



ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ» НАПН УКРАЇНИ
ЦЕНТРАЛЬНИЙ ІНСТИТУТ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ І ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ



КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ
І ОСВІТИ ДОРΟΣЛИХ

Особливості педагогічної взаємодії з різними категоріями здобувачів освіти

Андрій Єрмоленко

HANDBOOK



Щоб бути цікавим,
будьте тим,
хто цікавиться.
Дейл Карнеги

Передмова

Соціокультурна комунікація відіграє вирішальну роль в організації взаємодії та розуміння між людьми, що належать до різних соціальних, культурних та етнічних груп. Її роль можна розглянути через декілька основних аспектів:

1. **Забезпечення взаєморозуміння:** соціокультурна комунікація допомагає подолати мовні та культурні бар'єри, сприяючи глибшому розумінню між людьми, що є особливо важливим в умовах глобалізації, де взаємодія між різними культурами стає все більш поширеною.
 2. **Сприяння міжкультурній взаємодії та адаптації до нових культурних умов,** інтеграції в нове суспільство без втрати власної культурної ідентичності.
 3. **Розвиток освіти та обізнаності:** соціокультурна комунікація відіграє ключову роль в освітніх програмах, спрямованих на розширення знань про різноманітність світу, культурну толерантність та взаємоповагу.
 4. **Формування громадської думки та ідентичності.** Так, через медіа та інші форми комунікації соціокультурна комунікація впливає на формування громадської думки, ідентичності та культурних норм.
 5. **Вирішення конфліктів:** вміння вести діалог та розуміти культурні контексти допомагає у вирішенні міжкультурних конфліктів, знаходячи взаємоприйнятні рішення.
- У суспільствах, де культурна різноманітність є нормою, соціокультурна комунікація є ключем до побудови інклюзивного, толерантного та взаємоповажного співіснування.



ЗМІСТ

- 1** Про комунікацію
- 2** Спілкування
- 3** Комунікативні бар'єри
- 4** Ефективне мовлення
- 5** Емоційний інтелект
- 6** Вирішення конфліктів і медіація

Вступне слово тренера

Добрий день, шановні учасники!

Вітаємо вас на тренінгу з соціокультурної комунікації.

Мене звати Андрій Єрмоленко, і я буду вашим наставником на шляху до розширення горизонтів спілкування.

Сьогодні ми зануримося в світ міжкультурного діалогу, де кожна фраза та жест мають своє значення, а розуміння та повага до різноманітності стають ключами до ефективної взаємодії.



У нашому сучасному світі, де границі стають все більш прозорими, здатність до соціокультурної комунікації є не просто цінністю, а необхідністю. Чи то в особистому житті, чи в професійній діяльності, ми щодня стикаємося з потребою взаємодіяти з людьми, чії життєві досвіди, цінності та переконання можуть кардинально відрізнятись від наших власних.

Протягом цього тренінгу ми прагнемо не лише навчити вас теоретичним аспектам соціокультурної комунікації, але й розвинути практичні навички, які дозволять вам будувати мости між культурами. Ми зосередимося на розумінні культурних відмінностей, розвитку емпатії та активного слухання, вивченні ефективних стратегій міжкультурного спілкування та налагодженні довготривалих взаємовигідних відносин.

Пам'ятайте, кожен з вас принесе в цю аудиторію унікальний набір знань та досвідів, який стане цінним ресурсом для всієї групи. Ми вітаємо відкритий обмін думками, досвідом і переконаннями, адже саме в діалозі та співпраці криється справжнє мистецтво соціокультурної комунікації.

Давайте разом зробимо цей тренінг плідним, незабутнім і трансформаційним досвідом.

Готові? Тоді почнімо нашу подорож у світ соціокультурної комунікації!

Мета тренінгу :

Головною метою тренінгу є розвиток умінь і навичок ефективної взаємодії з людьми різного культурного, етнічного, соціального та релігійного походження.

Тренінг спрямований на збагачення знань учасників про культурні відмінності та способи їх гармонійної інтеграції у процесі комунікації, з метою підвищення взаємної поваги, толерантності та розуміння в мультикультурному середовищі.

Завдання:

Збагачення знань про культурні відмінності:

Надати учасникам знання про різноманітність культурних цінностей, вірувань, звичаїв та поведінки.

