

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

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

ДО ВИКОНАННЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

з 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 виконання самостійної роботи з 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. – 22 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.....	6
Змістовий модуль 1.2 Комунікативна компетентність психолога.....	8
Тема 1.2.1 Комунікативна компетентність як найважливіший складник професійної підготовки психолога.....	8
Тема 1.2.2 Особистісні детермінанти розвитку комунікативної компетентності психологів.....	8
Змістовий модуль 1.3 Етика професійної комунікації психолога.....	10
Тема 1.3.1 Базові поняття та сутнісні характеристики етики професійної діяльності психолога.....	10
Тема 1.3.2 Етичні принципи і стандарти професійної діяльності психолога.....	11
Тема 1.3.3 Етичний кодекс психолога-практика.....	11
Модуль 2.....	12
Змістовий модуль 2.1 Роль психолога у формуванні корпоративної етики.....	12
Тема 2.1.1 Ділові відносини як психологічна та етична проблема	12
Тема 2.1.2 Етичні та психологічні засади ділових відносин.....	13
Тема 2.1.3 Корпоративна етика і культура.....	13
Змістовий модуль 2.2 Стратегії та технології професійної комунікації психолога.....	14
Тема 2.2.1 Техніка професійної комунікації і тактики спілкування.....	14
Тема 2.2.2 Мова як засіб впливу.....	15
Тема 2.2.3 Комунікативні техніки консультативної допомоги.....	16
Змістовий модуль 2.3 Основні аспекти формування комунікативної компетентності психологів.....	16
Тема 2.3.1 Комунікативний потенціал особистості психолога.....	16
Тема 2.3.2 Трансформація комунікативної компетентності психолога в інформаційному просторі.....	17
Тема 2.3.3 Комунікація психолога у віртуальному світі.....	18
Список рекомендованих джерел.....	20

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 прагматичних 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 дотримуватись 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-розпитування, який передбачає реалізацію практичних умінь запитувати і повідомляти потрібну інформацію;

б) діалог-домовленість, що провадять із метою узгодження співрозмовниками питання про їхні плани, наміри.

У кожному з них намагайтеся реалізувати різні типи ілюктивних актів.

Завдання 2. Визначте різновиди комунікації (ураховуючи різні критерії). Схарактеризуйте кожен визначений різновид.

а)



(URL: <https://credo.pro/wp-content/uploads/2013/12/BaptismMain-700x525.jpg>)

б)



(URL: https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQMP-jhUm5WY0xw_vHr56JQCj1591R2M8Oy0A&usqp=CAU)

В)



(URL: <https://dyvensvit.org/wp-content/uploads/2019/10/1502231953054.jpg>)

Г)



(URL: <https://cdn.create.vista.com/api/media/small/29185281/stock-photo-pensive-senior-man>)

ТЕМА 1.1.2 ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

Завдання 1. Ознайомившись із відеоматеріалом (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=NTL3tYL9j1U>), з'ясуйте, який різновид соціально орієнтованої комунікації репрезентований і виробленню яких якостей в учасників сприяє така комунікація.

Завдання 2. Змоделюйте ситуацію мовного «відділення» під час комунікації.

Завдання 3. Змоделюйте мікроситуації, у яких сформулюйте фрази – антиподи до наведених.

Приклади неемпатичної поведінки:

Розповідати аналогічні випадки: «Це нагадує мені про ті часи...»

Обривати на півслові: «Не варто сумувати. Все не так погано».

Жаліти: «Ах, бідолаха...».

Допитувати: «Коли це почалося?»

Поправляти: «Все це не зовсім так».

Завдання 4

Чеський скульптор Давид Черні створив карту стереотипів під назвою «Ентропа».

