

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ

ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ

**Дніпропетровської обласної державної адміністрації
Державний професійно-технічний навчальний заклад**

«КРИВОРІЗЬКИЙ ЦЕНТР ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ»

50037, м. Кривий Ріг, вул. Червоногвардійська, 3, тел. (0564) 36-87-92 ; 36-88-22, ptu86@3g.com.ua

***Технологія конструктивного
спілкування з молоддю
«20 кроків щоб Вас слухали»***

Кривий Ріг

2013

Автор: Третяк Сергій Вікторович практичний психолог Криворізького центру професійної освіти

Рецензенти: Піковець Л.Г., методист ДНМЦ ПТО

Кічук С.Є., методист КрММЦ ПТО

Програма «20 кроків щоб Вас слухали» розрахована для інженерно-педагогічного складу закладу та батьків як звичайних учнів, так і для учнів з особовими потребами та призначена для розкриття перед батьками, вихователями, викладачами й майстрами виробничого навчання можливостей конструктивного спілкування з використанням елементів нейролінгвістичного програмування.

Презентація «20 кроків щоб Вас слухали» призначена для стислого, послідовного викладання матеріалу з конструктивного спілкування за допомогою прикладів, схем, алгоритмів, та вирішує завдання самостійного оволодіння елементами технології конструктивного спілкування, закріплення матеріалу візуально та вербально, повторення минулих кроків в спілкуванні та підказки, як використовувати той чи інший алгоритм дієвого вербального впливу на дитину. Вона дає основний матеріал у конспективній формі, що дає змогу одержати достатній рівень знань.

Віна містить також приклади вирішення типових поведінкових ситуацій, не занижуючи самооцінку учня і підтверджуючи конструктивність дій дорослих в повсякденності по відношенню до підлітка. Програма по розвитку навичок конструктивного спілкування, таким чином, викликає інтерес до предмету конфліктології та практичної психології в цілому. Учасники вивчення програми мають можливість вивчити матеріал в приємній, легко сприймає мій формі та закріпити отримані знання під час групового обговорення..

Користування даною програмою дозволить дорослим почувати себе більш впевнено, легше спілкуватися з підлітками, забезпечуючи індивідуальний підхід до кожної дитини, робить спілкування на уроках та в повсякденні більш змістовним, продуктивним і цікавим. Учасники отримують досвід з сучасної психології, а виконання практичних завдань, поглиблене занурення в запропоновані життєві ситуації надасть більших можливостей в різних ситуаціях спілкування з молоддю..

Розраховано на викладачів ПТНЗ, майстрів виробничого навчання, вихователів, студентів інженерно-педагогічних спеціальностей, батьків підлітків та просто всіх зацікавлених питаннями сучасної інженерно-педагогічної та вікової психології.

Схвалено методичною радою КЦПО

Створено за рахунок коштів КЦПО

Зміст

1. Зміст.....	4
2. Передмова.....	5
3. Вступ.....	6
4. Особистість у контексті спілкування.....	9
5. Основні характеристики спілкування.....	11
6. Форми спілкування	24
7. ПРЕЗЕНТАЦІЯ.....	28
7. ВИСНОВКИ.....	56
8. ЛІТЕРАТУРА.....	58

Передмова

Інтерактивна мультимедійна презентація – це одна із форм подання навчального матеріалу, складеного для інженерно-педагогічного складу закладу та батьків. Презентація вирішує питання, як навчити дорослих конструктивно спілкуватися з підлітками. Особливо це важливо при роботі з педагогічно занедбаними дітьми, дітьми із особливими потребами, кількість яких в учбовому закладі постійно зростає. Такий контингент учнів навчається нових навичок і сприймає нову інформацію повільніше, ніж інші. Дуже часто такі діти мають порушення мовлення, слуху, інших здібностей, що знижує загальний рівень інтелекту, а також порушення речових, моторних та спеціальних можливостей. Виходячи з чого, навчання дорослих навичкам конструктивного спілкування стає нагальною потребою сьогодення.

Створюючи програму і презентацію до неї, я намагався створити захищені соціальні умови для проблемних учнів в спілкуванні як з викладачами так і вдома, забезпечити їх підтримкою – тоді порушення їх розвитку можуть не мати явного характеру, а діти почуваються більш упевнено, легше ідуть на контакт з дорослими й тим самим краще сприймають навчальний матеріал. Крім ознайомлення з новими елементами спілкування програма надає можливість виділяти більше часу в спілкуванні, а не суперечкам та погрозам. Презентація представляє новий і досить складний матеріал у доступній для дорослих мультимедійній формі із додаванням прикладів ситуацій, алгоритмів дій та схем діалогу, що дуже допомагає в роботі.

Таким чином, основна мета презентації – допомогти інженерно-педагогічного складу закладу та батькам реалізувати власний інтерес, здібності, підвищити рівень самоорганізації, культури спілкування та відповідальності за свої вчинки як самим слухачам програми так і дітям з якими вони спілкуються. Підтримка, справедлива оцінка найменших досягнень дитини із ЗПР та шанобливе ставлення до всіх дітей слугуватиме не лише виробленню в кожній дитини ціннісного ставлення до себе, а й безперечно вплине на якість навчання в закладі.

Вступ

Кожна людина має потребу у спілкуванні, налагодженні соціальних контактів. Постає вона як необхідність у нових враженнях, почуттях, знаннях, у бажанні поділитися з кимось своїми переживаннями й думками, обмінятися певною інформацією, налагодити стосунки.

Соціально-психологічна специфіка спілкування

Спілкування є невід'ємним аспектом існування людини, важливою передумовою формування її як соціальної істоти, взаємодії з різноманітними спільнотами, а також необхідною умовою існування суспільства. У процесі спілкування відбувається інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія індивідів, досягається єдність і злагодженість їх дій, що зумовлює формування спільних настроїв і поглядів, взаєморозуміння, згуртованості й солідарності. Вони необхідні в колективній діяльності, оскільки становлять культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства. У процесі розвитку індивіда потреба у спілкуванні має соціально-вибірковий характер.