Розвинути розуміння культурної релятивності та її впливу на спілкування.

Розвиток комунікативних навичок:

Навчити учасників ефективних методів вербальної та невербальної комунікації в мультикультурному контексті.

Вдосконалити навички активного слухання та емпатійного реагування, спрямовані на глибше розуміння інтерлокутора.

Розвиток навичок міжкультурної взаємодії:

Підвищити здатність учасників адаптуватися до культурних особливостей співрозмовників та ефективно взаємодіяти в різноманітних соціальних ситуаціях.

Сприяти розвитку гнучкості та відкритості у спілкуванні з представниками інших культур.

Вирішення конфліктів та побудова взаєморозуміння:

Навчити учасників ідентифікувати та ефективно вирішувати міжкультурні конфлікти, знаходячи конструктивні шляхи до компромісу.

Сприяти розвитку навичок побудови довготривалих взаємовигідних відносин на основі взаємної поваги та розуміння.

Розвиток самосвідомості та особистісного зростання:

Стимулювати учасників до рефлексії над власними культурними упередженнями та стереотипами, які можуть впливати на спілкування.

Сприяти особистісному зростанню через підвищення самосвідомості та культурної компетентності.

Знайомство

work & play

Для налагодження комунікації між учасниками тренінгу пропонуються вправи, які стимулюють взаєморозуміння, активне слухання, довіру та співпрацю.

Дві правди та одна неправда:

- Кожен учасник готує три твердження про себе: два правдивих та одне неправдиве.
- Інші учасники повинні вгадати, яке з тверджень є неправдивим.
- Ця вправа сприяє кращому пізнанню один одного та розвитку уважності до деталей.

Емпатійне слухання:

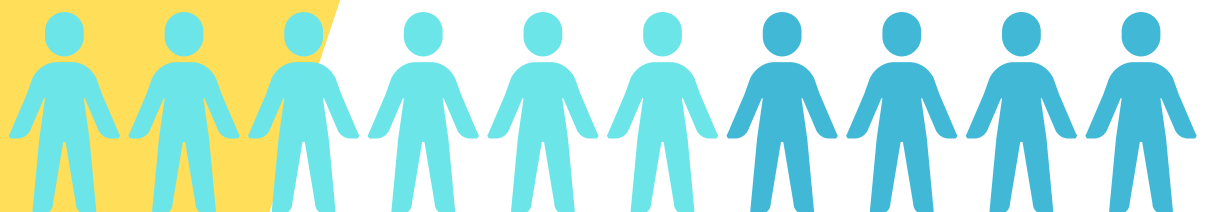
- Учасники діляться на пари. Один розповідає про якусь подію або проблему, а інший слухає, не перебиваючи.
- Після завершення розповіді слухач повинен переказати почуте, демонструючи своє розуміння.
- Це вправа на розвиток емпатії та активного слухання.

Міст через ущелину:

- Учасники діляться на дві команди. Кожній команді потрібно побудувати "міст", використовуючи доступні матеріали, так, щоб він міг "перекинутися" через уявну ущелину.
- Завдання сприяє розвитку командної роботи, креативності та стратегічного планування.

Скульптор:

- Учасники діляться на пари. Один учасник є "скульптором", а інший - "глиною".
- Скульптор "моделює" свою "глину" в позицію, яка виражає певний настрій або ситуацію, не використовуючи слова.
- Ця вправа розвиває невербальне спілкування та вміння інтерпретувати мову тіла.



Про комунікацію

Уміння ефективно спілкуватися є, мабуть, найважливішою з усіх життєвих навичок. Це те, що дозволяє нам передавати інформацію іншим людям і розуміти те, що нам говорять.

Комунікація (від лат. *communicatio* — єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. *communico* — роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. *communis* — спільний) — це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації.

Різноманітні види й способи комунікації можна поділити на три групи: усну, письмову й візуальну

У свою чергу, саме спілкування можна умовно поділити на вербальне, невербальне та письмове спілкування.

До невербального спілкування відносяться: мова тіла, візуальний контакт, мова жестів та ін. В сучасних умовах зростає роль мережевого спілкування.