На цій карті Болгарія зображена як купа туалетів, Румунія як замок Дракули, Голландія на цій карті повністю похованою під водою, над якою піднімаються лише мінарети мусульманських мечетей, Німеччина в уяві художників є пронизаною автобанами (переплетення якої віддалено нагадує покручену свастику), Данія фігурує на інсталяції як місто з конструктора Lego, Франція закрита на страйк, Швеція представлена коробкою ІКЕА, Австрія зображена як атомна електростанція (URL: <https://life.pravda.com.ua/society/2009/01/14/12689/>).



(URL: <https://lifeimg.pravda.com/images/doc/4/4/443f2-map.jpg>)

Складіть власну карту стереотипів. Порівняйте її з картами інших студентів. Складіть список стереотипів, притаманних різним країнам. Порівняйте: знайдіть спільні та відмінні риси.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.2 КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 1.2.1 КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК НАЙВАЖЛИВІШИЙ СКЛАДНИК ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Визначте чинники, що знижують і підвищують напругу в міжособистісній взаємодії:

- конструктивне обговорення варіантів;
- демонстрація незацікавленості проблемою партнера;
- підкреслення спільності з партнером;
- приниження партнера;
- звернення до фактів;
- підтримка оптимальної дистанції і нахилу тіла до співрозмовника;
- спокійний упевнений темп мовлення, відкриті жести;
- знецінення внеску партнера у спільну справу і перебільшення свого;
- різке прискорення темпу мовлення, підвищення голосу, різкі жести;
- вербалізація емоційного стану (свого або партнера);
- неуважне слухання, переривання партнера.

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

Завдання 2. Відпрацювання техніки позитивного перекладу: знайдіть якомога більше «плюсів» у неприємних ситуаціях.

Ситуації:

- сусідські діти галасують під вікном і заважають підготуватися до підсумкового контролю;
- замість того, щоб виконувати роботу і одержувати прибутки, я прийшов на заняття, на які витратив немало суму;
- дитина зробила «пальчикові малюнки» на нових шпалерах;
- ведення проєкту, автором ідеї якого були ви, віддали іншому працівникові.

Завдання 3. Прочитайте роман Елеонор Портер «Поліанна» (URL: <https://www.ukrlib.com.ua/world/printit.php?tid=662>).

Випишіть із тексту приклади застосування техніки позитивного перекладу (щонайменше п'ять). Проаналізуйте дібрані зразки.

ТЕМА 1.2.2 ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГІВ

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

Притча про дерево

Одне дерево дуже страждало через те, що воно маленьке, криве і потворне. Усі інші дерева по сусідству були набагато вищі й красивіші. Дереву дуже хотілося стати таким же, як вони, щоб його гілки красиво розвівалися на вітрі. Але дерево росло на схилі скелі. Його коріння вчепилися в невеликий шматочок ґрунту, що скупчилося в щілині між каміннями. У його гілках шумів крижаний вітер. Сонце освітлювало його лише з ранку, а після полудня ховалося за скелею, даруючи своє світло іншим деревам, які росли нижче по схилу. Дереву просто неможливо було вирости більшим, і воно проклинала свою нещасну долю. Якось вранці, коли його освітили перші промені сонця, воно глянуло на долину, що розкинулася внизу, і зрозуміло, що життя не таке вже й погане. Перед ним відкривався чудовий краєвид. Жодне з дерев, що росли нижче, не могли побачити й десятої частки цієї чудової панорами. Виступ скелі захищав його від снігу й льоду. Без свого кривого стовбура, вузлуватих і міцних гілочок дерево просто не змогло б вижити в цьому місці. Воно мало свій неповторний стиль і займало своє місце. Воно було унікальним.

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. Розгляньте пропоноване зображення (URL: <https://pbs.twimg.com/media/DZBEErrVMAUkL8I.jpg:large>).



Поміркуйте, яку психологічну техніку ілюструє розглядувана робота Маску Рамінтуан?

Доберіть із мережі Інтернет чи інших джерел ілюстрації до відомих вам психологічних технік.

Примітка

Під час копіювання зображень, не забувайте фіксувати джерело його походження.