Паралельно з потребою у спілкуванні існує потреба в усамітненні (тут — спілкуванні з собою), яка в одних людей виражена яскраво, в інших — ледь помітна. Це залежить як від конкретної особистості, так і від соціального середовища. Активізація, напруження соціальних контактів і міжособистісних взаємин дедалі гостріше актуалізують прагнення індивіда відособитися, зберегти свою незалежність. Воно реалізується як потреба відпочити, розібратися в собі. Якщо поряд немає друга, з яким можна обговорити проблеми, індивід починає спілкуватися з собою, немовби роздвоюючи власне “Я”. Уміння вести внутрішні роздуми-діалоги, “розмовляти”, “радитися” з власним сумлінням надзвичайно важливе не тільки для прийняття зважених рішень, уникнення помилок, а й для духовного та професійного розвитку людини, збереження її внутрішньої гармонії.

Феномен спілкування виявляється в численних взаємозв'язках людей, в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, вміннями й навичками, результатами праці тощо. Спілкування є й одним із виявів людської сутності, особистісною формою існування й функціонування суспільних відносин. Воно відображає об'єктивну потребу людей жити в соціумі, об'єднуватись і працювати один з одним. Спільна діяльність не може відбуватися без координації дій, узгодження цілей, обміну думками, формування внутрішнього світу людини, її свідомості, почуттів, знань. А це можливо лише завдяки спілкуванню.

Спілкування охоплює різноманітні взаємозв'язки, міжособистісні взаємини, здійснюється у різних формах і за допомогою різних засобів, які,

будучи невід'ємним чинником культури, постійно вдосконалюються, збагачуються

Міжособистісне спілкування — процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизуються, уточнюються і реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного індивіда.

Міжособистісне спілкування є взаємодією людей, в якій кожен учасник реалізує певні цілі, водночас пізнаючи і змінюючи себе й співрозмовника.

Для соціальної психології принциповим є взаємозв'язок спілкування і діяльності. Маючи за основу ідею їх єдності, вона тлумачить спілкування як реальність людських взаємин, які охоплюють усі форми спільної діяльності людей. Це означає, що будь-які форми спілкування належать до специфічних форм спільної діяльності. Тобто люди завжди спілкуються у відповідній діяльності. Серед учених є немало прихильників якнайширшого погляду на зв'язок діяльності і спілкування, згідно з яким спілкування тлумачиться і як аспект спільної діяльності, і як її продукт, їх опоненти вважають спілкування самостійним, незведеним до діяльності феноменом, доводячи, що процес спілкування є для людини не тільки засобом, а й метою. Згідно з таким розумінням спілкування не обов'язково зумовлюється потребою у спільній діяльності, воно може реалізовуватися і як самомотивований процес.

Отже, спілкування в соціальній психології трактується як особливий вид діяльності; специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку; форма взаємодії суб'єктів; самостійна і незведена до діяльності категорія; процес міжособистісної взаємодії; обмін думками, почуттями і переживаннями; суттєвий аспект людської діяльності; реальність людських взаємин, що передбачає будь-які форми спільної діяльності людей; універсальна реальність буття людини, яка породжується і підтримується різними формами людських відносин, та ін. Очевидним є те, що діяльність людини, її спілкування з іншими взаємопов'язані й відокремлено існувати не можуть. Будь-який різновид, форма людської діяльності (гра, керівництво, виховання тощо) реалізуються через спілкування, а спілкування — через них. Навіть спілкування з собою відбувається так, що людина подумки продовжує розмову зі своїм партнером.

Спілкування є явищем соціальним, його природа виявляється в соціумі. Будучи актом передавання соціального досвіду, норм поведінки, традицій, воно сприяє збагаченню знань, умінь і навичок учасників спільної діяльності,

задовольняє потребу в психологічному контакті, є механізмом відтворення подій, настроїв, координує зусилля людей, сприяє об'єктивному виявленню особливостей поведінки партнерів, їхніх манер, рис характеру, емоційно-вольової та мотиваційної сфер. Його соціально-психологічна специфіка полягає в тому, що у процесі взаємодії суб'єктивний світ одного індивіда розкривається для іншого, відбувається обмін думками, інтересами, почуттями, діяльністю, інформацією тощо. У результаті спілкування реалізуються певні контакти, міжособистісні відносини, здійснюється об'єднання (розмежування) людей, виробляються правила і норми поведінки. Успішність будь-яких контактів залежить від взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню. У міжособистісних контактах розкривається увесь спектр якостей, комунікативний потенціал, соціальна значущість особистості, виявляються людські симпатії та антипатії, любов і дружба, сумісність і несумісність. Це свідчить про необхідність знати відносини між учасниками контактної групи, адже від них залежить система спілкування окремої особистості, розвиток її комунікативного потенціалу, засоби, що використовуються при взаємодії.

Особистість у контексті спілкування

Взаємозв'язок особистості із соціумом реалізується через систему відносин індивіда і суспільства. Для соціальної психології це означає необхідність знаходити психологічні закономірності та форми взаємодії людини і соціуму, розкривати механізми “вростання” індивідуального в соціальне, шукати шляхи оптимізації соціальних зв'язків та індивідуальних форм спілкування. Людина вступає у різні за змістом і рівнем відносини: соціальні, суспільні, міжособистісні тощо. Соціальні відносини відображають взаємодію соціальних груп та індивідів як їх представників. Суспільні відносини характеризують взаємодію особи через соціальні спільноти із суспільством. Вони є важливим аспектом економічних, соціальних, політичних, культурних та інших відносин. Міжособистісні відносини — безпосередня чи опосередкована взаємодія людей, яка має зворотний зв'язок. У такому розумінні вони стають соціально-психологічними, оскільки суспільні відносини пов'язані з особистим ставленням як персоніфікованою реакцією партнерів один на одного, тому вони мають емоційну основу, тобто виникають на певних почуттях людей. Міжособистісні стосунки зумовлені об'єктивними суспільними відносинами і є їх реальністю: поза ними немає “чистих” суспільних відносин.