Особливості педагогічної взаємодії з різними категоріями здобувачів освіти

Педагогічна взаємодія з різними категоріями здобувачів освіти полягає у взаємодії педагогічного працівника з учнями, студентами, вихованцями та іншими особами, які знаходяться в процесі навчання. Ця взаємодія має свої особливості залежно від категорії здобувачів освіти, оскільки кожна з них має свої специфічні потреби, характеристики та особливості.

Однією з основних особливостей педагогічної взаємодії з різними категоріями здобувачів освіти є **індивідуалізація підходу до кожного учасника освітнього процесу**. Педагог повинен враховувати індивідуальні особливості кожного здобувача освіти, його потреби, здібності та інтереси. Це дозволяє створити сприятливі умови для навчання і розвитку кожної особи.

Ще однією важливою особливістю є **диференціація навчання**. Педагог повинен вміти працювати з різними рівнями знань і навичок учнів, студентів чи вихованців, надавати додаткову підтримку тим, хто цього потребує, а також стимулювати розвиток обдарованих учнів.

Також важливою особливістю є **врахування соціокультурного контексту**.

Педагог повинен розуміти особливості культурного середовища, звичаї та традиції своїх учнів, студентів чи вихованців, щоб забезпечити адекватні умови для їх навчання і розвитку.

Крім того, важливою особливістю є **застосування різноманітних методів та прийомів навчання**, які відповідають віковим особливостям, інтересам та потребам здобувачів освіти.

Отже, педагогічна взаємодія з різними категоріями здобувачів освіти є складним і відповідальним процесом, який вимагає індивідуального підходу, врахування особливостей кожного учасника освітнього процесу та застосування різноманітних методів навчання.

Спілкування

Спілкування — передача інформації у будь-якій формі від однієї особи до іншої безпосередньо або за допомогою засобів зв'язку будь-якого типу.

Спілкування – це двосторонній процес
Комунікація – це не те саме, що трансляція чи просто розсилка інформації.

Це двосторонній процес. Іншими словами, це включає як надсилання, так і отримання інформації. Тому потрібно як говорити, так і слухати, а також — і, можливо, важливіше — розвивати спільне розуміння інформації, яка передається й отримується.

- Якщо ви є «відправником» інформації, це означає, що спочатку потрібно її чітко передавати (письмово чи особисто), а потім ставити запитання, щоб перевірити розуміння ваших слухачів. Ви також повинні вислухати їхні відповіді та, якщо необхідно, уточнити.
- Якщо ви одержувач, це означає уважно вислухати інформацію, а потім перевірити, чи ви все зрозуміли, обдумуючи відповідь або ставлячи запитання, щоб переконатися, що ви обидва однаково розумієте ситуацію.

Тому це активний процес. Немає нічого пасивного у спілкуванні в обох напрямках.



Комунікативні бар'єри

Далеко не завжди процес комунікації є ефективним, адже між тим, хто доносить інформацію і тим, хто її сприймає можуть виникати **комунікативні бар'єри** — психологічні перепони, які людина установлює, аби захиститися від небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації.

Виділяються такі типи бар'єрів, залежно від причин їх виникнення:

Бар'єр взаєморозуміння. Може виникати через похибки в процесі передачі інформації. Наприклад, коли комунікатор говорить невиразно, надто швидко, нечітко або вживає велику кількість звуків-паразитів.

Семантичний бар'єр. Виникає, коли одне і те ж слово різні люди розуміють по-різному, вкладають у них свій власний сенс. Таке викривлення може бути наслідком особливостей особистісного сприйняття людини, її професійної діяльності.

Стилістичний бар'єр. Він виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови, стану того, хто в цей час слухає.

Логічний бар'єр. Виникає, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухачого, або здається йому неправильною, суперечить властивій йому манері доказів.

Соціально-культурний бар'єр. Його причиною стають соціальні, політичні, релігійні і професійні розбіжності в поглядах, звичках, традиціях, що призводять до різного пояснення і сприйняття тих або інших понять, явищ, розумінь.

Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме несприйняття того, хто говорить через його неавторитетність в очах слухача. Або ж навпаки, під час спілкування з людиною, яка є для співрозмовника дуже авторитетною, він може губитися, бути неуважним, не знати, що відповісти.