Завдання 3. Відпрацювання прийому «Метафоричне відтворення почуттів»: пригадайте найпоширеніші зразки відтворення відчуттів, почуттів та емоцій за допомогою метафор та порівнянь.

Наприклад: *я така втомлена, що й ніг не чую / як побитий собака / ніби мене трактором переїхали.*

Згрупуйте їх за ключовим почуттям / емоцією.

Запишіть свої метафори, якими ви відтворюєте обрані для аналізу відчуття / почуття / емоції.

Примітка

Для аналізу візьміть щонайменше 5 відчуттів / почуттів / емоцій.

Завдання 4. Складіть програму соціально-психологічного тренінгу, тих особистісних рис студентів, які навчаються за освітньою програмою «Психологія», що зумовлюють високий рівень комунікативної компетентності.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1.3 ЕТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 1.3.1 БАЗОВІ ПОНЯТТЯ ТА СУТНІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЕТИКИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Поясніть наповнення і взаємозв'язок складників професійної етики.



Завдання 2. На основі наведених теоретичних узагальнень сформулюйте обґрунтування морального аспекту відносин психолога з клієнтами.

Обґрунтування морального аспекту відносин між людьми в процесі праці передбачає:

- визначення мети трудової діяльності та її мотивації,
- вибір нормативних настанов і засобів реалізації поставлених цілей,
- оцінювання результатів праці, їх суспільно-морального сенсу.

ТЕМА 1.3.2 ЕТИЧНІ ПРИНЦИПИ І СТАНДАРТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. Проаналізуйте.

У багатьох етичних Кодексах і Статутах підкреслюється «первинність інтересів клієнта».

Поміркуйте, чи не обмежуватимемо ми права людей, з якими клієнт вступає в реальні стосунки і за рахунок інтересів і гідності яких він міг би розв'язувати свої проблеми. Але з якихось причин ці люди не стали нашими клієнтами.

Завдання 2. Визначте регулятори професійної діяльності психолога.

Завдання 3. Виконайте завдання, подане за покликанням <https://learningapps.org/watch?v=phrsragq322>.

Завдання 4. Відтворіть за допомогою схематичних малюнків дотримання принципу відповідальності.

Завдання 5. Розв'яжіть етичну дилему.

Психологиня зіткнулася з дилемою, яка стосується принципу поваги до клієнта. Вона працювала з чоловіком, якому в дитинстві бракувало уваги матері, через що у нього не склалися стосунки з жінками. У процесі терапії відбулося еротичне перенесення – клієнт побачив у психологині дбайливу і турботливу маму, сприйняв це як закоханість.

Одного разу він зустрів психологиню на виході з кабінету із букетом троянд, запросив у ресторан і сказав: «Нам потрібно поговорити». Перед психологинею постала дилема – відмовити йому і порушити принцип _____ або погодитися і порушити принцип _____.

Окресліть дії психолога в наведеній ситуації.

ТЕМА 1.3.3 ЕТИЧНИЙ КОДЕКС ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА

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

Неправильне застосування психологічних знань.

Вплив особистих проблем на професійну діяльність.

Відносини з клієнтами поза професією.

Врахування власної кваліфікації.

Неправильне використання результатів роботи психолога.

Фінансова винагорода.

Використання отриманої інформації в ході професійної діяльності.

Завдання 2. Знання з психології в роботі рекрутера. Визначте помилки. Етичний аспект. Визначте, якими можуть бути когнітивні викривлення у рекрутерів і в яких формах вони можуть проявлятися.

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. Визначте основні поняття етики та психології ділових відносин. Складіть інтелект-карту.

Завдання 2. Опрацюйте статтю «ТОП-10 правил бізнес-етики, якими нехтують в Україні» (URL: <https://everlegal.ua/top-10-pravyl-biznes-etyky-yakumu-nekhtuyut-v-ukrayini>). Занотуйте основні тези.

