

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до проведення практичних занять

із навчальної дисципліни

**«ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ПСИХОЛОГА
ТА КОРПОРАТИВНА ЕТИКА»**

*(для здобувачів першого курсу
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної і заочної форм навчання
зі спеціальності 053 – Психологія,
освітньо-професійна програма
«Психологія. Соціально-психологічний супровід у мегаполісі»)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2023

Методичні рекомендації до проведення практичних занять із навчальної дисципліни «Професійна комунікація психолога та корпоративна етика» (для здобувачів першого курсу першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної і заочної форми навчання зі спеціальності 053 – Психологія, освітньо-професійна програма «Психологія. Соціально-психологічний супровід у мегаполісі») / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. : О. О. Тележкіна. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. – 33 с.

Укладач: д-р філол. наук, проф. О. О. Тележкіна

Рецензент

О. О. Резван, доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри психології, педагогіки і мовної підготовки Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

Рекомендовано кафедрою психології, педагогіки та мовної підготовки, протокол № 9 від 07 червня 2023 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Модуль 1.....	5
Змістовий модуль 1.1 Сутність і значення професійної комунікації в роботі психолога	5
Тема 1.1.1 Комунікація. Комунікативний процес.....	5
Тема 1.1.2 Вербальна та невербальна комунікація.....	7
Змістовий модуль 1.2 Комунікативна компетентність психолога.....	9
Тема 1.2.1 Комунікативна компетентність як найважливіший складник професійної підготовки психолога.....	9
Тема 1.2.2 Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності психологів.....	11
Змістовий модуль 1.3 Етика професійної комунікації психолога.....	12
Тема 1.3.1 Базові поняття та сутнісні характеристики етики професійної діяльності психолога.....	12
Тема 1.3.2 Етичні принципи і стандарти професійної діяльності психолога.....	14
Тема 1.3.3 Етичний кодекс психолога-практика.....	17
Модуль 2.....	17
Змістовий модуль 2.1 Роль психолога у формуванні корпоративної етики.....	17
Тема 2.1.1 Ділові відносини як психологічна та етична проблема	17
Тема 2.1.2 Етичні та психологічні засади ділових відносин.....	18
Тема 2.1.3 Корпоративна етика і культура.....	19
Змістовий модуль 2.2 Стратегії та технології професійної комунікації психолога.....	22
Тема 2.2.1 Техніка професійної комунікації і тактики спілкування.....	22
Тема 2.2.2 Мова як засіб впливу.....	24
Тема 2.2.3 Комунікативні техніки консультативної допомоги.....	24
Змістовий модуль 2.3 Основні аспекти формування комунікативної компетентності психологів.....	26
Тема 2.3.1 Комунікативний потенціал особистості психолога.....	26
Тема 2.3.2 Трансформація комунікативної компетентності психолога в інформаційному просторі.....	27
Тема 2.3.3 Комунікація психолога у віртуальному світі.....	29
Список рекомендованих джерел.....	31

ВСТУП

Методичні рекомендації укладені відповідно до чинної робочої програми навчальної дисципліни «Професійна комунікація психолога та корпоративна етика» для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського) рівня денної форми навчання спеціальності 053 Психологія (освітньо-професійна програма Психологія. Соціально-психологічний супровід у мегаполісі), метою якої є формування системи прагмалінгвістичних знань про структуру, закономірності та найважливіші аспекти фахової мовної комунікації, розуміння особливостей її сучасних міждисциплінарних вимірів.

Завдання, наведені в пропонованому виданні, посприяють удосконаленню навичок студентів сприймати та застосовувати мову як соціально-психологічний феномен, формування вміння послуговуватися набутими знаннями у практиці професійного спілкування й у науковому аналізі мовленнєвої взаємодії та використовувати в професійній діяльності знання про психологічні особливості взаємодії представників різних етносів, виробленню навичок практично застосовувати категорії моралі, реалізувати потреби у моральному вихованні та самовихованні, зокрема у сфері професійної діяльності, а також вміння дотримуючись етичного кодексу обирати коректний стиль взаємодії з клієнтом, а також ближнім та дальнім оточенням. Це уможливить формування професійної компетентності високого рівня, що дуже важливо для висококваліфікованого фахівця.

МОДУЛЬ 1
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.1
СУТНІСТЬ І ЗНАЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
В РОБОТІ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 1.1.1 КОМУНІКАЦІЯ. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС

Завдання 1. Складіть:

а) діалог-обмін враженнями, який передбачає обговорення подій чи явищ, висловлювання аргументів для доведення власної позиції;

б) діалог-обговорення, який відтворює прагнення співрозмовників ухвалити якесь рішення, сформулювати певні висновки.

У кожному з них намагайтеся реалізувати різні типи ілюктивних актів.

Завдання 2. Складіть можливий варіант розгортання комунікативного акту. Визначте його тип.

Пацієнт, розповівши психологові про свою проблему і вислухавши його поради, говорить: «Я сказав вам про те, що мене гнітить, але я певен що я не зможу зробити того, що ви мені пропонуєте».

Завдання 3. Визначте різновиди комунікації (ураховуючи різні критерії). Схарактеризуйте кожен визначений різновид.

а)



(URL: <https://cdn.newsdaily.com.ua/images/8320/83200.jpg>)

б)



(URL: <https://life.pravda.com.ua/images/doc/a/3/a32f7f1-rodyna-veceria.jpg>)

В)



(URL: https://media.slovoidilo.ua/media/publications/11/108579/108579-1_large.jpg)

Г)



(URL: https://img.freepik.com/free-photo/teamwork-over-the-teacher-s-laptop_329181-14251.jpg)

Завдання 4. «Класифікація»: визначте якомога більше різних критеріїв, за якими можна класифікувати наведені предмети.

Завдання полягає не в тому, щоб знайти найбільшу кількість обґрунтованих категорій їх класифікації (як у завданнях, які входять до тесту на інтелект), а в тому, щоб запропонувати найбільшу кількість різноманітних і незвичних, але логічно несуперечливих критеріїв для цього.

Список 1

Стілець
Трамвай
Жолудь
Крейда
Мотоцикл
Абрикоса
Склянка
Вулик

Список 2

Лампочка
Огірок
Кашкет
Труба
Сир
Весло
Шкарпетки
Медаль

Список 3

Каблучка
Морква
Указка
Блискавка
Корінь
Календар
Тарілка
Пісок

ТЕМА 1.1.2 ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Завдання 1. Ознайомившись із матеріалом відео (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ifVCO-XQCos>), визначте проілюстровані різновиди соціально орієнтованої комунікації. Обґрунтуйте свою позицію.

Примітка

Для виконання завдання достатньо переглянути перші 15 хвилин матеріалу.

Завдання 2. Змодельуйте ситуації соціально орієнтованого спілкування:

- а) ритуальне спілкування в діловій сфері;
- б) маніпулятивна комунікація (гра) в діловій сфері.

Завдання 3. Складіть два приклади звертання, які б ілюстрували різний статус учасників комунікації.

Завдання 4. Прочитайте пропоновану притчу (URL: <http://volyntimes.com.ua/news/357>).