Бар'єр відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.



Ефективне мовлення

Ефективне мовлення означає вміти сказати те, що ви хочете сказати, таким чином, щоб це було почуто та виконано.

Незалежно від того, чи говорите ви на великій конференції про нове наукове відкриття, чи ваші діти про їхню поведінку, чи ваш бос про підвищення зарплати, ви повинні вміти говорити ефективно.

Це означає розглядати всі можливі інструменти та аспекти, щоб переконатися, що ніщо не відволікає або не відволікає від вашого повідомлення.

Аспекти ефективного мовлення

01

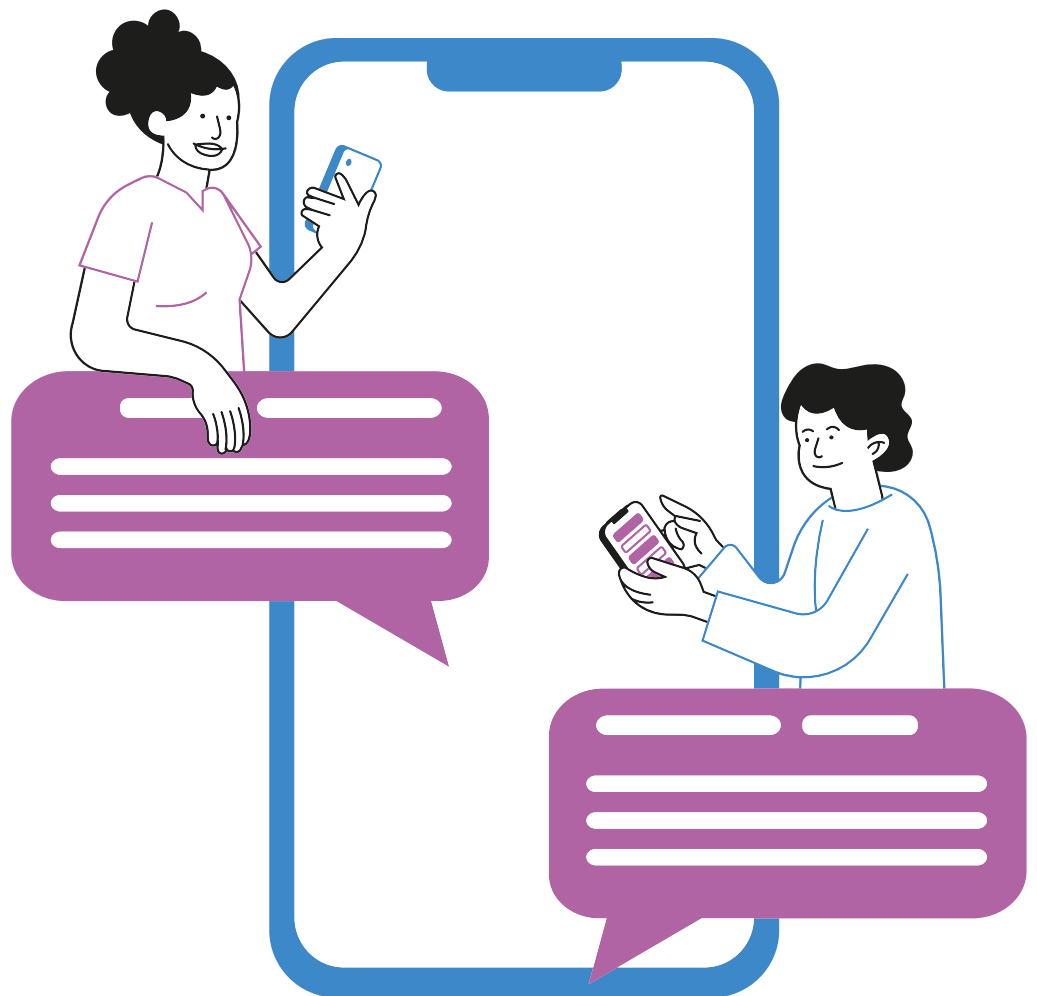
слова

02

голос

03

невербальне спілкування,
зокрема мова тіла



Те, **що** ви говорите, слова, які ви обираєте, мають значення.

