. – К. : Видавничий центр «Академія», 2007. – 359 с.

7. Правова міжкультурна комунікація: до ЄВРО-2012: навчальний посібник / [О. Бойко, Н 15І. Казимир, Б. Кравець, С. Кость, Г. Ойцевіч, А. Токарська, О. Федішин, О. Цибух; за заг. ред. д-ра юрид. наук А.С. Токарської]. – Львів: ЛьвДУВС, 2011. – 240 с.

8. Психологія міжособистісного спілкування: робоча програма для студентів денної форми навчання напряму підготовки 6.140103 «Туризм» – К.: КУТЕП, 2012. – 38 с.

9. Екман П. Теорія брехні. Як визначити брехуна в бізнесі, політиці та приватному житті / Пол Екман . – КМ-БУКС, 2015. – 320 с.

Методичні вказівки:

Базові поняття теорії міжособистісного спілкування

Міжособистісне спілкування – взаємодія між декількома людьми, здійснювана за допомогою засобів вербального і невербального впливу, в результаті якої виникає психологічний контакт і певні відносини між учасниками спілкування.

Взаємодія між людьми може називатися міжособистісною за умови задоволення таких критеріїв:

у спілкуванні бере участь невелика кількість людей (найчастіше – група з 2 – 3 осіб); це безпосередня взаємодія: учасники знаходяться у просторовій

близькості; особистісно-орієнтований характер спілкування, кожен учасник спілкування враховує емоційний стан, особистісні характеристики, унікальність особистості партнера.

Леонтьев О. М. класифікував міжособистісне спілкування з огляду на мотиви і цілі його учасників: модальне міжособистісне спілкування. Мета процесу спілкування: психологічний контакт, відносини учасників. Мотиви спілкування знаходяться у межах самого спілкування; диктальне спілкування. Мета: передача інформації, бажання вплинути на дії чи погляди партнера, бажання надати емоційну підтримку тощо. Мотиви спілкування виходять за межі самого процесу спілкування.

Коломинський Я. запропонував виділяти такі види спілкування:

міжособистісне спілкування першого кола – спілкування з найближчими людьми, включає 1 – 4 осіб; міжособистісне спілкування другого кола – спілкування у межах 6 – 8 людей, яке характеризується меншою інтимністю відносин.

Культура слухання

Розрізняють два види слухання: нереклексивне і рефлексивне

У першому випадку йдеться про уважне слухання з мінімальним мовним втручанням. Нерідко це допомагає людям виразити свої почуття. Інколи таке слухання називають мінімальною підтримкою. Нереклексивне слухання варто застосовувати тоді, коли співрозмовникові важко передати свої почуття (наприклад, він дуже схвильований) або коли бар'єром у спілкуванні стає різний статус партнерів. Рефлексивне слухання передбачає регулярне використання зворотного зв'язку з тим, щоб досягти більшої точності в розумінні співрозмовника. Для цього вживаються запитання-уточнення. Вони допомагають виявити значення, “закодовані” в словах-повідомленнях. Використовуючи мовленнєвий етикет, загальноживані слова, ми вкладаємо в них особистісний зміст. Перевірка правильності того, що почуто, дає змогу не приписувати партнерові якихось власних думок, почуттів і установок щодо конкретного питання.

Розрізняють чотири види реакцій людини під час слухання: з'ясування, перефразування, відбиття почуттів і резюмування.

З'ясування полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та в постановці перед ним “відкритих” запитань (тобто таких, на які не можна відповісти одним словом: “Так” чи “Ні”). Перефразування — це формулювання думки співрозмовника своїми словами з метою визначення точності розуміння. Коли йдеться про відбиття почуттів, це означає, що акцент зроблено в процесі слухання не на змістовній стороні мовлення співрозмовника, а на його емоційних реакціях. Під час зворотного зв'язку ми робимо спробу показати співрозмовникові, що розуміємо його переживання. Дуже часто саме це є важливим для партнера, і саме цього він чекає від нас. До того ж такий зворотний зв'язок може сприяти тому, що той, хто говорить, сам краще розбереться у своїх переживаннях. Він помітить неточність в інтерпретації свого стану, і це допоможе йому краще зрозуміти себе, свої почуття. Відповіді-уточнення дають змогу певним чином

узагальнити думки та почуття відправника інформації. Вони використовуються насамперед з метою оцінки того, чи правильно співрозмовники зрозуміли один одного. Ми кажемо: “Якщо я правильно Вас зрозумів..”. Така реакція порівняно швидко приводить до взаєморозуміння та розуміння змісту проблеми. Резюмування також використовується, якщо під час розмови увага переключається на інше, нерідко другорядне питання. Цей вид треба використовувати в бесіді для того, щоб підбити підсумки. Його корисно також застосовувати з метою попередження та розв’язання конфліктів.