Завдання 3. Схарактеризуйте етичні принципи репутаційного бізнесу за інфографікою.



(URL: <https://bc-club.org.ua/bc-club/pryncypy-etyky-reputacijnogo-biznesu.html>)

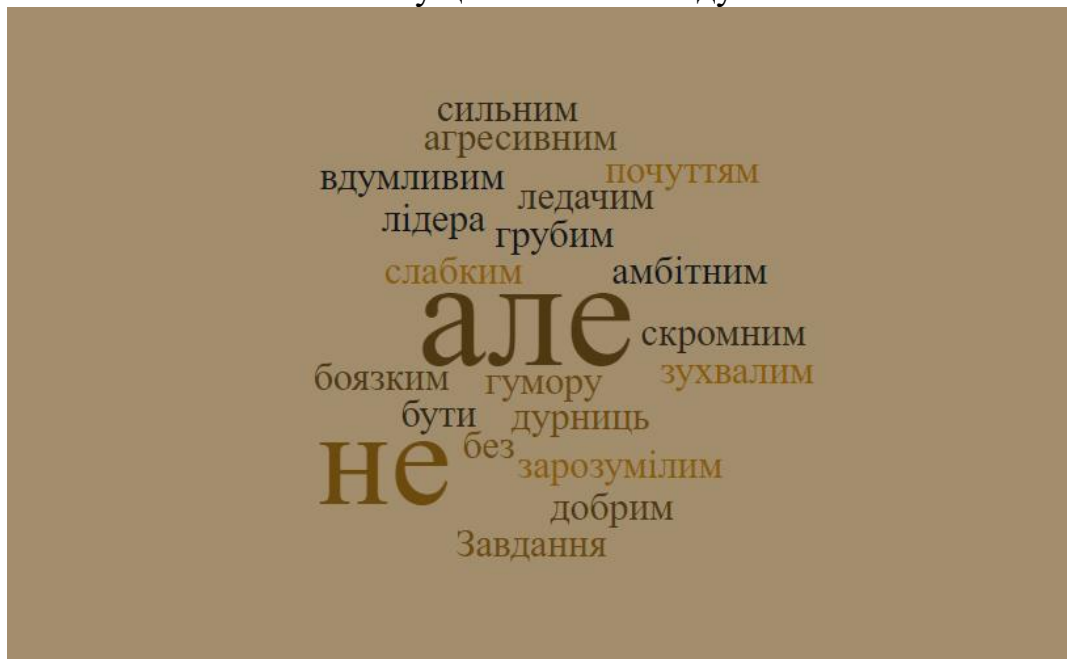
<https://bc-club.org.ua/bc-club/pryncypy-etyky-reputacijnogo-biznesu.html>

Завдання 4. Підготуйте повідомлення на тему «Етичні проблеми сучасного бізнесу».

ТЕМА 2.1.2 ЕТИЧНІ ТА ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН

Завдання 1. Із запропонованих слів складіть цитату Джима Рона про завдання справжнього лідера.

Висловіть своє бачення змісту цих слів з погляду психології.



Завдання 2. Пригадайте етичні норми відносин керівника і партнерів: виконайте завдання, подане за покликанням <https://www.surveymonkey.com/r/PD8RCHP>.

ТЕМА 2.1.3 КОРПОРАТИВНА ЕТИКА І КУЛЬТУРА

Завдання 1. Перегляньте відеоматеріал (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=HQzLdrwgRug>).

Висловіть свої міркування щодо почутого:

- 1) Чи згодні ви із викладеним у сюжеті?
- 2) Чи втілюється в сучасному українському суспільстві задеклароване у відеоролику?
- 3) Як у вашому професійному житті проявляється порушене питання?

Завдання 2. Повторення термінів: виконайте завдання, подане за покликанням <https://wordwall.net/uk/resource/52429203>.