Якщо ви сумніваєтесь у своєму значенні, ваша аудиторія повернеться до слів, які ви використали, і ще раз перевірить, що ви могли мати на увазі. Тому важливо ретельно вибирати, особливо коли ви говорите щось важливе.

Що потрібно враховувати:

- **Ваша аудиторія** . Вибрані вами слова відрізнятимуться, якщо ви розмовляєте з 200 людьми на конференції, колегою, якій довіряєте, своїм босом або вашими дітьми. Вам потрібно подумати про загальний рівень розуміння теми вашою аудиторією, а також про тип мови, який ви використовуєте.
- **Коротші речення легше опрацювати та зрозуміти**. Використання коротших речень також створює терміновість.
- **Простіші слова також легше зрозуміти**. Якщо ви не можете пояснити щось простими словами, можливо, ви самі цього не зрозуміли. Це особливо важливо, якщо ваша аудиторія не є носіями мови.



Акценти



Регіональні та етнічні акценти є частиною індивідуального характеру і додають унікальний елемент до вашої манери говорити.

Однак у деяких ситуаціях вони також можуть створювати потенційні перешкоди для спілкування. Наприклад, якщо у вас дуже сильний акцент, людям з іншої місцевості чи країни може бути важче зрозуміти, що ви говорите. Тому вам може знадобитися уповільнити мову, щоб вони мали час опрацювати те, що ви говорите.

Ваш голос може розповісти про вашу особисту історію не менше, ніж ваша зовнішність. Звук голосу та зміст мови можуть дати підказки щодо емоційного стану людини.

Наприклад, якщо самооцінка низька, це може відобразитися нерішучістю в голосі. Сором'язлива людина може говорити тихо, але той, хто впевнений у собі, з більшою ймовірністю керуватиме своїм голосом і чіткістю мови.

Варто приділити час, щоб покращити свій голос, особливо якщо вам важко говорити публічно. Це навіть може допомогти підвищити вашу впевненість!

Важливо звикнути до звучання власного голосу. Більшість людей більш розслаблені в приватній ситуації, особливо вдома, де немає тиску, щоб відповідати будь-яким іншим соціальним правилам і очікуванням. Це не так у публічних ситуаціях, коли на те, як люди говорять, впливають усілякі впливи.



Вправа на вдосконалення публічного виступу



Спробуйте записати власний голос у неформальній обстановці, наприклад вдома.

Уважно слухайте, як ви звучите. Це допоможе вам звикнути до власного голосу.

Ви також можете звернути увагу на будь-які аспекти вашої промови, які знижують загальну ефективність вашого повідомлення. Це може включати в себе схильність часто говорити «гм» або «е-е», невизначно читати одну або кілька літер разом або злегка затинатися.

Часто людям не подобається звук їх власного записаного голосу – так само, як деяким людям не подобаються їхні фотографії – вони можуть відчувати збентеження.

Більшість із нас не звикли чути власні голоси, і ці відчуття цілком нормальні. Обходьте ініціал: « Я справді так звучу?» ' інсценувати та краще розуміти свій голос.

Чим більше ви звикнете до того, що ваш голос функціонує трохи більш формально, тим легше буде робити це «по-справжньому». У режимі розмови люди, як правило, говорять короткими фразами, по кілька за раз. Розмова або читання вголос допоможе вам звикнути до більш плавного звучання вашого голосу.

Вправа, яка допоможе розвинути ваші навички ефективного мовлення:

Знайдіть документ для прочитання, приблизно дві сторінки завдовжки - перші кілька сторінок книги підійдуть.

Спочатку прочитайте документ мовчки, а потім прочитайте його вголос своїм звичайним голосом. Не хвилюйтеся, якщо ви спіткнетесь або захитаєтеся, просто візьміть руки і продовжуйте до кінця.

Тепер прочитайте його втретє, записуючи свій голос, якщо можливо, і запам'ятайте:

- **Уповільнення:** це природна реакція – бажання подолати це якомога швидше, і це часто змушує людей спотикатися об їхні слова. Прискорення також відбувається, коли ви нервуєте, і зазвичай вас важче зрозуміти.
- **Тримайте голову піднятою:** намагайтеся не засовувати підборіддя в книгу, оскільки тоді ваш голос звертається до підлоги. Тримайте книгу вище і проеціюйте свій голос.
- **Час від часу робіть паузу:** нехай кінець речення або кінець абзацу дає вам можливість невеликого відпочинку на дві-три секунди. Паузи можуть бути корисними для наголосу.