Життя індивіда — безперервна взаємодія з процесами життєдіяльності інших індивідів. Тому спілкування є не стільки важливою складовою його життя, скільки тотожне самому людському життю і передбачає взаємодію, сприймання людьми одне одного, обмін інформацією тощо. Це свідчить про його принципову єдність із особистістю, з її цілісним буттям.

Взаємодія людей між собою, крім гри, навчання, виробничої чи побутової праці, також є діяльністю, оскільки, вступаючи у спілкування, вони, як правило, переслідують певну мету: стримати людину від неправильного вчинку, зробити її своїм однодумцем, реорганізувати власну діяльність тощо. Отже, діяльність у формі спілкування є активністю індивіда, спрямованою на досягнення усвідомлених цілей. Без спілкування не може відбуватися повноцінний розвиток людини ні як особистості, ні як індивідуальності. Під впливом спілкування формуються соціальні установки, життєві цілі, емоційно-чуттєві компоненти, моральні норми тощо.

Особистість у контексті спілкування реалізується на таких рівнях:

1. Спілкування — взаємовплив. Становлення та розвиток особистості за таких умов є результатом психологічного впливу одного суб'єкта на іншого у процесі взаємодії, діалогу.

2. Спілкування — діяльність. Йдеться про включення соціально-психологічного досвіду в практику спілкування, реалізацію діяльнійснї сутності спілкування, в якому особистість є його учасником, унікальною і неповторною індивідуальністю, суб'єктом діяльності.

3. Спілкування — обмін інформацією. Становлення особистості відбувається у процесі реалізації її комунікативних здібностей, якостей, умінь, комунікативної програми поведінки.

4. Спілкування — сприймання людьми одне одного. На цьому рівні реалізуються перцептивно-рефлексивні, емоційно-емпатійні можливості особистості, виникає взаєморозуміння (непорозуміння) між учасниками спілкування.

5. Спілкування — міжособистісні відносини. Йдеться про розвиток статусно-рольових та статево-рольових характеристик індивіда, прояв соціально-психологічних стереотипів його поведінки, складових певного соціально-психологічного типу.

Соціальна психологія зважає й на такі рівні реалізації особистості, як спілкування — обмін нормами, спілкування — обмін цінностями, спілкування — соціальна поведінка тощо.

Ця класифікація рівнів є дещо умовною, оскільки під час спілкування одночасно може відбуватися і обмін нормами, знаннями, цінностями, і взаємовплив, взаєморозуміння тощо.

Основні характеристики спілкування

До основних характеристик спілкування належать структура, функції, види, стратегії, тактики, стилі, засоби і форми.

Структура спілкування. Всебічне пізнання суті спілкування як одного з найважливіших феноменів людського буття потребує з'ясування особливостей його структури.

Структура (лат. structure — розташування, порядок) спілкування — порядок стійких зв'язків між його елементами, котрі забезпечують цілісність цього феномену, тотожність самому собі у процесі зовнішніх і внутрішніх змін.

Психологія тлумачить структуру спілкування через виокремлення рівнів, через аналіз його структурних елементів у ситуаціях безпосередньої взаємодії або через перелічення його основних функцій.

Оптимальною вважають класифікацію рівнів, запропоновану Б. Ломовим, який виокремив:

— макрорівень. Спілкування як складна система взаємозв'язків індивіда з іншими людьми і соціальними групами, важливий аспект його способу життя;

— мезорівень. Спілкування як сукупність цілеспрямованих логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя;

— мікрорівень. Спілкування як взаємодія поведінкових актів.

Структуру спілкування розглядають і як взаємозв'язок змістового та формального аспектів, тобто як комунікацію та взаємодію, що мають відповідні зміст і форму. Моделювання структури спілкування як процесу побудоване на особливостях його відносно автономних компонентів — таких, як мета, зміст, засоби спілкування; учасники процесу, тип зв'язку між ними; мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування; комунікативний потенціал суб'єктів спілкування; види і форми, стилі, стратегії, тактики, результат спілкування.

Функції спілкування. Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від особливостей соціально-психологічного середовища, соціальної ситуації, змісту і мети взаємодії.

Функції (лат. *functio* — виконання, здійснення) спілкування — зовнішній вияв властивостей спілкування, ролі і завдання, які воно виконує у процесі життєдіяльності індивіда в соціумі.

Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми одне одного. На думку Б. Ломова, існують такі функції спілкування:

— інформаційно-комунікативна (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація її має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей щодо інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень передбачає передавання інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.). Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);

— регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;

— афективно-комунікативна (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

З огляду на мету спілкування розрізняють функції, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення у ньому певних цілей (Л. Карпенко):

— контактна. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії;

— інформаційна. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами);

— спонукальна. Суть її в стимулюванні активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій;

— координаційна. Передбачає взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності;

— розуміння. Виявляється в адекватному сприйманні і розумінні сутності повідомлення, а також партнерами один одного;

— емотивна. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів;

— встановлення відносин. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків;

— здійснення впливу. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера.

Осмислення особливостей структури і функцій спілкування доводить його багатоаспектність, яка виявляється в тому, що спілкування є потребою людини і умовою її виживання; має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; передбачає процес обміну цінностями і соціальним досвідом; є специфічною знаковою системою і посередником у функціонуванні різних знакових систем (семіотичний аспект спілкування); є засобом нормативного регулювання поведінки індивідів; формує ставлення партнерів до індивіда, його — до партнерів та суспільства тощо.

Види спілкування. Під час реалізації функцій спілкування виникає багато його видів, які класифікують за різними ознаками.

1. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом виокремлюють такі види спілкування:

— необхідне. Йдеться про міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає неможливою;

— бажане. Передбачає міжособистісні контакти, що сприяють успішному розв'язанню виробничих, виховних та інших завдань;

— нейтральне. За таких обставин міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню завдань;

— небажане. Міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії.

2. За безпосередністю контактів розрізняють міжособистісне та масове спілкування. Йдеться про те, що учасниками спілкування можуть бути як конкретні індивіди, так і опосередковані групи людей.