Механізм взаємодії мовців під час вербального контакту

Засновники школи конверсаційного аналізу — американський професор соціології Емануель Щеглофф (нар. 1937) та соціолог Гарвей Сакс (1935—1975) — запропонували такий механізм передавання репліко-вих кроків у неформальному спілкуванні для англо-американської комунікативної культури, який загалом релевантний також і для слов’янських лінгвокультур:

- 1) зміна мовців;
- 2) говоріння одного мовця під час реплікового кроку;
- 3) можливе одночасне говоріння декількох мовців, але нетривале;
- 4) перехід від одного реплікового кроку до іншого без довгих пауз та одночасного говоріння;
- 5) користування механізмом призначення наступного мовця.

Гендерні аспекти спілкування

Істотно різняться стилі чоловічого і жіночого спілкування:

1. У спілкуванні чоловіків найважливішою є інформація, тобто факти, цифри і результати. Жінки, крім інформації, великою мірою зорієнтовані на атмосферу спілкування, на інтерактивні, міжособистісні аспекти.

2. Чоловіки у комунікації зорієнтовані на соціальні статуси і владу; вони пристосовуються до ієрархічних соціальних ролей у комунікації. Жінки віддають перевагу партнерській, рівноправній комунікації; вони зорієнтовані на встановлення хороших стосунків, прагнуть до їх зміцнення, знищення соціальних та інших ієрархічних бар’єрів. Тобто жінки намагаються скоротити дистанцію між собою і партнером у комунікації, а чоловіки цю дистанцію підтримують.

3. Чоловіки частіше обирають роль «одинокого воїна», який повинен завоювати певну позицію в комунікації або залишитися в ній самотнім. Жінки значно краще почуваються в колективі, легше встановлюють контакти. Тобто чоловіки віддають перевагу комунікації асиметричній, а жінки – симетричній.

4. Мовлення жінок насичене засобами опису почуттів, настроїв, емоцій; воно емоційніше, ніж чоловіче.

5. Жінки переважно формулюють свої бажання непрямо, а тому болісно реагують на приховані інтенції співрозмовників; вони легше, ніж чоловіки, «вчитують» імплікатури (щоправда, іноді не ті, що насправді вкладені в комунікацію). Це часто стає причиною конфліктів. Жінки очікують від

чоловіків «відгадування» їхніх бажань; чоловіки зорієнтовані на прямі прохання, вимоги.

6. Чоловіки, як правило, формулюють пропозиції прямо; жінки – у вигляді запитань. Жінки частіше кажуть «думаю...», «вважаю...», навіть тоді, коли цілком переконані у своїй правоті. Чоловіки формулюють свої міркування значно категоричніше. Це часто спричиняє невпевненість у жінки, стає причиною непорозумінь.

7. У розмовах, дискусіях тощо чоловіки частіше, ніж жінки, акцентують на власній позиції. Жінки зорієнтовані на загальну атмосферу спілкування, а тому їм краще вдається формування гармонійної, позитивної атмосфери перебігу комунікації.

8. У конфліктних ситуаціях жінки частіше, ніж чоловіки, відмовляються від своїх поглядів, позицій.

9. Чоловіки розв'язують конфлікти раціональним способом, за допомогою аргументів і переконань; жінки схильні до емоційного їх вирішення.

10. Жінкам легше, ніж чоловікам, звернутись до когось за допомогою; чоловіки витлумачують це як слабкість.

Подолання конфліктів шляхом покращення спілкування

Конструктивне подолання конфлікту можливо у разі: зміни відношення конфліктуючих сторін до проблеми та зміни самої проблемної ситуації.