Відстань

Одного разу учитель запитав у своїх учнів:

– Чому, коли люди сваряться, вони кричать?

– Тому, що втрачають спокій, – сказав один.

– Але навіщо ж кричати, якщо інша людина перебуває з тобою поряд? – запитав учитель.

– Чи не можна з ним говорити тихо? Навіщо кричати, якщо ти розсерджений?

Учні пропонували свої відповіді, але жодна з них не влаштувала учителя.

Врешті-решт він пояснив:

– Коли люди невдоволені один одним і сваряться, їхні серця віддаляються. Для того, щоб скоротити цю відстань і почути один одного, їм доводиться кричати. Чим сильніше вони гніваються, тим голосніше кричать.

– А що відбувається, коли люди закохуються? Вони не кричать, навпаки, говорять тихо, бо їхні серця дуже близько. А коли закохуються ще сильніше, що відбувається? – продовжував учитель. – Не говорять, а тільки перешіптуються і стають ще ближчими у своїй любові. Зрештою навіть перешіптування стає непотрібним. Вони тільки дивляться один на одного і усе розуміють без слів. Отже, коли сперечаєтесь, не дозволяйте вашим серцям віддалятися один від одного, не вимовляйте слів, які ще збільшують відстань між вами. Адже може прийти день, коли відстань стане такою великою, що не знайдете зворотного шляху...

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Про що розповідає ця притча?
- 2) Як ви розумієте вислів «Вони тільки дивляться один на одного й усе розуміють без слів»?

Завдання 5. Повідомте емоційну інформацію через інтонацію.

Промовляйте по черзі ту саму фразу з різною інтонацією та швидкістю:

оптимістично	закохано	енергійно
песимістично	швидко	із почуттям провини
грайливо	повільно	ніби ви втомлені
сумніваючись	монотонно	байдужо

Я тебе чекаю дуже довго.

Сьогодні сонячно.

Завдання 6. Змоделюйте мікроситуації, у яких сформулюйте фрази – антиподи до наведених.

Приклади неемпатичної поведінки:

Радити: «Я думаю, вам слід...»

Говорити про себе: «Це ще нічого; а ось послухайте, що сталося зі мною».

Повчати: «Це могло б стати чудовим уроком для вас, якщо б ви...».

Втішати: «Це не ваша помилка; ви зробили все, що могли».

Завдання 7. Поедняйте приклади привітань із назвами країн.



Арабські
країни

(URL: <https://amazingjapan.info/wp-content/uploads/2022/05/y-k-840x473.png>)



Франція

(URL: <https://www.vin.gov.ua/images/all-news/12-2017/21/3.jpg>)



Україна

(URL: <https://poradumo.com.ua/wp-content/uploads/2015/12/1ffee4b582c083115b6ac1674ca42d0e.jpg>)



(URL: <https://rivne1.tv/pics2/1611/ui14782708252.jpg>)

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2 КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 1.2.1 КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК НАЙВАЖЛИВИШИЙ СКЛАДНИК ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Прочитайте притчу (URL: https://pfp.lviv.ua/sontse_i_viter/).

Сонце і вітер

Одного разу Сонце і сердитий північний Вітер посперечалися про те, хто з них сильніший. Суперечка не виявила сильнішого, і вони вирішили помірятися силами. Побачивши мандрівника, який у цей час їхав дорогою, Вітер сказав:

– Подивися, зараз я налечу на нього і миттю зірву з нього плащ.

Вітер почав дути з усієї сили. Що більше він старався, то міцніше закутувався мандрівник у свій плащ, проклинаючи негоду, але продовжував їхати. Вітер гнівався, лютував, обсилав бідного подорожнього дощем і снігом, усе безрезультатно. Нарешті Вітер переконався, що плаща йому не зірвати.

Сонце, побачивши безсилля свого суперника, усміхнулося, виглянуло з-за хмар, обігріло, осушило землю та зігріло замерзлого мандрівника. Відчувши тепло сонячних променів, він підбадьорився, благословив Сонце, сам зняв плащ, згорнув його і прив'язав до сидла. Тоді лагідне Сонце сказало сердитому Вітрові, що добротою і ласкою можна зробити значно більше, ніж гнівом.

Дайте відповіді на запитання:

1. Про що ця притча?
2. Що розігриває людські стосунки й знижує емоційну напругу?
3. Що підвищує напругу, створює дистанцію у стосунках, спонукає людину захищатися?
4. Який висновок можна зробити з цієї притчі?

Завдання 2. Визначте чинники, що знижують і підвищують напругу в міжособистісній взаємодії.

Чинники:

– негативна оцінка особистості партнера;

- визнання власних помилок;
- уникнення контакту очей, збільшення дистанції;
- надання партнерові можливості виговоритися;
- ігнорування емоційного стану (свого або партнера);
- зволікання з визнанням власних помилок або їх заперечення;
- вияв інтересу до проблем партнера;
- підкреслення відмінностей між собою і партнером;
- пошук винних і звинувачення партнера;
- підкреслення значущості партнера, важливості його думки;
- пропозиція конкретного виходу зі ситуації, що склалася.

Доберіть до кожного фактора, що посилює напругу, «антидот», який сприятиме налагодженню взаємодії.

Завдання 3. Відпрацювання техніки позитивного перекладу: знайдіть якомога більше «плюсів» у неприємних ситуаціях.

Ситуації:

- хтось зібрав урожай із ваших вишень;
- дитина вирізала ножицями квіточки зі скатертини;
- молодший брат (молодша сестра) zalив (zалила) клавіатуру солодкою водою;
- керівником відділу призначили вашого колегу, хоча ви розраховували обійняти цю посаду.

Завдання 4. Назвіть неприємні ситуації або сформулюйте агресивні репліки чи несправедливі звинувачення.

Визначте позитивний намір за нетактовними висловлюваннями співрозмовника, його потреби або вторинні психологічні вигоди.

Сформулюйте позитивну відповідь.

Зразок:

Висловлювання співрозмовника	Потреба Позитивний намір	Позитивна відповідь
Не втручайся в чужі справи. Твої думки ніхто не питає. Твоя думка нікого не цікавить	<i>Потреба:</i> бути самостійним, незалежним, мати свободу вибору. <i>Позитивний намір:</i> відстояти свої психологічні кордони, особистий простір	Гаразд. Насправді я ціную твоє прагнення бути самостійним і незалежним. Переконаний, що ти обереш найкращий варіант розв'язання цієї ситуації

(*Джерело:* Матійків І. М. Професійна майстерність психолога: навч.-метод. посіб. / І. М. Матійків, З. Я. Ковальчук. – Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016. – С. 274.)

Примітка

Ситуацій для аналізу має бути щонайменше 5.

ТЕМА 1.2.2 ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГІВ

Завдання 1. Прочитайте притчу (URL: <https://techvet.com.ua/index.php/studentu/22-storinka-psykholoha/112-prytchi-na-kozhen-den>).

Відро і яблука

Купив один чоловік новий будинок – великий, красивий, із фруктовим садом. А поруч у старенькому будиночку жив заздрісний сусід, який постійно то сміття під ворота підкине, то ще якусь гидоту зробить.