Міжособистісне спілкування виявляється у безпосередніх контактах, які визначаються і регулюються усією системою суспільних відносин, умовами

суспільного виробництва, інтересами людей і груп. Тому його ще називають прямим, безпосереднім спілкуванням на відміну від опосередкованого масового.

Масове спілкування є анонімним, спрямованим не на конкретного індивіда, а на маси людей, і здійснюється найчастіше за допомогою засобів масової комунікації. Одна з умов його — певна просторово-часова дистанція. Тому спілкування переважно одностороннє, оскільки людина може лише сприймати інформацію від інших генерацій, суспільств, епох, але не може їм її передавати.

3. За типом зв'язків між учасниками взаємодії виокремлюють монологічне і діалогічне спілкування.

Монологічне спілкування передбачає одностороннє спрямування інформації, коли один з учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, не відчуваючи при цьому необхідності в зворотному зв'язку з партнером. Найчастіше це відбувається за позиційної нерівноправності партнерів по спілкуванню, коли один із них є впливовою особою, наділеною активністю, усвідомлюваними цілями і правом їх реалізувати. Співрозмовника він сприймає як особу пасивну, що має цілі не настільки значущі, ніж його. За таких умов відбувається суб'єкт-об'єктне спілкування.

Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності. Йдеться про взаємини індивідів як активних суб'єктів, коли кожний учасник ставиться до свого партнера не як до об'єкта, і, адресуючи йому інформацію, аналізуючи його мотиви, цілі, установки, сподівається на адекватну реакцію та ініціативу. Діалогічний вид спілкування допомагає людині відкрити відмінну від власної реальність, тобто реальність іншої людини, її почуттів, уявлень, думок, реальність навколишнього світу. Тому його часто називають гуманістичним спілкуванням, яке характеризують такі принципи (К. Роджерс):

— конгруентність (лат. congruentia — відповідність, узгодженість) партнерів по спілкуванню. Йдеться про відповідність соціального досвіду, його усвідомлення і засобів спілкування учасників взаємодії;

— довірливе сприймання особистості партнера. За таких умов неактуальним є оцінювання якостей і рис співрозмовника, оскільки домінує сприйняття його як певної цінності;

— сприймання іншого учасника взаємодії як рівного, який має право на власну точку зору і рішення. Йдеться не про фактичну рівність партнерів,

особливо в ситуаціях, де виявляється різна соціальна позиція (вчитель — учень, лікар — пацієнт тощо), а про рівність людей у їх людській суті;

— проблемний, дискусійний характер спілкування. Це означає, що розмова має розгортатися на рівні позицій, а не на рівні догм;

— персоніфікований характер спілкування. Це розмова від імені власного “Я”: “Я так думаю”, “Я переконаний” та ін.

Гуманістичне спілкування є найприйнятнішим з огляду на продуктивність міжособистісних контактів.

Вітчизняна психологія розглядає діалог (розмову між двома або кількома особами) у таких площинах:

— первинна, родова форма людського спілкування, яка визначає повноцінність психічного розвитку особистості;

— провідна детермінанта розвитку особистості, що забезпечує функціонування механізму інтеріоризації, коли зовнішня первинна взаємодія переходить “всередину” людини, визначаючи цим її індивідуальну психологічну своєрідність;

— принцип і метод вивчення людини, які реалізуються шляхом реконструкції змісту внутрішніх смислових полів суб'єктів діалогічної взаємодії;

— комунікативний процес, що розгортається за своїми законами і внутрішньою динамікою;

— певний психофізичний стан, що функціонує в міжособистісному просторі людей, які спілкуються; цей стан є близьким до інфантильного переживання стану емоційного комфорту під час фізичного контакту матері й дитини;

— вищий рівень організації взаємин і спілкування між людьми, який органічно є близьким до первинної природи людської психіки, а тому — оптимальним для нормального психічного функціонування і особистісного розвитку людей, реалізації їх потреб, прагнень, намірів;

— найефективніший метод педагогічних, ідеологічних, інтимних, психокорекційних та інших впливів;

— творчий процес спільного пошуку істини, краси, гармонії.

Дві особистості у стані діалогу утворюють спільний психологічний простір, часову тривалість, єдину емоційну подію, коли вплив перестає існувати,

поступившись місцем психологічної єдності суб'єктів, у якій розгортається творчий процес взаєморозкриття, виникають умови для саморозвитку. Отже, діалог є рівноправним суб'єкт-суб'єктним спілкуванням, яке має на меті взаємопізнання, а також самопізнання і саморозвиток його учасників.

Саме в діалогічному спілкуванні, на думку російських мислителів Михайла Бахтіна (1895—1975) та Олександра Ухтомського (1875—1942), виявляється унікальність людської особистості. За словами М. Бахтіна, тільки у спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розкривається “людина в людині” як для інших, так і для себе. О. Ухтомський стверджував, що людина сприймає реальність такою, якими є її домінанти (головні напрями її діяльності). Тобто індивід бачить навколо не людей, а своїх двійників, на яких і спрямовує свої ідеї. У такому переключенні домінанти людина здобуває своє “обличчя”, свою неповторну індивідуальність.

Певну наукову проблему становить тлумачення сутності діалогу. Одні вчені розглядають його як безпосереднє мовне спілкування двох людей, підкреслюють його специфічність, яка полягає в тому, що процес спілкування розгортається завдяки спільним зусиллям двох суб'єктів. Інші доводять, що взаємодія двох суб'єктів ще не означає діалог, бо він виникає лише там, де є взаємодія двох різних змістових позицій, які можуть належати як двом особам, так і одній. Ці твердження не так суперечать, як доповнюють одне одного. Соціально-психологічний зміст діалогічного спілкування полягає в забезпеченні взаємодії, взаємозв'язку, взаємин, спільної діяльності людей, передаванні від покоління до покоління форм культури, норм, традицій, соціального досвіду. Важливими умовами його є повноцінність і принципова рівноправність учасників взаємодії, незалежно від їх віку, соціального статусу, рівня знань і досвіду. Діалогічність спілкування передбачає визнання за співрозмовником права на власну думку, позицію, яку він мусить обґрунтувати.