Завдання 3. Ознайомтеся зі змістом статті Т. Тарасової «психологічна культура особистості як актуальний виклик сьогодення» (URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream->

download/123456789/53196/8/Tarasova_Psykholohichna_kultura_osobystosti.pdf;jessionid=ECFFF8803C6629E73DEB75B5BDCED84B).

Дайте відповіді на запитання:

1) Як автор опрацьованого матеріалу визначає поняття «психологічна культура»?

2) Що, на думку автора статті, є найважливішим показником наявності психологічної культури? Чи згодні ви з таким твердженням?

3) Визначте структурні компоненти психологічної культури і схарактеризуйте кожен із них.

4) Поміркуйте, чому автор стверджує, що «сучасна людина повинна певний рівень психологічної культури».

Завдання 4. Перегляньте фільм «Солдат Джейн» (URL: <https://uakino.club/filmy/genre-action/2997-soldat-dzheyn.html>).

Назвіть приклади гендерної диференціації / поляризації / асиметрії, які ви виявили під час перегляду фільму.

Поміркуйте, чи можемо ми говорити про сформованість корпоративної культури в організаціях, про які йдеться у фільмі?

Завдання 5. Перегляньте відеоматеріал «що таке корпоративна культура» (URL: <https://www.youtube.com/watch?v=IQ9Knbu3A5Q>).

Сформулюйте висновки:

1) Дайте визначення основних понять, згаданих у відео.

2) Окресліть основні положення, важливі для формування корпоративної культури, на які вказувала авторка відео.

3) Чи мають вагу названі положення для формування психологічного клімату в організації і психологічної культури кожного її представника?

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.2 СТРАТЕГІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГА

ТЕМА 2.2.1 ТЕХНІКА ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ І ТАКТИКИ СПІЛКУВАННЯ

Завдання 1. Актуалізуйте знання з теми (URL: <https://app.quizwhizzer.com/game/64007bfcceda85000f08dcc2>).

Завдання 2. Складіть з емодзі чи стикерів «фразу», яка б відображала сутність кооперативної стратегії спілкування (ваше бачення).

Завдання 3. Вставте в речення пропущені слова

Відкриті тактики уникають _____ – зовні вони марковані як «чесні», тобто такі, що відповідають критерієві _____, оскільки

_____ – це презентація в повідомленні справжньої комунікативної мети.

Непряма тактика мовленнєвого впливу – це тактика _____, тактика, що залучає слухача до _____.

Завдання 4. Доберіть по дві ситуації, у яких можна зреалізувати прямі і непрямі тактики мовленнєвого впливу.

Завдання 5. Виконайте завдання, подане за покликанням <https://app.wizer.me/learn/Y6C3CI>.

ТЕМА 2.2.2 МОВА ЯК ЗАСІБ ВПЛИВУ

Завдання 1. Повторіть основи ефективного спілкування (URL: <https://app.playpos.it/go/play/1742282/1637208/1253772/0/--->).

Завдання 2. Актуалізуйте основні поняття мовного впливу (URL: <https://app.quizalize.com/view/quiz/--cc1e87ef-224e-431f-b571-1963433f827e>).

Завдання 3. До кожного прийому-аргументації, який сприяє реалізації переконання як способу мовного впливу, доберіть вербальну формулу (за зразком).

Апеляція до традицій	Як вам відомо, у нас є традиція: на завершення дня...
Апеляція до більшості	
Апеляція до авторитетної особи	
Апеляція до особи, яку переконують	
Апеляція до свого авторитету	

Завдання 4. Створіть електронну книгу (за вибором):
Прийоми реалізації переконання як способу мовного впливу.
Прийоми реалізації навіювання як засобу мовного впливу.
Прийоми реалізації доведення як способу мовного впливу.
Прийоми реалізації прохання як способу мовного впливу.
Прийоми реалізації наказу як способу мовного впливу.