Виконуйте цю вправу якомога частіше.



Значна частина спілкування — за деякими оцінками, понад 50 % — є невербальною. Тон голосу, темп і наголос є частиною невербальної комунікації.

Однак мова вашого тіла також важлива. Це включає в себе те, як ви стоїте, вираз вашого обличчя, те, як ви використовуєте руки, щоб підкреслити свою мову, і навіть те, чи і з ким ви дивитеся очима.

Мова тіла або рухи тіла (кінезика)

Рухи тіла включають жести, пози, рухи голови та рук або рухи всього тіла.

Рухи тіла можна використовувати, щоб підсилити або підкреслити те, що людина говорить, а також надати інформацію про емоції та ставлення людини. Однак рухи тіла також можуть суперечити сказаному.

Умілий спостерігач може виявити такі розбіжності в поведінці та використати їх як ключ до того, що хтось насправді відчуває та думає.

Існує кілька різних категорій рухів тіла, до них належать:

Емблеми

Жести, які виконують ту саму функцію, що й слово, називаються емблемами.

Наприклад, сигнали, які означають «ОК», «Йди сюди!» або рух рук під час подорожі автостопом. Однак майте на увазі, що хоча деякі емблеми є міжнародно визнаними, інші, можливо, потребують тлумачення в їхньому культурному контексті.

Ілюстратори

Жести, які супроводжують слова для ілюстрації словесного повідомлення, відомі як ілюстратори.

Наприклад, звичайний круговий рух рукою, який супроводжує фразу «знову і знову», або кивок головою в певному напрямку, коли ви кажете «там».

Регулятори

Жести, які використовуються для зворотного зв'язку під час розмови, називаються регуляторами.

Приклади «регуляторів» включають кивки головою, короткі звуки, такі як «у-у», «мм-мм», а також вияв інтересу або нудьги. Регулятори дозволяють іншій особі адаптувати свою промову, щоб відобразити рівень зацікавленості чи згоди.

Перехідники

Пристосування - це невербальна поведінка, яка або задовольняє певну фізичну потребу.

Адаптери включають такі дії, як дряпання або поправлення незручних окулярів, або представляють психологічну потребу, наприклад гризти нігті під час нервозності.

Поза може відобразити емоції, ставлення та наміри.

Дослідження виявили широкий спектр постуральних сигналів та їх значення, наприклад:

Відкрита і закрита поза

Виявлено дві форми пози: «відкрита» і «закрита», які можуть відобразити ступінь впевненості, статусу або сприйнятливості людини до іншої людини.

Людина, яка сидить у закритому положенні, може мати схрещені руки, схрещені ноги або розташовуватися під невеликим кутом відносно людини, з якою вона спілкується. У відкритій позі ви можете очікувати побачити когось прямо перед собою з розведеними руками на підлокотниках крісла. Відкрита поза може бути використана, щоб передати відкритість або інтерес до когось і готовність вислухати, тоді як закрита поза може означати дискомфорт або незацікавленість.



Близькість і особистий простір (проксемика)

Кожна культура має різні рівні фізичної близькості, що відповідають різним типам стосунків, і люди засвоюють цю дистанцію в суспільстві, в якому вони виростили.

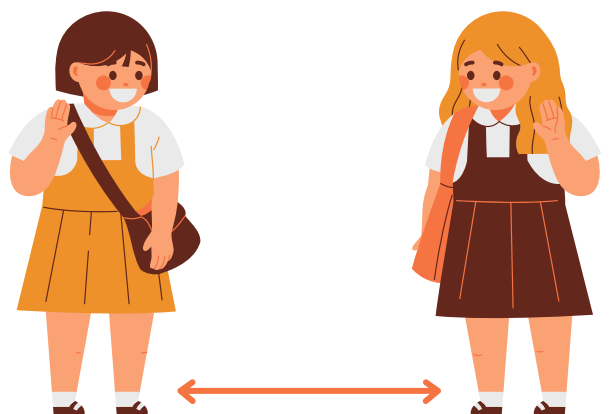
Вивчення особистого простору називається проксемікою.