Досягти діалогічної взаємодії можна лише за довіри, позитивного особистісного ставлення одне до одного, намагання кожного відчувати психологічне буття партнера як власне. Діалогічні відносини є оптимальним психологічним фоном організації контактів, якого повинні прагнути люди і який за адекватної зовнішньої репрезентації та внутрішнього прийняття забезпечує взаєморозкриття їх учасників.

4. За тривалістю взаємодії розрізняють довготривале і короткочасне спілкування. Одні люди заздалегідь налаштовані на певну тривалість взаємодії, намагаючись не допустити того, щоб спілкування їх поглинуло. Інші — в кожному акті комунікації шукають можливості для розширення сфери контакту,

продовжуючи спілкування. Коли схильні до короткочасного спілкування індивіди опиняються в ситуації, що вимагає тривалої взаємодії з одним або кількома співрозмовниками, вони відчують себе некомфортно, не знають, чим заповнити паузи, швидко “виснажуються”. Подібне відбувається і з тими, хто схильний до довготривалих контактів: в ситуації жорстко регламентованої взаємодії їм доводиться постійно блокувати свою потребу в отриманні додаткової інформації від партнера по спілкуванню.

До особливої категорії належить конфліктне спілкування, яке характеризується зіткненням різних поглядів, інтересів і дій людей та груп. Спричинює його суперечність, що представляє найсуттєвіші потреби, прагнення, інтереси, цілі, статусно-рольові параметри учасників взаємодії. Небезпека такого спілкування полягає у наповненості негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями тощо. Психологічна його ціна надзвичайно висока. Під час конфлікту змінюється система відносин і цінностей, люди по-іншому починають сприймати реальність, вдаватись до не властивих їм дій. Щоб управляти конфліктною ситуацією, необхідно знати психологічний механізм конфліктів, враховувати, що у взаємодії завжди є джерела і причини для їх виникнення.

Конфліктне спілкування в діловій сфері пов'язане з найрізноманітнішими наслідками як для організації, так і для працівників. Проте спроба уникнути конфлікту може призвести до зниження ефективності праці, погіршення морально-психологічного клімату в групі, або і до деструктивних змін. Це особливо ймовірним є тоді, коли спалахує боротьба прогресивного з віджилим або несправедливими діями. Якщо у процесі взаємодії партнери свідомо наважуються на розв'язання суперечностей конфліктним шляхом, це, як правило, має наслідком відчутні психологічні втрати — образи, переживання людей, негативні соціальні установки, а також позначається на ділових взаєминах, паралізує роботу організації. Правда, бувають ситуації, коли саме конфліктне спілкування допомагає розв'язати проблеми. Однак не кожна суперечність переростає у конфлікт. Часто люди, маючи різні погляди, судження про певну проблему, продовжують злагоджено працювати.

Отже, з одного боку, конфлікти створюють напружені взаємини в колективі, переключають увагу співробітників з безпосередніх турбот виробництва на з'ясування стосунків, негативно позначаються на їх нервово-психічному стані, а з другого — нерідко виявляють і творчу силу, оскільки їх подолання сприяє поліпшенню умов праці, розвитку технологій, партнерських взаємин. Позитивна роль конфліктного спілкування може

полягати і в зростанні самосвідомості його учасників. Такими наслідками завершуються, як правило, соціально значущі конфлікти. Часто саме конфлікт формує та утворює цінності, об'єднує однодумців, є ефективним засобом безпечного і навіть конструктивного вивільнення емоцій.

Значний інтерес для соціальної психології становлять ділове, неформальне, закінчене і перерване, насильницьке і ненасильницьке спілкування, а також спілкування із знайомими та незнайомими людьми.

Стратегії спілкування. Різноманітні види спілкування конкретно реалізуються у його стратегії.

Стратегія (грец. strategia, від stratos — військо і ago — веду) спілкування — загальна схема дій учасників комунікативного процесу, загальний план досягнення мети, яку переслідують співрозмовники.

Тактики спілкування. Одна стратегія спілкування може втілитися у різних тактиках. Будучи різноманітними за спрямованістю, вони залежать від психологічних особливостей конкретних суб'єктів взаємодії, їх системи цінностей, установок, соціальної ситуації спілкування, соціокультурного та етнопсихологічного контексту комунікативного процесу тощо.

Тактика (грец. taktika — мистецтво командування військом) спілкування — система послідовних дій, яка сприяє реалізації обраної стратегії, досягненню поставленої мети.

Обрані для однієї ситуації спілкування тактики можуть виявитися неефективними в іншій. У процесі спілкування їх кількість може бути суттєво розширена.

Стилі спілкування. Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується і через стиль спілкування.

Стиль спілкування — система принципів, норм, методів, прийомів діяльності і поведінки індивіда.

Найяскравіше стиль спілкування виявляється у діловій та професійній сферах, у взаєминах ділових партнерів, керівника і підлеглого. Тому проблема стилю найглибше досліджена у сфері лідерства — керівництва. У цьому контексті виокремлюють три стилі: авторитарний (директивні способи управління, зовнішній контроль за стратегією діяльності групи, придушення ініціативи, одноосібне прийняття рішення); демократичний (колегіальність, заохочення ініціативи); ліберальний (усунення від керівництва).

Відповідно до стилів лідерства керівництва виявляються і стилі спілкування: авторитарний (ділові, короткі розпорядження, чітка мова, заборони без поблажливості, уникнення емоцій), демократичний (інструкції у формі пропозицій, товариський тон розмови, розпорядження і заборони з дискусіями, заохочення та покарання із порадами) і ліберальний (відсутність співробітництва, заохочень і покарань, конвенційний тон розмови).

У кожної людини формуються певні стереотипи комунікативної взаємодії, які визначають її стиль спілкування. На нього відчутно впливають тип поведінки людини, її ставлення до діяльності, соціокультурні особливості взаємодії. Стиль спілкування, будучи однією із сутнісних характеристик особистості, відображає усталені способи діяльності певного типу людини; має тісний зв'язок із психологічними особливостями її мислення, прийняття рішень, вияву комунікативних властивостей тощо. Він формується й розвивається у процесі взаємодії. Особливості стилю спілкування зумовлюють соціально-економічні, політичні, соціально-психологічні чинники, культурні цінності, традиції, усталені норми поведінки найближчого оточення, специфіка ділової сфери (своєрідність завдань, взаємин).