Одного разу прокинувся господар нового будинку, вийшов на ганок, а там – відро з поміями. Він узяв відро, помій вилив, відро вичистив до блиску, назбирав у нього найбільших, найстиглих і найсмачних яблук і пішов до сусіда.

Сусід, почувши стук у двері, зі злістю подумав: «Нарешті я дістав його!».

Відчиняє двері, сподіваючись на скандал, а чоловік простягнув йому відро яблук і сказав:

– Хто чим багатий, той тим і ділиться.

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Про що ця притча?
- 2) Як ця притча пов'язана з комунікативними техніками і прийомами?
- 3) Який висновок можна зробити?

Завдання 2. Створіть асоціативну карту емоцій.

Зразок

За допомогою слів або словосполучень: *гнів – шторм на морі; піднесення – повітряна кулька; нетерпіння – вітер; страх – заєць.*

Через метафоричні означення та метафоричну дію: *гнів пекельний, пекучий, гострий, болючий, охопив, огорнув, стиснув душу, розірвав серце.*

Примітка

Орієнтовні цифрові ресурси для створення карт: Coogle, Miro, Mind Maps та інші.

Завдання 3. Відпрацювання комунікативного прийому «Безпосередня вербалізація»: трансформуйте подані висловлювання за допомогою техніки «Я-висловлювання».

Висловлювання для трансформації

Ти мене ображаєш, коли говориш про...

Ти мене розгнівав, коли...

Ти завжди запізнюєшся...

Ти постійно береш мої речі без дозволу...

Ти нехтуєш моїми інтересами...

Завдання 4. Відпрацювання комунікативних технік і прийомів: відреагуйте на висловлення, послуговуючись засобами відповідної техніки.

Емоційно заряджене висловлювання: <i>Як ви могли погодитися на таку роботу? Ви ж навіть найпростішого не знаєте!</i> (ситуація виникнення висловлювання: Ви припустилися кількох негрубих помилок)	
Техніка	Відповідь-реакція
Уточни	
Повтори	
Резюмуй почуте	
Повідом про свій емоційний стан	
Вислови згоду	
Зрозумій потребу	

Завдання 5. Проаналізуйте сценарій тренінгу з формування комунікативних умінь і навичок, поданий за покликанням <https://osnova.com.ua/trening-iz-formuvannya-komunikativnih-umin-i-navichok-zanyattya-iz-vpravami-ta-tehnikami/>.

Поміркуйте:

- 1) На яку аудиторію розрахований цей тренінг?
- 2) Чи все вас, як гіпотетичного організатора тренінгу, влаштовує в його програмі?

Якщо так – обґрунтуйте доцільність пропонованих етапів тренінгу.

Якщо ні – запропонуйте своє бачення.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3 ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 1.3.1 БАЗОВІ ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕТИКИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Прочитайте пропоновану притчу (URL: https://pfp.lviv.ua/profesiyna_maysternist_psihologa/).

Три типи людини

Одного разу Акбар, правитель Індії, отримав у подарунок три абсолютно однакові золоті фігурки і лист. У листі зазначалося, що кожна з фігурок має своє значення і цінність.

Акбар покликав своїх радників і наказав знайти відмінності. Довго вчені мужі зважували фігурки із золота, вимірювали довжину, перевіряли пробу золота, але так і не змогли виявити ні зовнішніх, ні внутрішніх відмінностей. Вони тільки розводили руками, визнаючи свою безпорадність.

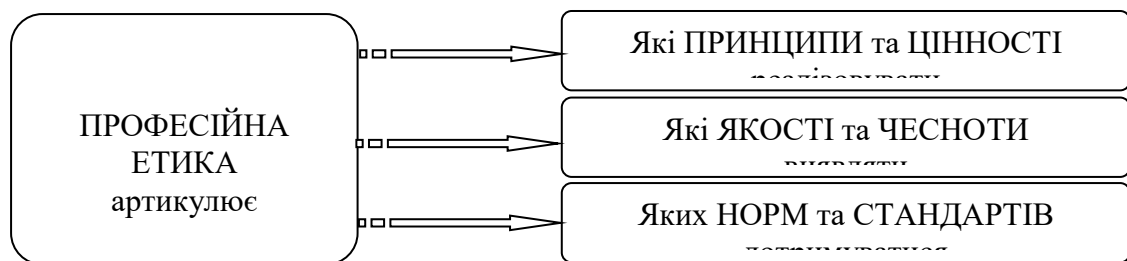
Лише мудрець Бірбал не здавався. Він знайшов маленькі отвори у вухах фігурок і просунув у них тоненький золотий дротик. У першої фігурки кінець дротика вийшов з другого вуха, у другої – з рота, а у третьої – через пупок. Трохи поміркувавши, він сказав:

– Загадку розгадано. Перша фігурка символізує людину, у якої в одне вухо влітає, а з іншого вилітає. Друга – нагадує людину, яка, ледь дослухавши сказане, не подумавши, відразу ж поспішає розповісти це іншим. Третя фігурка символізує людину, яка осмислює почуте, зважує і пропускає через серце. Ця фігурка є найбільш цінною з трьох.

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Про що ця притча?
- 2) Яка фігурка найкраще символізує професійного психолога?
- 3) Яке значення для психолога-професіонала має професійна етика?

Завдання 2. Поясніть наповнення і взаємозв'язок складників професійної етики.



Завдання 3. Складіть конститутивну модель професійної етики.



Примітка

Конститутивний – який становить основу будь-чого; визначальний

Завдання 4. Оберіть одне із понять професійної моралі і поясніть як ви його розумієте в контексті вашої професії. Відповідь обґрунтуйте.

Професійний обов'язок, професійна відповідальність, професійна совість, професійна честь і гідність, професійний такт, професійна справедливість.

Завдання 5. Поясніть, як у фаховій діяльності психолога реалізуються регулятивна й оцінна функції професійної етики. Відповідь аргументуйте прикладами.

ТЕМА 1.3.2 ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ І СТАНДАРТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Прочитайте казку (URL: https://studopedia.com.ua/1_38899_kazka-pro-zhabu-mandrivnitsyu.html).

Казка про Жабу-мандрівницю

Збиралися гуси-лебеді восени летіти до теплих країв. Жабі теж захотілося туди потрапити і почала вона просити птахів узяти її з собою. Ті їй раді б, але як це зробити? І жаба придумала. «Хай два птахи в дзьобах гілочку тримають, а я зубами за неї вчеплюся посередині, так і полетимо».

Пролітають птахи над різними країнами, а люди всюди дивляться і дивуються: «Подивіться, гуси-лебеді жабу несуть! І хто ж це придумав? Хто до цього додумався?!»

Жаба летить, і її розпирає від самоповаги — це ж вона все придумала. І дуже образливо їй, що люди там, внизу, не знають, що це саме вона така розумна. Терпіла, терпіла жаба, не витримала і закричала: «Це я придумала!» Випустила вона з рота прутик, і упала в болото, так і не потрапивши до теплих країв.

Дайте відповідь на запитання:

- 1) Про що ця казка?
- 2) Як зміст цієї казки дотичний до професійної діяльності психолога?
- 3) Порушення якого правила професійної етики психолога оприявнює ця казка?