У сучасному мультикультурному суспільстві важливо враховувати діапазон невербальних кодів, виражених у різних етнічних групах. Коли хтось порушує « відповідну » дистанцію, люди можуть відчувати себе незручно або захищатися. Їхні дії цілком можуть бути неправильно витлумачені.

У західному суспільстві було визначено чотири відстані відповідно до стосунків між залученими людьми.

Чотири основні категорії проксемики

- Інтимна відстань (дотик до 45 см)
- Особиста відстань (від 45 см до 1,2 м)
- Соціальна дистанція (від 1,2 до 3,6 м)
- Громадська відстань (від 3,7 до 4,5 м)



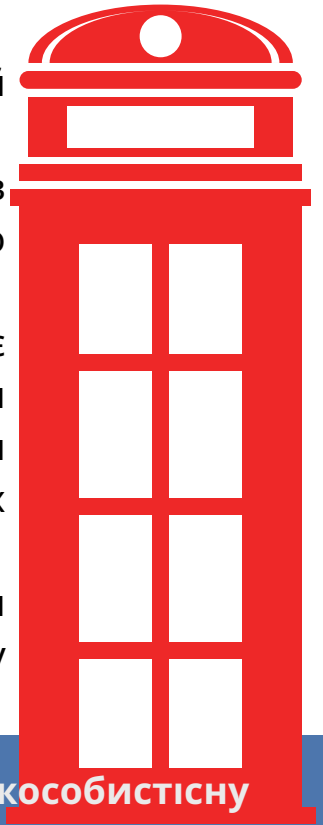
Думка про громадський транспорт

Кожен, хто живе в жвавому місті, особливо в столиці, знайомий з переповненим громадським транспортом.

У Лондоні, наприклад, підземка часто настільки переповнена в годину пік, що абсолютно незнайомі люди можуть дуже тісно притискатися один до одного.

Одним із цікавих феноменів подорожей у годину пік у Лондоні є те, що майже ніхто не говорить і навіть не визнає існування будь-кого, хто має зоровий контакт чи інші невербальні сигнали, за винятком того, що час від часу просять їх просунутися далі у вагон.

Ми могли б припустити, що це може бути тому, що визнання незнайомців у своєму інтимному просторі дуже незручне, і тому більшість людей вважають за краще ігнорувати це.



Мета: Дослідити, як просторові відносини впливають на міжособистісну комунікацію в умовах громадського транспорту, зокрема у мегаполісах.

1. Роздуми над особистим досвідом:

- Згадайте власні враження та досвід подорожей у переповненому громадському транспорті. Як ви почувалися у такі моменти? Чи намагалися ви встановити контакт із іншими пасажирами, чи навпаки, уникали будь-якого спілкування?

2. Аналіз ситуації:

- Обговоріть, чому в годину пік у громадському транспорті майже ніхто не вступає в комунікацію та уникає зорового контакту. Чи вважаєте ви це захисною реакцією, соціальною конвенцією, або є інші причини?

3. Культурні відмінності:

- Порівняйте, як подібні ситуації сприймаються та вирішуються в різних культурах. Чи існують культури, де спілкування або взаємодія між незнайомцями в громадському транспорті є більш прийнятими?

4. Рефлексія над альтернативами:

- Обміркуйте, які стратегії можуть допомогти поліпшити комунікацію та загальне відчуття комфорту в переповнених умовах громадського транспорту. Чи можливо створити більш відкрите та дружнє середовище, не порушуючи особистісні межі?

5. Застосування знань з соціокультурної комунікації:

- Розробіть кілька рекомендацій або ідей, які могли би застосувати організатори громадського транспорту або пасажирів, щоб зробити подорожі комфортнішими та соціально збагачуючими.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

Багато з нас знають **IQ (коефіцієнт інтелекту)**. Розроблений для вимірювання інтелектуального інтелекту, він дає оцінку за серією тестів. Вищий IQ вказує на кращі когнітивні здібності або здатність вчитися та розуміти. Люди з вищим IQ, швидше за все, будуть успішними в навчанні, не докладаючи стільки ж розумових зусиль, як люди з нижчими показниками IQ. Тому логічно припустити, що люди з вищим IQ будуть більш успішними на роботі та в житті. Доведено, що це припущення невірне – успіх означає щось більше, ніж просто «розумність».