Ефективні в одній культурі стилі спілкування можуть не спрацьовувати в іншій. Особливо це стосується ділової сфери. Тому при встановленні ділових контактів слід враховувати, що ділові люди, виховані в різних національних традиціях і умовах, дотримуються і різних принципів поведінки, налагодження соціальних контактів.

У типових ситуаціях стиль спілкування зазвичай залишається постійним, але в динамічних умовах можливі адаптація, зміна або комбінація стилів. Більшість людей дотримується одного стилю, за необхідності вдаючись до менш їм властивих. Проте жоден зі стилів спілкування не слід вважати універсальним. За одних обставин ефективним може бути альтруїзм, консультування чи маніпулювання, за інших — делегування, відчуження чи авторитаризм.

Засоби спілкування. Людина спілкується за допомогою знакових систем. Тільки вона здатна виражати й закріплювати в словах і жестах зміст своїх почуттів і думок, називати ними різноманітні предмети та явища, створюючи певний комунікативний простір, в якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. У своєму спілкуванні людина використовує вербальні (словесні) і невербальні засоби.

Вербальні засоби спілкування. Вербальне спілкування здійснюють, послуговуючись усною і писемною мовою, яка є основою культури народу,

невичерпним океаном вселюдського досвіду. Мова як засіб спілкування пов'язує людину з сучасниками, минулими та прийдешніми поколіннями. Доки існує мова, доти живе й народ. Володіння іншими мовами відкриває доступ до культурних традицій багатьох народів, розширює межі спілкування. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.

Мова співвіднесена з людиною, тому має бути доступною і для мовця, і для того, кому вона адресована. Співвіднесена вона й зі знаковим механізмом спілкування. Знакові одиниці спілкування піддаються вибору, повторенню, розміщенню, комбінуванню і трансформації. Адже особа, яка говорить або пише, змушена за допомогою комунікації здійснювати вибір, повторення, розміщення, комбінування і трансформацію багатьох слів, інших мовних одиниць з огляду на ситуацію мовлення. Мова пов'язана з мисленням. З її участю відтворюється і формується думка людини. Це дає змогу осмислити такі якості мови, як точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням, що увійшли в структуру мовлення, не суперечить законам логіки, законам мислення). Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю людей, а також стани свідомості, які називають естетичними переживаннями. У ній відображаються й умови спілкування (місце, час, жанр, завдання комунікативного процесу).

Зважаючи на мову людини, можна визначити її етнічну та соціальну належність. Природна мова може бути розмовною або літературною. Розмовна мова — мова повсякденного спілкування, яка не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності. Літературна мова — природна мова, опрацьована майстрами слова, загальноприйнята в країні, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури. Важливим засобом спілкування є і так звані штучні мови: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.

У міжособистісному спілкуванні використовують письмову та усну мови. Письмова мова дає змогу спілкуватися із співрозмовниками, які є сучасниками, і тими, хто житиме у прийдешні часи. Вона стає вирішальною у ситуаціях, де необхідні точність, відповідальність за кожне слово. Письмова мова реалізується як написання і читання написаного. Усна мова — різновид мовлення, яке

сприймається співрозмовниками на слух. Вона значно економніша, тобто потребує менше слів, ніж письмова.

Невербальні засоби спілкування. До таких засобів належить система знаків, які відрізняються від мовних способами та формою їх виявлення. У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або послаблювати дію один одного. Мова невербального спілкування є мовою не лише жестів, а й почуттів.

Невербальне (лат. *verbalis*, від *verbum* — слово) спілкування — вид спілкування, для якого характерне використання невербальної поведінки і невербальних комунікацій як головного засобу передавання інформації, організації взаємодії, формування образу, думки про партнера, здійснення впливу на іншу людину.

Таке спілкування є і комунікативним феноменом, і предметом соціальної перцепції (лат. *perceptio* — сприймання), і видом взаємодії. Поняття “невербальне спілкування” ширше за змістом, ніж поняття “невербальні комунікації” і “невербальна поведінка”.

Невербальні комунікації — система символів, знаків, жестів, відчужених і незалежних від психологічних і соціально-психологічних властивостей людини, наділених чіткими значеннями, що використовуються для передавання повідомлення.

Ці символи, знаки, жести можуть бути описані як лінгвістичні знакові системи.

Невербальна поведінка, на думку сучасного російського дослідника В. Лабунської, поєднує в собі особистісні форми поведінки з груповими, соціокультурними. Їй властива єдність неінтенціональних (лат. *intentio* — прагнення, поривання, спрямованість мислення, свідомості на який-небудь предмет), неконвенціональних (лат. *conventio* — угода, договір), неусвідомлюваних рухів з усвідомлюваними, спрямованими, тобто такими, що мають чіткі семантичні межі.

Невербальна поведінка — найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають психічні стани людини, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

Процеси кодування та інтерпретація невербальної поведінки залежать від віку, особистісних особливостей людей, а також від ситуації спілкування, комунікативних завдань і комунікативних установок. Успішність кодування та

інтерпретації залежить від значущості для партнерів ситуації спілкування та їх взаємин. У незначущій для партнерів ситуації спілкування невербальна поведінка перетворюється на фон, перестає бути кодом, а отже діагностичним, комунікативним засобом. Якщо невербальна інформація стає “фоном” хоча б для одного з партнерів, то вона перетворюється на “невербальні шуми”. Результатом інтерпретації невербального спілкування може бути установка на невербальну поведінку як специфічну знакову систему, що змінює свої характеристики відповідно з видом невербальної інформації.