Завдання 2. Поміркуйте над ситуацією.

Ситуація

(Джерело: Горбунова В. В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги / В. В. Горбунова // Практична психологія та соціальна робота. – № 8. – 2008. – С. 4)

Штатний психолог одного з банків консультує співробітницю, яка звернулася із проблемою нав'язливих страхів.

Клієнтку має постійне відчуття, що за нею спостерігають, прагнуть вбити або завдати іншої шкоди.

Проблема ускладнюється несприятливим впливом на колег по офісу, рівень невротизації яких досяг критичної межі.

Запит керівництва банку полягає у тому, що «необхідно створити умови для звільнення», адже основним посадовим обов'язком психолога є «підвищення продуктивності праці співробітників».

Поміркуйте, як принципи професійної етики порушить психолог у наведеній ситуації. Як він має, на вашу думку, вчинити.

Завдання 3. Спробуйте змоделювати поведінку психолога-консультанта, який в умовах ринкових відносин набуває ролі продавця послуг, який чує від

клієнта такі слова: «Я вам заплатив, і ви просто зобов'язані розв'язати мою проблему» (клієнт поводить себе як споживач цих послуг).

Завдання 4. Проаналізуйте пропоновані вияви професійної діяльності психолога (за Алленом-Абрамовою) в контексті дотримання/порушення норм професійної етики.

Мета психологічної допомоги	
Орієнтує клієнта в його життєвих цілях, пропонуючи йому максимально можливу кількість варіантів поведінки.	Використовує клієнта для реалізації власних намірів, демонстрації своєї винятковості або розв'язання власних проблем.
Світогляд практичного психолога	
Розуміє складність дослідження людської індивідуальності і впливу на неї, усвідомлює неможливість багатовимірного її опису в межах однієї теорії й тому прагне використовувати в роботі різні концепції.	Не володіє усвідомленою концепцією людської індивідуальності або спирається на одну, зміст і походження якої не рефлексує та не усвідомлює.
Конфіденційність	
Чітко рефлексує зміст одержуваної психологічної інформації, уміє берегти професійну таємницю.	Поширює конфіденційну інформацію, використовує її для власного просування та напрацювання бази клієнтів.

Завдання 5. Проаналізуйте ситуації. З'ясуйте, порушення яких етичних принципів роботи психолога вони ілюструють.

Ситуація 1

Дівчина звернулася до психолога із запитом: «У мене все добре – є коханий, гарна робота, друзі, але я все одно не почуваюся щасливою». Психолог запитав, чи є у неї діти. Клієнтка відповіла, що немає, і це її свідомий вибір. Консультант проігнорував це і почав транслювати свої цінності і переконання: «Вам необхідно одружитися і народити дитину. У цьому жіноче щастя і призначення». Клієнтка відмовилася продовжувати терапію.

Ситуація 2

Після тривалої терапії клієнтка запропонувала психологині стати подругами. Психологиня погодилася, але з часом помітила, що межа між дружбою і роботою стирається: подруга телефонує й обговорює теми, які стосуються терапії, змушуючи психолога консультувати її у вільний час. Психологиня розуміє, що порушує вже не лише принцип відповідальності, але й умови співпраці. Вона розриває дружбу – клієнтка ображається і припиняє терапію – проблема не розв'язана.

Запропонуйте відповіді-реакції психолога в наведених ситуаціях, щоб терапія продовжилася, але при цьому не було порушення етичних принципів професійної діяльності.

Завдання 6. Розв'яжіть етичну дилему.

Психолог працює з подружжям – проводить спільні й індивідуальні консультації. На індивідуальній консультації один із партнерів розповів про подружню зраду. Психолог не має права розповісти про це іншому партнерові – це не належить до винятків із правила _____. Не повідомляти так само не можна – це порушення принципу _____.

Окресліть дії психолога в наведеній ситуації.

Завдання 7. Визначте відповідності посадових обов'язків психолога етичним принципам професії.

Обов'язки психолога в компанії

(URL: <http://medbib.in.ua/obyazannosti-psihologa-kompanii.html>)

1) Психолог вивчає вплив психологічних, економічних і організаційних чинників виробництва на трудову діяльність працівників підприємства, установи, організації з метою розроблення заходів щодо покращення їхніх умов праці і підвищення ефективності роботи.

2) Виконує роботу зі складання проєктів планів і програм соціального розвитку, визначення психологічних чинників, що впливають на працівників. Проводить разом із фізіологом обстеження індивідуальних якостей працівників, особливостей трудової діяльності робітників і службовців різних професій і спеціальностей, а також пов'язані з професійним добром, перевіркою психологічних умов праці, виявленням інтересів і схильностей, задоволення працею. Бере участь в експериментах із визначення впливу умов праці на психіку працівників.

3) Аналізує трудові процеси і психологічний стан людини під час роботи.

4) Разом із соціологом та іншими фахівцями бере участь у розгляді завдань соціального розвитку. Здійснює вибір найбільш актуальних питань і проблем, що потребують розв'язання (плинність кадрів, порушення трудової дисципліни, малопродуктивна праця), визначає шляхи усунення причин, що їх викликають. Розробляє професіограми і детальні психологічні характеристики професій робітників і посад, які визначаються впливом виробничого середовища на нервово-психологічне напруження працівників, дає рекомендації щодо умов оптимального використання особистих трудових можливостей людини з урахуванням перспективи розвитку її професійних здібностей.

ТЕМА 1.3.3 ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА

Завдання 1. Прокоментуйте основні етичні проблеми. Визначте, які етичні принципи і правила порушені в кожній ситуації?

Робота з клієнтами, яких супроводжують інші психологи.

Переривання професійної діяльності.

Рівноправні відносини із замовниками і клієнтами.

Прагнення давати поради.

Самоствердження завдяки замовникові або клієнтові.

Категоричне неприйняття цінностей клієнта.

Завдання 2. З'ясуйте причини, які можуть спонукати психолога відмовитися від роботи з клієнтом.

Завдання 3. Знання з психології в роботі рекрутера. Визначте помилки. Етичний аспект. Прокоментуйте кожну з наведених позицій:

а) перше враження;

б) невербальні сигнали;

в) взаєморозуміння і довіра;

г) емоційний інтелект.

МОДУЛЬ 2

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.1

РОЛЬ ПСИХОЛОГА У ФОРМУВАННІ КОРПОРАТИВНОЇ ЕТИКИ

ТЕМА 2.1.1 ДІЛОВІ ВІДНОСИНИ ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ТА ЕТИЧНА ПРОБЛЕМА

Завдання 1. Прочитайте притчу Тадао Ямагучі (URL: <https://www.management.com.ua/blog/1008>).

Етика в тогівлі

Одного разу на заняттях учень запитав:

– Учитель, що ти можеш сказати із приводу етики та моралі в торгівлі?

– Ти маєш на увазі якусь конкретну ситуацію чи хочеш поговорити про етику взагалі?

– Я хотів би знати, як ти вважаєш, чи добре торгувати ну, наприклад, сигаретами, вином або зброєю?