Більшість авторів розглядає можливість успішного розв'язання конфлікту тільки у разі змін сторонами відносин один до одного. Наступним кроком є розробка варіантів мирної угоди, які максимально відповідають інтересам сторін.

Велика увага приділяється уважності та толерантності в процесі спілкування між учасниками конфлікту.

Основним моментом при розв'язанні конфліктних ситуацій в професійній діяльності, на думку багатьох фахівців, є проведення наукового аналізу конфліктної ситуації, ціль якого – створення достатньої інформаційної основи для прийняття психологічно правильного виходу із ситуації. Цей аналіз допомагає проаналізувати свій особистий досвід в подібних випадках, побачити помилки та недоліки своєї поведінки, щоб не повторювати їх в майбутньому.

Індикація метакомунікативних стратегій. Теорія вербальної комунікації охоплює власне комунікацію (створення, передавання й інтерпретацію повідомлень) і метакомунікацію (забезпечення ефективності вербального контакту комунікативно-мовними засобами, спрямованими на його встановлення, підтримання та завершення).

Індикація метакомунікативних стратегій — використання метакомунікативних мовленнєвих актів, які характеризують вибір мовцем мовних засобів, логічну побудову повідомлення, його комунікативні наміри, манеру говоріння.

Метакомунікація у загальному розумінні становить частину вербальної комунікації, яка спрямована сама на себе: різні аспекти самоорганізації спілкування, мовленнєві акти з приводу спілкування (М. Макаров). Інколи

під метакомунікацією розуміють рефлексію — моніторинг мовленнєвої ситуації в дискурсі; адаптивний функціональний самоконтроль дискурсу.

Метакомунікативні мовленнєві акти можуть моніторити (здійснювати контроль) такі компоненти комунікативного акту:

1) контакт. Наприклад, мовленнєві акти привертання або підтримання уваги: акти звертання (пане Коваленку, містере Сміт, хазяїне тощо), вступні слова (ну, добре, слухай, знаєш тощо); МА сприйняття та розуміння: сигнали підтвердження (так, добре, я слухаю, я розумію), контролюючі МА з боку А1 (Повтори, що я сказав; Ти слухаєш? Ти розумієш, про що я? тощо), перепитування — «петлі» з боку А2 (Що? Перепрошую? Я не зрозумів; Не могли б Ви повторити? тощо), а також мовленнєві сигнали з боку обох комунікантів, які інформують про невдачі спілкування загалом (Я не можу до тебе достукатися; Ми не на одній хвилі). Комунікативні невдачі зумовлюються або когнітивною, або фізіологічною неспроможністю комунікантів сприйняти й інтерпретувати повідомлення (незбігання пресупозицій, нерозбірлива вимова тощо);

2) канал. Наприклад, МА регулювання фізичних параметрів каналу (Говоріть голосніше! Нічого не чути);

3) міжособистісні та соціальні стосунки комунікантів (Як ти смієш так зі мною говорити? З ким (як ти) розмовляєш? Ти повинен знати своє місце);

4) форма і зміст повідомлення.

Формальні метакомунікативні ходи охоплюють маркери початку, структурування та закінчення повідомлення (Перш за все; Перш НІЖ -Я відповім на Ваше питання; З одного боку...; Насамкінець), маркери його редагування (Інакше кажучи; Підсумовуючи сказане...). Зміст повідомлення реалізується в кількості (обсяг та достатність повідомлення), якості (істинність та достовірність), релевантності та доцільності (теми та предмет спілкування, ставлення до контексту). Метакомунікативні МА, які відображають якість повідомлення: Я впевнений; Ви мені вірите? Щиро (Правду) кажучи...; Я маю на увазі саме це; кількість повідомлення: Це все, що ти хотів сказати? Ви сказали достатньо; релевантність та доцільність: Це жодним чином не стосується ситуації; Сім мішків гречаної вовни; Я не збираюсь обговорювати це зараз; Поговоримо про це зараз і тут.

табу найпоширенішими є заборони на вживання нецензурних слів. Але в різних культурах спостерігаються також заборони на вживання певних імен і термінів спорідненості.