До основних знакових систем належать:

— оптико-кінетична. Охоплює жести, міміку, пантоміміку, коли джерелом психологічної інформації є руки, обличчя, постава;

— паралінгвістична. Це система вокалізації, тобто якість, діапазон, тональність голосу;

— екстралінгвістична. Йдеться про використання у мові пауз, сміху, інших вкраплень;

— візуальне спілкування (“контакт очима”). Періодично дивлячись в обличчя співрозмовника, людина приділяє йому увагу, що особливо цінується у спілкуванні;

— проксеміка (лат. *proximus* — найближчий). Передбачає організацію простору і часу спілкування (часу затримання початку спілкування, розміщення партнерів за столом переговорів тощо).

Специфічною знаковою системою вважають смак, запахи партнерів по спілкуванню. Будучи найменш задіяними у комунікативному процесі, вони все-таки впливають, здебільшого мимоволі, на його учасників процесу.

Спілкуючись, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, інші — або не обізнані з цією сферою комунікації, або не мають досвіду фіксації та розшифрування знаків невербальної комунікації. Невербальне, як і мовне, спілкування передбачає зворотний зв'язок. Позитивний невербальний зворотний зв'язок сприятливо впливає на взаємини між співрозмовниками. Наприклад, кивок голови партнера є сигналом, що він уважно слухає. Негативний зворотний зв'язок супроводжує або породжує деструктивні взаємини. Партнер, який роздратовано відповідає на запитання співрозмовника, подає негативні сигнали.

Мистецтво спілкування передбачає бездоганне володіння як письмовою та усною мовами, так і вмінням оптимально використовувати вербальну і невербальну мови у кожній ситуації спілкування. При цьому важливо не відсторонюватися від особистісних проблем співрозмовника, адже захоплення інструментальним аспектом спілкування може нівелювати духовну сутність особистості, спричинити спрощене трактування спілкування.

Форми спілкування

Форми спілкування. За своєю суттю форма спілкування як соціально-психологічний феномен є способом його організації, внутрішньою структурою, пов'язаними з безпосереднім змістом спілкування. Класифікують форми спілкування за різними ознаками. З урахуванням організаційного аспекту взаємодії виокремлюють такі його форми, як бесіда, розмова по телефону, переговори, збори та ін.

Бесіда. Це найпоширеніша форма спілкування, яка здійснюється з метою передавання інформації, обміну думками, почуттями тощо. З огляду на мету спілкування розрізняють такі види бесіди:

1. Ритуальні. Характерні для обрядів, ритуалів, під час яких учасники спілкування дотримуються певного мовленнєвого етикету.

2. Особистісні. Йдеться про спілкування між близькими людьми — рідними, друзями, дітьми тощо. Під час таких бесід реалізуються етико-психологічні засади спілкування, гуманістичні установки, етнопсихологічні особливості індивідів.

3. Ділові. Їх предметом, як правило, є конкретна справа.

Оскільки результати самореалізації індивіда у діловій сфері суттєво впливають на всі аспекти його життєдіяльності, ділова бесіда потребує детальнішого розгляду. Вона може виконувати різноманітні функції: обмін діловою інформацією, контроль і координація дій, формування перспективних заходів, стимулювання активності, розумових здібностей партнера по спілкуванню, пошук і розроблення стратегій поведінки тощо. Метою ділових індивідуальних бесід є уточнення позиції учасників взаємодії, одержання додаткової інформації про них, з'ясування мотивів їх дій.

Ділова бесіда може бути офіційною й неофіційною, короткочасною і довготривалою, корисною або безкорисною, добровільною або вимушеною. Як правило, вона має таку мету:

- досягнення позитивного результату для учасників взаємодії;
- випробування, реалізація своїх професійних якостей;
- утвердження свого іміджу засобом ефекту “особистої привабливості”, пробудження до себе симпатій учасників бесіди;

- збирання ділових та особистих даних про протилежну сторону;
- актуалізація ділового інтересу та людського взаєморозуміння.

Культура спілкування — сукупність знань і вмінь, способів і навичок комунікативної взаємодії, а також пов'язаних з нею загальних для конкретного суспільства і конкретних ситуацій етико-психологічних принципів і норм.

Кожній епосі відповідає певна культура спілкування, яка, з одного боку, повинна узгоджуватися із загальнолюдськими цінностями, з другого — закорінена в етнопсихологічну специфіку конкретного соціуму. Культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати контакт. Важливими є і комунікативні установки особистості на спілкування. Культуру спілкування особистості визначають такі сутнісні параметри:

- ступінь оволодіння комунікативною системою знань;
- сукупність умов, що забезпечують високу комунікативну компетентність, рівень комунікативної підготовки особистості;
- відповідність мови нормам літературної мови;
- комунікативна установка на спілкування з іншою людиною як найвищою цінністю;
- сукупність моральних вимог як складової частини звичок і навичок людини, що виявляються у повсякденній манері спілкування;
- дотримання етичних норм спілкування, використання комунікативних знань відповідно до етнопсихологічних особливостей особистості, норм моралі конкретного суспільства та з урахуванням загальнолюдських цінностей;
- система суспільно визнаних настанов, забобонів, звичаїв, традицій, які регламентують міжособистісні взаємини.

Впливовими чинниками є звичаї та приписи стосовно сім'ї, статевої моралі, розподілу праці, а також відносини власності, особливості політичної влади, товариська етика, магічна практика, віра, уявлення про світ, природу і місце людини в ній.

Культура спілкування пов'язана з культурою мовлення.

Людина завжди перебуває в контакті з іншим – партнером реальним, уявним, обраним, нав'язаним і т.п. Інваріантними складовими спілкування є такі

компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання . Варіативність же пов'язана з характеристиками самих складових – партнерів по спілкуванню, ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток вмінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні (15).

Головною якісною характеристикою всіх цих "психологічних інструментів" вважається " загальна спрямованість" на людину, що у свою чергу є підставою ефективного спілкування [3]. Орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині є важливою в ефективному спілкуванні, тому що вона сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося. Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності [3], перш за все мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, що спонукають до них. Умовою успішного спілкування людини з іншими людьми вважають соціально-психологічну перцепцію, яка включає ідентифікацію, емпатію , соціальну рефлексію (1).

Таким чином, можна сказати, що комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну сферу.