– Добре торгувати – добре, а погано – погано, – відповів Учитель.

Учень був трохи здивований такою відповіддю:

– Що ти маєш на увазі, коли так говориш, Учитель?

– Я засмучений, що тобі потрібне роз'яснення. Але якщо так, будь ласка: краще добре торгувати вином, ніж погано торгувати... ну, скажімо, ліками.

Учень подякував Учителеві.

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Які думки у вас викликала ця притча?
- 2) Яка етична проблема в ній порушена?
- 3) Учитель дав відповідь із погляду етики чи з погляду комерції?
- 4) Якою буде ваша відповідь на запитання учня?

Завдання 2. Проаналізуйте принципи Глобального договору ООН щодо можливого порушення психологічних та етичних принципів (URL: <https://globalcompact.org.ua/pro-nas/desjat-principiv-gd-oon/>).

Завдання 3. Порівняйте принципи Глобального договору ООН (URL: <https://globalcompact.org.ua/pro-nas/desjat-principiv-gd-oon/>) та етичні принципи репутаційного бізнесу (URL: <https://bc-club.org.ua/bc-club/pryncypy-etyky-reputacijnogo-biznesu.html>).

Завдання 4. Прокоментуйте загальні етичні установки, які радять брати за основу в бізнесі.

Ніколи не вимагайте хабарів.

Нехай ваше «так» буде «так» і ваше «ні» буде «ні».

Поводьтесь відповідно до своїх обіцянок.

Поводьтесь з іншими людьми так само, як ви бажаєте, щоб поводитися з Вами.

Поводьтесь однаково з усіма людьми, незалежно від їх становища у суспільстві, влади і походження.

Завдання 5. Складіть своєрідний «реєстр», у якому будуть наведені назви професій залежно від ступеня оприявлення в них етичного і психологічного складника.

ТЕМА 2.1.2 ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН

Вправа 1. Прочитайте притчу.

Один філософ вирішив спекти хліб і пішов до найближчого млина, щоб купити свіжого борошна.

– Почекай трохи тут. Зараз зерно змелеться, і буде для тебе свіже борошно, – сказав мірошник.

Філософ став оддалік і спостерігав за процесом.

Мірошник одягнув на голову віськові мішок, так, щоб очі його були закриті, і повісив йому на шию дзвіночок. Той почав методично ходити по колу, жорна крутилися, мололи борошно.

Коли віслюк зупинявся, дзвіночок переставав дзвеніти. Тоді приходив мірошник, несильно стукав віслюка по спині палицею. І той знову починав ходити.

Доки молось зерно, ця процедура повторилася кілька разів.

– Тримай твоє борошно, – сказав мірошник і віддав філософу мішок.

– Дякую. Дозволь, я запитаю тебе, – сказав філософ.

– Запитуй, звичайно.

– Навіщо ти витратив гроші на дзвіночок? Ти і без дзвіночка міг періодично підходити і бити палицею твого віслюка?

– Коли я чую дзвін, то я спокійний. Він працює. А сам я можу йти і робити щось інше.

– Але віслюк може просто стояти на місці і крутити головою або тертися шиєю об жорна. Тоді дзвіночок все одно буде дзвеніти, – дивувався філософ.

– Навряд чи така проблема виникне, – засміявся мірошник. – Мій віслюк не такий кмітливий і розумний, як ти.

(З мережі Інтернет)

Дайте відповіді на запитання:

1) Які думки у вас викликала ця притча?

2) Яка етична проблема в ній порушена?

3) До яких роздумів спонукає ця притча тих, хто працює як найманий працівник?

4) Які думки має викликати у керівників чи власників підприємства?

Завдання 2. Змодельуйте ситуації зі знаком «+» і зі знаком «-», спираючись на табу у спілкуванні керівника.

Табу в комунікації керівника:

1) Не можна впливати на підлеглих нищівною критикою.

2) Не потрібно шукати винних, краще шукати причини і шляхи подолання недоліків.

3) У разі негативної оцінки потрібно говорити лише про результати діяльності працівника, а не про його особистість.

Завдання 3. Дайте відповіді на запитання вікторини, поданої за покликанням <https://kahoot.it/>.

Завдання 4. Розпізнайте стратегії поведінки керівника, запропоновані за покликанням <https://wheelofnames.com/uk/sq8-6tr>.

ТЕМА 2.1.3 КОРПОРАТИВНА ЕТИКА І КУЛЬТУРА

Завдання 1. Ознайомтеся зі змістом матеріалу «Поговоримо про гендер. 10 принципів гендерночутливої комунікації для розвитку» (URL:

https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/ua/Lets-Speak-Gender_ua.pdf).

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Які із рекомендованих практик гендерночутливої комунікації ви запам'ятали? Як їх можна застосувати стосовно вашої професійної діяльності.
- 2) Які із них найбільше імпонують?
- 3) Як на мовному рівні можна уникнути «гострих кутів» у гендерночутливій комунікації?

Завдання 2. Ознайомтеся з інфографікою «Сталий розвиток міст», зокрема з концепцією забезпечення рівних можливостей для чоловіків і жінок (URL: <https://ecoaction.org.ua/zeleni-mista-ta-henderna-rivnist.html>).



Проаналізуйте, чи всі моменти надання рівних можливостей врахували її автори.

За необхідності доповніть наведену пропозицію.

Завдання 3. Пригадайте стереотипи, які побутують з-поміж українців про представників інших країн.

Поміркуйте, як «віра» в такі стереотипи може вплинути на розвиток ділових відносин?

Завдання 4. Підготуйте рекомендації для ділової людини, яка збирається вперше відвідати Україну. Вона має враховувати рекомендації з поведінки в ділових ситуаціях міжкультурної взаємодії з представниками нашої країни.

Завдання 5. Ознайомтеся зі змістом статті С. Ісаєвич «Психологічна культура як база професійного становлення майбутнього фахівця з психології» (URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuped_2012_25_27).

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Як визначає поняття «психологічна культура» С. Ісаєвич? Чи є відмінності у тлумаченні розглядуваного поняття різними дослідниками?
- 2) Про які «структурні новоутворення» йдеться в аналізованому матеріалі?
- 3) Які результати отримали науковці по завершенню експерименту?
- 4) Які висновки робить автор статті за отриманими результатами? Чи згодні ви з таким баченням?

Завдання 6. Перегляньте відеоматеріал (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=FG5Wplzty-g&t=16s>).

Дайте відповіді на запитання:

Висловіть свої міркування щодо почутого і побаченого:

- 1) Проаналізуйте психологічні прийоми, використані для створення цього матеріалу.
- 2) Окресліть ознаки, що вказують на сформовану корпоративну культуру організації.

Завдання 7. Ознайомтеся з Кодексом корпоративної етики компанії «Нова пошта» (URL: https://novaposhta.ua/o_kompanii/corporate_ethics).