Примітка

Ресурси для створення електронної книги (за вибором):

<https://www.ourboox.com/>

<https://www.storyjumper.com/>

<https://bookcreator.com/>

<https://www.writereader.com/>

ТЕМА 2.2.3 КОМУНІКАТИВНІ ТЕХНІКИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ДОПОМОГИ

Завдання 1. Складіть інтелект-карту «Комунікативні техніки консультативної допомоги».

Поміркуйте, чи можуть бути ці техніки взаємозамінними? Чому?

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

Ти мене ображаєш.

Ти ніколи не прибираєш після себе посуд.

Ти знову мені не зателефонувала.

Ти мене ніколи не зустрічаєш з роботи.

Завдання 3. Змодельуйте ситуацію, у якій можна застосувати техніку конфронтації.

Завдання 4. Проілюструйте прикладами із життя наведені методи переконання:

а) взаємність;

б) рідкісність;

в) авторитет.

Завдання 5. Опрацюйте матеріал, поданий за покликанням <https://www.facebook.com/ipp.edu.ua/posts/631209264320773/>.

Поміркуйте, чи прийнятні пропонувані правила переконання для психологічної практики.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2.3 ОСНОВНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГІВ

ТЕМА 2.3.1 КОМУНІКАТИВНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ОСОБИСТОСТІ ПСИХОЛОГА

Завдання 1. З'ясуйте, що являє собою комунікативне ядро особистості? Запропонуйте своє бачення сутності його компонентів.

Завдання 2. Складіть інтелект-карту «Комунікативна культура особистості психолога».

Завдання 3. Визначте умови реалізації комунікативного потенціалу психолога.

Завдання 4. Перегляньте відеоматеріал «Перша психологічна допомога в кризових ситуаціях» (URL: https://www.youtube.com/watch?v=2ZCIIA_GjEg).

Зробіть висновок, ґрунтуючись на почутій інформації, про особливості комунікації психолога в кризових ситуаціях.

ТЕМА 2.3.2 ТРАНСФОРМАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПСИХОЛОГА В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПРОСТОРИ

Завдання 1. Опрацюйте статтю «Спілкування в інтернеті: чи замінить воно реальне життя» (URL: <https://alexus.com.ua/spilkuvannya-v-interneti-chi-zaminit-vono-realne-zhittya>).

Висловіть свої міркування щодо розглядуваної у пропонованому матеріалі проблеми.

Завдання 2. Доберіть приклади демонстрації матеріалів із психології в мережі: стаття, презентація, ознайомлювальний ролик, відео.

Проаналізуйте дібраний матеріал за такими критеріями:

- 1) Зрозумілість пропонованого матеріалу.
- 2) Зручність демонстрації.
- 3) Можливість повторного звернення.
- 4) Переваги / недоліки такої форми демонстрації.

Завдання 3. Прокоментуйте пропоновані висловлювання.

А Технологія Інтернету формує нову техніку існування (її основні ознаки: позачуттєвість, доступність, інтерактивність, масовість комунікації), нову форму свідомості і новий тип Я – асенсорне Я (*M. Strangelove*).

Б В інформаційному суспільстві виникають нові якості і функції знання (воно робиться капіталом); фокус технології знання зміщується із змісту на процесові аспекти (*D. Hakken*).

В Формується специфічне Net-мислення, відмінне від інших типів не тільки за своїми операційними характеристиками, а й за критеріями істинності продукту (*E. Проніна*).

Завдання 4. Напишіть свої асоціації до поняття «телефон довіри».

Завдання 5. Складіть фрази для реагування на «особливі» дзвінки:

- а) мовчазні;
- б) масковані;
- в) засмічене звернення;
- г) повторний дзвінок.

Завдання 6. Складіть перелік негативних виявів дистанційного психологічного консультування телефоном.