Однією із складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими , які породжують різну інтерпретацію тих самих понять, що обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання). Бар'єри у комунікації можуть носити також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відношення : від дружби до ворожості по відношенню один до одного.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше, знакових систем. Розрізняють вербальну і невербальну комунікації, що використовують різноманітні знакові системи. Відповідно до цього можна виділити вербальний і невербальний рівень комунікативної складової компетентності в спілкуванні. Вербальна комунікація використовує в якості знакової системи людську вимову , природну звукову мову , тобто систему фонетичних звуків, що включає два принципи: лексичний і синтаксичний [1].

Сукупність визначених заходів , спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу, отримала назву "переконуючої комунікації", на основі якої

розробляється так звана експериментальна риторика - мистецтво переконання за допомогою промови . Інший вид комунікації включає такі знакові системи: оптико-кінетичну – до неї належать жести, міміка, пантоміміка; пара- і екстралінгвічну . Перша – це система вокалізації , тобто якість голосу, його діапазон, тональність. Друга - включення в промову пауз, інших вкраплень, темп промови ; організацію простору і часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статички і динаміки погляду, уникання його і т.д.

Зрозуміло, що комунікативна компетентність передбачає також вміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Тут виникає серйозна проблема: якщо у вербальній комунікації за кожним словом стоїть більш-менш визначений зміст , то в невербальній системі комунікацій не тільки важко поставити зміст у відповідність знаку, але й взагалі виділити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі комунікації.

ВИСНОВКИ

Ознайомившись з роботою ми набуваємо досвіду активного конструктивного спілкування з урахуванням типологічних та особистісних характеристик підлітків , набуваємо можливості прогнозування особливостей спілкування та його результативності. Та засвоюємо такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда [9];
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів , міжособистісних відносин і умов соціального середовища [9];
- адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації [4];
- готовність і вміння будувати контакт з людьми [4];
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій [7];
- знання, вміння і навички конструктивного спілкування [11];
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [13].

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки , соціально-психологічні стереотипи, знання, вміння , навички .

Література

1. Андреева Г.М. Соціальна психологія. –М.: Аспект Пресс, 1996.–241 с.
- 2.Бодалев А.А. "Особистість і спілкування. – М.: Просвітництво, 1983.–271 с.
- 3.Божович Л. І. "Особистість і її формування у дитячому віці". - М.: Просвітництво, 1968. – 464 с.
4. "Вікові і індивідуальні особливості молодших підлітків" під редакцією Ельконіна Д. Б., ДрагуновоїТ.В. - М.: Просвітництво, 1967. – 372 с.
5. Григор'єва Т. Р. "Основи конструктивного спілкування. Практикум.-Новосибірськ: вид-во Новосибірського університету, 1997. – 140 с.
- 6.Добрович Г.Б. "Вихователю про спілкування з психології та психогігієні ", М.: Просвітництво , 1967. – 260 с.
7. Зимова І.А. Педагогічна психологія. Навчальний посібник. Ростов на Дону: Видавництво "Фенікс ", 1997 . – 544 с.
- 8.КазноваГ.В. Взаємозв'язок суспільно корисної роботи і спілкування підлітків //Питання психології. 1983, №3. - З. 40-45
- 9.Киршева А. А., Рябчикова А. А.Психодіагностика особистості. - М.:Гелікон, 1995. – 198 с.
10. Ключова Н.В., Касаткіна Ю.В. Вчимо дітей спілкуванню. Характер, комунікабельність. Популярне посібник для батьків і сучасних педагогів. – Ярославль: Академія розвитку, 1996. – 208 с.
11. Кон І.С. Психологія підліткового віці - М.: Просвітництво, 1980. – 213 с.
12. Кон І. З. Психологія старшокласника: Посібник для вчителя - М.: Просвітництво, 1980. – 180 с.
13. Лісіна М.И. Проблеми загальної, вікової і педагогічною психології. – М.: Педагогіка, 1978. – 317 с.
14. Малевин Д. П. Світ дитинства // Підліток, №2 - М, 1982. – З. 12-13
15. Мудрик А.В. Спілкування як головний чинник виховання школярів, М.: Педагогіка, 1984. – 194 с.

16. Немов Р.С. Психологія. Книжка 1: Основи загальної психології. – М.: Просвітництво, 1994.- 606 с.
17. Підліток: як йому допомогти /упорядник Т. Гончаренко.- Донецьк.: Ред. загальнопед. Газ., 2004. – 120 с.
18. Поварниціна Л.А. Психологічний аналіз труднощів спілкування, М.:Педагогіка, 1987. – 274 с.
19. Психологія сучасного підлітка під редакцією Д.И.Фельдштейна - М.: Педагогіка, 1987. – 289 с.
20. Робоча книга шкільного психолога під редакцією Дубровиной І.В., М.: Міжнародна педагогічна академія, 1995. – 196 с.
21. Райгородский Д. Я. Практична психодіагностика. Методики і тести.- Самара: вид. Будинок ">БАХРАХ-М", 2001. – 672 с.
22. Степанов У. Р. Психологія важких школярів. - М.: Академія, 1997. – 207 с.
23. Вчителям і батькам про психології підлітка під редакцією Араканова Т.Г. - М.: Вища школа, 1990. – 198 с.
24. Фельдштейн Д.І. Психологічні аспекти вивчення сучасного підлітка.// Питання психології. – М., 1985, №1.
25. Фельдштейн Д.І. Психологічні проблеми суспільно корисної діяльності за умови формування особистості підлітка.// Питання психології. – М. 1980, №4
26. Формування особистості перехідний період від підліткового до юнацькому віку під редакцією Дубровиной І.В. - М.:Педагогіка,1987. – 276 с.
27. Фрідман Л.М., Калугіна І.Ю. Психологічний довідник вчителя. - М.: Просвітництво, 1991. – 152 с.
28. Цукерман Г.А., Майстрів Б.М. Психологія саморозвитку. - М.:Интерпракс, 1995. – 211 с.
29. Ельконін Д.Б. До проблеми періодизації психологічного розвитку на дитячому віці .// Питання психології. – М., 1971, №4