З'ясуйте:

- 1) Чи містить кодекс вступну частину, яка може допомогти працівникам зрозуміти причини впровадження такого документа.
- 2) Чи відповідає такий вступ місії або баченню корпорації.
- 3) Чи подані в кодексі положення, що захищають інтереси різних зацікавлених сторін, скажімо, працівників, уряду, конкурентів, спільноти, акціонерів, клієнтів, а також загальне благо суспільства.
- 4) Що в кодексі написано про конфлікт інтересів, подарунки, сумнівні платежі.
- 5) Наскільки мова і тон кодексу спрощують його розуміння та реалізацію.
- 6) Чи потребує опрацьований текст уточнення, коригування чи доповнення в аспекті психологічних виявів у діяльності компанії.

Завдання 8. Пригадайте типи корпоративної культури, окреслені на лекції, і які ви зафіксували опрацьовуючи матеріал «Корпоративна культура: 8 прикладів від успішних компаній» (URL: <https://www.management.com.ua/notes/8-prykladiv-kultury-vid-uspishnykh-kompaniy.html>).

Визначте тип корпоративної культури компанії «Нова пошта» за результатами опрацювання їхнього етичного кодексу?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.2 СТРАТЕГІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 2.2.1 ТЕХНІКА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ І ТАКТИКИ СПІЛКУВАННЯ

Завдання 1. Голландський учений Т. А. ван Дейк виокремлює такі основні тактики, які мовець завжди застосовує у своїх інтересах.

Тактику узагальнення використовують для того, щоб показати, що несприятлива, щойно наведена інформація не є просто випадковою. Цим підкріплюється можлива спільна думка. Типова фраза цієї тактики «І так завжди».

Поступка дає можливість для умовного узагальнення навіть у разі залучення суперечливих прикладів або дозволяє продемонструвати реальну або уявну терпимість і співчуття. Типова фраза «не варто узагальнювати, але ... серед них трапляються й гарні люди».

Зсув – тактика вираження стратегії позитивної самопрезентації: «Мені взагалі-то все одно, але інші сусіди обурюються».

Контраст – тактика, що виконує функцію підкреслення позитивних і негативних оцінок людей, їхніх дій чи властивостей (часто через протиставлення ми / вони), і ситуацій, де простежується конфлікт інтересів: «Нам доводилося довгі роки працювати, вони отримують допомогу і нічого не роблять».

«Підмазування» аргументів – слабкий аргумент, який можуть легко оскаржити, але щоб цього не трапилося, супроводжують компліментом партнерові по комунікації: «Ви, як людина розумна, не будете заперечувати, що ...»

Поміркуйте:

- 1) Чи може психолог зреалізувати наведені тактики у своїй професійній діяльності?
- 2) Якщо може, то в яких ситуаціях фахової комунікації?

Завдання 2. Перегляньте пропонувані відеоматеріал (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=7EuqKND3KqA>).

Визначте загальну комунікативну стратегію, яку має намір зреалізувати автор відео.

З'ясуйте, за допомогою яких тактик мовець втілює окреслену стратегію.

Завдання 3. Оцініть рівень своєї готовності до вибудовування комунікативних стратегій у професії (URL: https://docs.google.com/drawings/d/13KBTZ_ssyNubrFO4hNM3hHZT-kWNBfH_vIrpagn0EkY/edit).

Завдання 4. Виконайте завдання, подане за покликанням <https://quizizz.com/join?gc=47035239>.

Завдання 5. Заповніть таблицю, оперуючи знаннями про комунікативні тактики.

Комунікативні тактики, які можна застосовувати у практичній діяльності психолога	Комунікативні тактики, які не можна застосовувати у практичній діяльності психолога

Примітка

Зазначити щонайменше 5 позицій у кожному стовпчику.

Завдання 6. Укажіть непрямі тактики спілкування, «заховані» в ребусах.



Завдання 7. Перегляньте відео (URL: https://www.youtube.com/watch?v=JU_Cp_gYU5U).

Поміркуйте:

1) Чи можна запропоновані у відео поради розглядати як поради для успішної комунікації? Відповідь обґрунтуйте.

2) Якої етичної помилки припустився автор відео, розкриваючи сутність другої поради ?

Завдання 8. Складіть пазли, подані за покликанням <https://www.jigsawplanet.com/?rc=play&pid=09bf68ce4426>.

Поміркуйте, чому пропонований пазл має назву «Успішне спілкування»?

ТЕМА 2.2.2 МОВА ЯК ЗАСІБ ВПЛИВУ

Завдання 1. Актуалізуйте основні поняття мовного впливу (URL: https://quizlet.com/_cyp24s?x=1jqt&i=50st94).

Завдання 2. Укажіть стратегії мовного впливу, прийнятні для практики психолога.

Завдання 3. Розв'яжіть кросворд (URL: <https://www.proprofsgames.com/ugc/crossword/--2916/>).

Завдання 4. Вербалізуйте стратегії самопрезентації:

- а) прагнення сподобатись;
- б) самореклама;
- в) залякування;
- г) пояснення прикладом;
- д) благання.

Завдання 5. Опрацюйте матеріал комунікативні невдачі (URL: <https://www.ourboox.com/books/комунікативні-невдачі/>).

З'ясуйте, які із наведених комунікативних девіацій можуть трапитися в практичній діяльності психолога.

Запропонуйте своє бачення уникнення комунікативних невдач у практиці психолога.

Завдання 6. Узагальнення набутих знань (URL: <https://www.gimkit.com/practice/641b233f6ba8a30034b1b0ab>).

ТЕМА 2.2.3 КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНІКИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ

Завдання 1. Відпрацювання техніки «Формулювання запитань».

Ситуація 1

Ваш клієнт змінив місце роботи і відчувається некомфортно в новому колективі.

Ситуація 2

Ваш клієнт – дуже сором'язлива людина, але для реалізації нового проекту передбачена робота в команді.

А Продовжіть фрази так, щоб отримати закриті запитання для поданих ситуацій:

- 1) Як ви вважаєте, ви готові
- 2) Чи будуть вас цікавити \ Чи зацікавлять вас...
- 3) Чи доцільно...

Б Відомо, що відкриті запитання найчастіше починаються словами «що», «хто», «як», «скільки», «чому», «Яка ваша думка про...».

Складіть відкриті запитання для бесіди за наведеними ситуаціями.

Завдання 2. Перебудуйте «Ти-висловлювання» на «Я-висловлювання».

Ти ніколи мене не слухаєш.

Ти увесь час говориш паралельно зі мною.

Ти жахливо поводишся!

Ти береш мої речі зі столу без дозволу.

Завдання 3. Трансформуйте подані висловлювання так, щоб можна було говорити про реалізацію техніки «Перефразування».

Фрази клієнта:

- 1) Ніщо мене не тішить, моє життя не має сенсу.
- 2) Мій син зовсім перестав мене слухатися.

Завдання 4. Проаналізуйте наведену ситуацію і з'ясуйте, яку техніку застосував психолог.

Клієнтка: Я дуже переживаю, що мій син кинув інститут, провчився три курси і пішов, як я його не вмовляла залишитися.

Консультант: А чому він кинув його?

Клієнтка: Каже, що цей інститут йому не підходить, що йому нецікаво вчитися. Та він і сам толком не знає, чого йому треба.

Консультант: А вас чому це так турбує, чому ви переживаєте?