Отже, мовний етикет, попри наявність спільних структурних елементів у багатьох етносів (формули вітання, прощання, висловлювання співчуття тощо), має національно-культурну специфіку. Знання цієї специфіки — важлива складова комунікативної компетенції носія інших культурно-мовних традицій, необхідна умова успішної міжкультурної комунікації

Комунікативні табу — мовні, тематичні та контактні заборони у спілкуванні.

Мовні табу – це заборона вживання у мовному спілкуванні носіїв певної культури окремих слів і сло-всполучень (наприклад, заборони на вживання нецензурних слів).

Тематичні табу – повна заборона для окремих осіб у конкретних ситуаціях спілкування роз-мов на певну тематику (наприклад, у черкесів: не можна три дні розпитувати свого гостя, хто він, звідки, куди йде, тощо: необхідно спершу надати йому почесні як гостю).

Контактні табу – це заборона на будь-які форми міжособистісного спілкування(так, в адигейців тривалий час, навіть 2-3 роки, ніхто не повинен бачити разом чоловіка і жінку; чоловіки в присутності батька або інших старших осіб не розмовляють зі своїми дітьми).

Міжкультурна комунікація базується на двох типах поведінки. Універсальна поведінка, спільна для всіх культур, базується на біологічній спадковості людини, яка передається від покоління до покоління. Крім того, різним етнічним групам притаманна специфічна поведінка (parochial behavior), яка формується під впливом соціального і фізичного оточення.

Специфічні моделі поведінки призводять до формування специфічної культури, оскільки культуру можна визначити як «менталітет» (система цінностей, ідей, звичаїв). Культура охоплює «частину перетвореної ними (людськими спільнотами) природи».

При взаємодії культур можуть виникати ненавмисні збої у процесі комунікації і навіть конфлікти, спричинені відмінностями вербальних і невербальних кодів у носіїв різних культур. Такі непорозуміння пов'язані з порушенням основної умови успішного спілкування: комуніканти мають однаково розуміти повідомлення (і вербальне, і невербальне).

Міжкультурні особливості комунікативної поведінки. Комунікативна поведінка» охоплює вербальну та невербальну комунікацію, використовується як родове поняття по відношенню до понять «мовленнева поведінка», «мовленнєве/вербальне спілкування» і досліджує не тільки ввічливе, еталонне спілкування (мовленнєвий етикет), а реальну комунікативну практику.

Практично міжкультурна комунікація на індивідуальному рівні – це зіткнення різних поглядів на світ, при якому партнери не усвідомлюють відмінності у поглядах, вважають своє бачення світу "нормальним", бачать світ зі свого погляду. Поведінка комунікантів при цьому характеризується ситуацією, коли щось само собою зрозуміле з одного боку зустрічає щось само собою зрозуміле інший. Спочатку, як це часто буває, виявляється відкрите нерозуміння, тобто усвідомлення того, що "тут щось не так", що думка і розуміння не збігаються. При цьому не ставиться під сумнів своє "щось само собою зрозуміле", а займається етноцентристських позиція до партнера, йому приписується дурість, невігластво чи злий умисел.

І в той же час, кожна людина, ймовірно, може згадати ситуації зі свого життя, коли спілкування з іншими людьми було ясным, зрозумілим і легким. У таких ситуаціях присутній природне бажання зрозуміти іншу людину, не образити його, не зробити щось не так і т.д. Такий тип спілкування і

розуміння людини називається емпатією, яка заснована на вмінні поставити себе на місце іншого, поглянути на все його очима, відчутти його стан і врахувати все це в своїй поведінці і вчинках. Вона передбачає більшу чутливість, сенситивності до стану партнера.

Специфіка міжкультурної комунікації полягає в тому, що в ній визначальним стає емпатичний підхід, тобто уявне, інтелектуальне і емоційне проникнення у внутрішній світ іншої людини, в її почуття, думки, очікування і прагнення. Емпатія ґрунтується на припущенні, що в однакових обставин всі люди переживають однакові почуття та відчуття і це дозволяє їм зрозуміти інші точки зору, ідеї та різні культурні явища. На цій підставі виникає здатність людини представити себе на місці іншої людини, прийняти його світогляд, зрозуміти його почуття, бажання, вчинки. Тут все ґрунтується на досвіді іншої людини, а не нашому власному.