ТЕМА 2.3.3 КОМУНІКАЦІЯ ПСИХОЛОГА У ВІРТУАЛЬНОМУ СВІТІ

Завдання 1. Ознайомтеся із медіапоняттями (URL: <http://media-ig.tilda.ws/glossary>): медіагігієна, медіаграмотність, медіадослідження, медіазалежність, медіаімунітет, медіакомпетентність, медіакультура, медіанасильство, медіаосвіта, медіаризики, медіасоціалізація, медіасприйняття, медіатворчість, медіатекст, медіатехнології.

Оберіть ті поняття, які, на вашу думку, важливі для професійної діяльності психолога.

Запропонуйте своє бачення кожного поняття.

Складіть схему взаємозв'язків цих понять.

Завдання 2. Ознайомтеся з рекомендаціями щодо удосконалення медіакомпетентності.

Рекомендації з розвитку медіакомпетентності майбутніх практичних психологів

1. Виділіть час для дослідження профілів психологів-практиків у соціальних мережах, підпишіться на їхні сторінки і відстежуйте їхню діяльність у медіапросторі – це дозволить вам створити власні уявлення про специфіку діяльності психолога в мережі Інтернет та зрозуміти, яких саме знань і навичок вам ще не вистачає для реалізації майбутньої професійної діяльності в такий спосіб.

2. Практикуйте навчання онлайн – відвідайте онлайн заходи колег-практиків (вебінари, майстер-класи тощо) – це допоможе вам:

а) відслідкувати й освоїти систему, відповідно до якої організуються подібні заходи (як будується вебінар);

б) зрозуміти, як забезпечується зворотний зв'язок при такому форматі взаємодії клієнт-психолог;

в) проаналізувати, яким чином ведучий вебінару (психолог) формує довіру до себе, мотивує аудиторію, створює необхідний психологічний клімат, працює з незадоволеними клієнтами;

г) продукувати цікаві ідеї для власних проєктів;

д) отримувати нові знання та вміння.

3. Цікавтеся новими тенденціями у світі інноваційних технологій – такі знання допоможуть вам обрати максимально зручні для вас та клієнтів способи онлайн взаємодії.

4. По можливості, відвідайте конференції з маркетингу – там ви зможете оволодіти необхідними SMM-знаннями для успішної професійної діяльності в соціальних мережах та методології розроблення електронних курсів.

5. Відвідайте психологічні тренінги з розвитку ораторської майстерності та навичок ведення курсів в онлайн-форматі, зниження тривожності, підвищення емоційного інтелекту, самооцінки тощо – такі заходи дозволять вам почуватися впевненіше та професійніше у професійній діяльності в онлайн-просторі.

6. Знайдіть час для опанування функціоналу додатків, які необхідні вам для розвитку себе як спеціаліста на просторах Інтернету.

Перш за все це додатки соціальних мереж (Instagram, Facebook, TikTok, Like), які, наразі, пропонують широкий спектр можливостей (обробка фото, обробка та монтування відео тощо).

По-друге, це застосунки, які дозволяють створювати колажі (inCollage, InShot, Story Maker), опрацьовувати фото (InShot, PicsArt, Snapseed), монтувати відео (InShot, Biteables, Adobe Sparkis) тощо.

По-третє, це сервіси розсилок, чат-боти, платформи для створення рекламних банерів (Crello, Canva).

По-четверте, сервіси для організації відеоконференцій (Zoom, Google Hangouts Meet, Skype, Bigbluebutton, YouTube Live, Microsoft Teams) та телефонні месенжери для організації навчання та підтримки клієнтів (Viber, Telegram, Whatsup, Facebook Messenger).

(Т. Пономаренко)

Проаналізуйте ці рекомендації.

Висловіть свої міркування щодо прочитаного.

Вилучіть не потрібні, на вашу думку, пункти.

Доповніть своїми пропозиціями.

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 = Nileya. – 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 виконання самостійної роботи
з 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. 399М

Підп. до друку 05.07.2023. Формат 60 × 84/16.
Ум. друк. арк. 1,3.

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.