Клієнтка: Але всі його друзі і товариші вчать, може, комусь щось і не подобається, але ніхто через це нічого такого не робить.

Консультант: Але це означає, що ваш син більш сильний і незалежна людина, чим вони, готовий не просто переживати і міркувати, а домагатися того, чого він хоче. Вам слід не переживати, а пишатися ним.

(Ситуацію взято з URL: http://ni.biz.ua/11/11_15/11_158189_perefrazirovanie.html)

Завдання 4. Змоделюйте ситуацію, у якій можна застосувати техніку прояснення.

Завдання 5. Проілюструйте прикладами із життя наведені методи переконання:

- а) послідовність;
- б) симпатія;

в) згода.

Завдання 6. Напишіть есе «Моє бачення уміння переконувати», спираючись на пропоновані фрази.

Уміння переконувати – це мистецтво.

- це наука.
- це пошук компромісів.
- це вміння спілкуватися.
- це вміння ставити правильні запитання.
- це вміння змусити іншу людину переконати себе.
- це досягнення необхідного результату.
- це перемога.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.3 ОСНОВНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГІВ

ТЕМА 2.3.1 КОМУНІКАТИВНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ОСОБИСТОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Дайте визначення комунікативного потенціалу особистості. Назвіть і схарактеризуйте його складники.

Завдання 2. Опрацюйте статтю І. Рябець «Комунікативний потенціал особистості керівника в умовах полікультурного освітнього простору» (URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/289055d4-7957-4c53-80a1-d0071c82da21/content>) та З. Єрмакової «Місце комунікативного потенціалу індивіда в розвитку моральних норм і відносин між людьми» (URL: <https://web.znu.edu.ua/herald/issues/2012/ped-2-2012/058-61.pdf>).

Доповніть висловлені міркування (завдання 1) інформацією із опрацьованих статей З. Єрмакової та І. Рябець:

- 1) У якому контексті автори пропонованих матеріалів розглядають поняття «комунікативний потенціал»?
- 2) Чи доречно, на вашу думку, розглядати аналізоване поняття в таких спектах?

Завдання 3. Установіть взаємозв'язок між поняттями «комунікативний потенціал», «комунікативні властивості», «комунікабельність», «комунікативність» та «комунікативна культура».

Відтворіть своє бачення як схему.

Завдання 4. Ознайомтеся з матеріалом «Що таке кризова психологія і коли потрібно звертатися до спеціаліста» (URL: <https://health.fakty.com.ua/ua/psykholohiia/shho-take-kryzova-psyhologiya-i-koly-potribno-zvertatysya-do-speczialista/>) та відеоматеріалом «Психологічна

допомога дітям і дорослим у кризових станах» (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=uWY7Es4jpZ8>).

З'ясуйте:

- 1) Сутність поняття «криза» з погляду психології.
- 2) Види криз і схарактеризуйте їх.
- 3) У чому полягає завдання кризового психолога?
- 4) Чим кризовий психолог відрізняється від психологів іншої вузької спрямованості?
- 5) Коли людині необхідно звертатися до психолога з метою подолання кризи?
- 6) Якими можуть бути наслідки, якщо людина, перебуваючи в кризовому стані, не звернеться до психолога?

Завдання 5. Поділіться своїми враженнями від прочитаного і переглянутого на сайті Науково-методичного центру практичної психології та соціальної роботи (URL: <https://pp.ippo.kubg.edu.ua/category/naprjamky-roboty/psychologichna-edukacija/robota-z-kryzovymy-stanamy/>) про роботу психолога в кризових ситуаціях.

ТЕМА 2.3.2 ТРАНСФОРМАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРИ

Завдання 1. Прокоментуйте, як ви розумієте наведені особливості спілкування в мережі Інтернет:

- | | |
|----------------------|--------------------|
| а) вербальність; | г) текстуальність; |
| б) позатілесність; | д) умовність; |
| в) нематеріальність; | е) анонімність. |

Завдання 2. Змоделюйте ситуацію презентації результатів свого дослідження в мережі.

Сформулюйте відповіді на ключові запитання:

- 1) Що мені *треба* сказати?
- 2) Що я *хочу* сказати?
- 3) Про що вони *хочуть* дізнатись?
- 4) Про що їм *необхідно* дізнатись?

Завдання 3. Ознайомтеся з презентацією «Психологія спілкування» (URL: <https://gdz4you.com/prezentaciyi/inshi/psychologiya-spilkuvannya-8426/>).

Проаналізуйте пропонований матеріал за критерієм сформованості презентаційної компетентності.

Завдання 4. Дайте відповіді на запитання:

- 1) Кому потрібен «Телефон довіри»? Для розв'язання яких питань?

- 2) Хто такий телефонний консультант?
- 3) Навіщо дзвонить абонент?
- 4) Що відбувається між ним і консультантом?
- 5) У чому полягає допомога консультанта?

Завдання 5. Як відповідати на дзвінок. Початок розмови.

З'ясуйте, яка фраза більш доречна для початку розмови:

«Доброго ранку. Телефон довіри»

«Телефон довіри, почекайте, будь ласка»

Запропонуйте свої варіанти початку розмови.

Завдання 6. Як відповідати на дзвінок. Завершення розмови.

Є кілька важливих фраз, які обов'язково потрібно вживати наприкінці телефонної розмови. Ви повинні:

- а) подякувати клієнтові за дзвінок;
- б) підтримати компетентність клієнта в його ситуації;
- в) запевнити клієнта, що всі дані Вами йому обіцянки будуть виконані;
- г) розмовляти так, щоб по закінченню бесіди у клієнта залишилося приємне відчуття.

Запропонуйте свої варіанти важливих завершальних фраз.

Завдання 7. Доберіть запитання для прояснення ситуації на етапі збирання інформації.

Фрази клієнта

Я боюся.

Я не знаю.

Він мені не подобається.

Мене все дратує.

Завдання 8. Прочитайте речення *«Сьогодні Софія не прийшла на роботу»* з різною інтонацією:

- а) «нейтрально»;
- б) здивування;
- в) «розкриття таємниці»;
- г) питання;
- д) обурення.

Як змінювалося смислове наповнення фрази, коли ви читали її з різною інтонацією?

Завдання 9. Складіть перелік позитивних виявів дистанційного психологічного консультування телефоном.

ТЕМА 2.3.3 КОМУНІКАЦІЯ ПСИХОЛОГА У ВІРТУАЛЬНОМУ СВІТІ

Завдання 1. Прочитайте притчу

(URL: http://megalib.com.ua/content/2014_51_Ponyattya_i_sytnist_informaciinih_vi_in.html).

Лисиця і черепаха

Жила-була звичайна Черепаха і постійно тягала на своїй спині важкий панцир.

Але, коли із сусіднього лісу прибігала голодна Лисиця, Черепаха ховала під нього голову і спокійно перечікувала небезпеку.

Йшов час, навколишній світ змінювався. У лісі з'явилися нові телекомунікаційні засоби. І одного разу, вийшовши з дому, черепаха побачила, що на дереві висить телевізійний екран, де демонстрували літаючих черепах без панцира. Захлинаючись від захвату, диктор-дятел коментував їхній політ: «Яка легкість! Яка швидкість! Яка краса! Яке витонченість!»

День дивилася черепаха ці передачі, два, три ...

І потім в її маленькій голові народилася думка про те, що вона нерозумна, раз тягає на собі важкий панцир.

Чому б не політати? Небо – воно таке велике і таке прекрасне!

«Якщо відмовитися від панцира, мені відразу буде легше!» – думала Черепаха.

«Якщо відмовиться від панцира – її відразу буде легше з'їсти!» – думала Лисиця, підписуючи рахунок на чергову рекламу про літаючих черепах.

Одного прекрасного ранку, коли небо, як ніколи здавалося великим, Черепаха зробила свій перший і останній крок до свободи від системи захисту.

Черепаха не знала і вже ніколи не дізнається, що сучасний інформаційний простір – це систематичне навіювання ЗМІ, як нам знімати панцир із самих себе.

Дайте відповіді на запитання:

- 1) Які думки у вас з'явилися після прочитання цієї притчі?
- 2) Який висновок ви робите із прочитаного?
- 3) Ваші кроки у подібній ситуації?
- 4) Наведіть приклади із реального життя, коли події розвивалися подібно до того, як у притчі.

Завдання 2. Складіть перелік навичок (можливо з власного досвіду) раціонального планування та ефективного використання часу взаємодії з інтернетом.

Завдання 3. Складіть алгоритм підвищення рівня медіакомпетенції (на основі власного досвіду).

Завдання 4. Опрацюйте статтю «Комунікація в Інтернет-просторі: психологічний аспект» (URL: https://www.researchgate.net/publication/331404925_KOMUNIKACIA_V_INTERNET-PROSTORI_PSIHOLOGICNIJ_ASPEKT).

Занотуйте основні тези.

Чи погоджуєтеся ви з положеннями, висловленими у статті? Відповідь обґрунтуйте.

Завдання 5. Оберіть канал у мережі Інтернет, який використовує психолог, котрий вам найбільше імпонує.

Визначте сутнісні ознаки спілкування психолога в цьому каналі.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник [Електрон. ресурс] / Ф. С. Бацевич. – Київ : ВЦ «Академія», 2004. – 344 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <http://librarium.inf.ua>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.
2. Башманівський Д. В. Міжкультурна комунікація в рекламних текстах сучасної ЗМІ / Д. В. Башманівський // Гілея = Hileya. – 2018. – Вип. 139 (12). – Ч. 2. Філософські науки. – С. 121–124.
3. Бурмака Т. М. Комунікативний менеджмент : конспект лекцій [Електрон. ресурс] / Т. М. Бурмака, К. О. Великих. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 69 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: <https://eprints.kname.edu.ua/52644/>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.
4. Горбач Н. Я. Культура міжнаціонального спілкування / Н. Я. Горбач. – Львів : Каменяр, 1990. – 95 с.
5. Давидова І. Професійна інформаційна діяльність: подальші шляхи когнітивно-комунікаційного розвитку / І. Давидова // Вісник Книжкової палати. – 2017. – № 7 (252). – С. 30–34.
6. Ділове спілкування: усна і писемна форми : навч. посіб. / О. О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір та ін. – Харків : Смугаста типографія, 2015. – 384 с.
7. Етика ділового спілкування : навч. посіб. / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко та ін. – Львів : Магнолія, 2012. – 312 с.
8. Копанєва В. О. Наукова комунікація: від відкритого доступу до відкритої науки / В. О. Копанєва // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2017. – № 2. – С. 35–45.
9. Лозовой В. О. Мультикультуралізм як ідеологія і політика сучасного світу / В. О. Лозовой // Філософія спілкування: філософія, психологія, соціальна комунікація. – 2013. – Вип. 6. – С. 52–56.
10. Малахов В. А. Етика спілкування : навч. посіб. / В. А. Малахов. – Київ : Либідь, 2006. – 400 с.
11. Матійків І. М. Професійна майстерність психолога : навч.-метод. посіб. [Електрон. ресурс] / І. М. Матійків, З. Я. Ковальчук. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2016. – 340 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/298/1/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D0%BA%D1%96%D0%B2%2C%20%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D1%87%D1%83%D0%BA.pdf>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.
12. Олексенко В. М. Спілкування як необхідна умова саморозвитку майбутніх фахівців / В. М. Олексенко // Проблеми освіти. – 2012. – Вип. 65. – С. 38–42.

13. Олійник Н. Ю. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посібник [Електрон. ресурс] / Н. Ю. Олійник. – Кам'янець-Подільський, 2020. – 112 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/3622/Komunikatyvnyi-menedzhment-navch-posib.pdf?sequence=1&isAllowed=y>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

14. Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців : монографія [Електрон. ресурс] / За ред. Л. А. Руденко. – Київ:, 2012. – 170 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://core.ac.uk/download.pdf>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

15. Психологія спілкування : навч. посіб. [Електрон. ресурс] / Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін. – Київ : КНЕУ, 2015. – 309 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://core.ac.uk/download/pdf>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

16. Прищак М. Д. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. [Електрон. ресурс] / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – Вінниця : ВНТУ, 2016. – 151 с. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <http://ir.lib.vntu.edu.ua>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

17. Русул О. В Міжетнічна комунікація в умовах культурної глобалізації : міжнародний аспект / О. В. Русул. // Гілея = Hileya. – 2019. – Вип. 143 (4). – Ч. 2. Філософські науки. – С. 134–137.

18. Товстокора Ю. Комунікативна поведінка особистості : особливості взаємозв'язків між компонентами : [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://journals.indexcopernicus.com/api/file/viewByFileId/253645.pdf>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

19. Шепетяк О. Теорія мовленнєвих актів : [Електрон. ресурс] / О. Шепетяк // Вісник факультету романо-германської філології. – 2008. – Вип. 3. – С. 93–105. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу : <https://core.ac.uk/download/pdf/19668531.pdf>, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

20. Шкіцька І. Ю. Маніпулятивна стратегія позитиву : специфіка та місце серед інших комунікативних стратегій : [Електрон. ресурс]. – Електрон. текст. дані. – Режим доступу: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/9346/1/stattja_shkitska_2009_burago.pdf, вільний (дата звернення: 05.10.2023). – Назва з екрана.

Електронне навчальне видання

Методичні рекомендації
до проведення практичних занять
із навчальної дисципліни

**«ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ПСИХОЛОГА
ТА КОРПОРАТИВНА ЕТИКА»**

*(для здобувачів першого курсу
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти денної і заочної форм навчання
зі спеціальності 053 – Психологія,
освітньо-професійна програма
«Психологія. Соціально-психологічний супровід у мегаполісі»)*

Укладач: **ТЄЛЄЖКІНА** Олеся Олександрівна

Відповідальний за випуск *О. О. Жигло*
За авторською редакцією
Комп'ютерне верстання *О. О. Телєжкіна*

План 2023, поз. 396М

Підп. до друку 05.10.2023. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 1,9.

Видавець і виготовлювач:
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.
Електронна адреса: office@kname.edu.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК № 5328 від 11.04.2017.