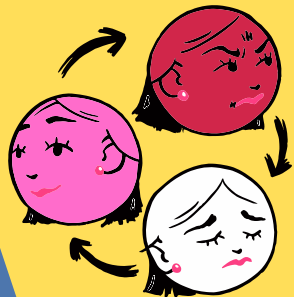
Емоційний інтелект (EI або іноді EQ – емоційний коефіцієнт) є більш сучасною концепцією, яка була повністю розроблена лише в середині 1990-х років Деніелом Гоулманом, серед інших.

Емоційний інтелект – це здатність розуміти, усвідомлювати і управляти власними емоціями, своєю мотивацією, думками і поведінкою, регулювати свій емоційний стан, а також це вміння управляти емоційними станами інших людей, помічати їхні актуальні потреби, співпереживати і розвивати їхні сильні сторони. Розвиваючи свій емоційний інтелект, ми стаємо уважніші до себе, своїх відчуттів, бажань і потреб, водночас, це дозволяє нам краще розуміти інших людей, відчувати їхні потреби, мотиви, поведінку.



Детальніше про емоційний інтелект у працях вчених

https://scholar.google.com.ua/scholar?hl=uk&as_sdt=0%2C5&q=%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8%D0%B9+%D1%96%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82&oc=%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%B9



ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

Елементи емоційного інтелекту

Деніел Гоулман розділив емоційний інтелект на «особистісні» та «соціальні» компетенції, які в основному поділяються на особисті та міжособистісні навички.

Особисті навички або компетенції	Соціальні навички або компетенції
Як ми керуємо собою	Як ми ставимося до стосунків з іншими
Самосвідомість Емоційне усвідомлення Точна самооцінка Самовпевненість Саморегулювання Самоконтроль Надійність Сумлінність Адаптивність Інновація Мотивація Драйв досягнення Зобов'язання Ініціатива Оптимізм	Емпатія Розуміння інших Розвиток інших Сервісна орієнтація Використання різноманітності Політична свідомість Соціальні навички Вплив спілкування Управління конфліктами Лідерство Побудова зв'язків Співпраця та кооперація Командні можливості

Робота над своїм емоційним інтелектом цілком може бути найважливішим аспектом особистого розвитку . Дослідження показали, що люди з вищим рівнем емоційного інтелекту насолоджуються більш задоволеною та успішною кар'єрою та стосунками. Якщо ви думаєте про те, як підвищити свій емоційний інтелект, ви, швидше за все, станете більш харизматичними, цікавими та привабливими для інших, а також підвищите свою самооцінку.

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ

Що потрібно для підвищення рівня емоційного інтелекту?

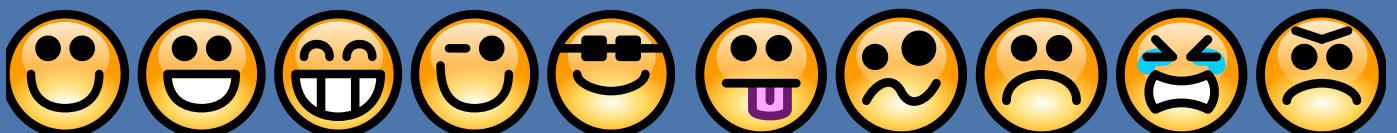
Насамперед, дозволити собі проживати усі емоції і «позитивні», і «негативні», бо усі емоції, без виключення, нам потрібні і мають свою функцію.

Розпочніть розвивати емоційну самоусвідомленість, для цього:

- **Розвивайте емоційну компетентність** – збагачуйте емоційний словник, називайте свої емоції, засвоюйте нові слова, читайте книги про EQ, поцікавтеся значенням тих чи інших емоцій;
- Ведіть щоденник емоцій і почуттів, у якому робіть аналіз прожитого дня, своїх емоцій, відчуттів, їх причин;
- Частіше використовуйте у висловлюваннях «Я відчуваю...» і слухайте свої почуття тут і зараз;
- Вчіться запитувати себе «Що я зараз відчуваю?», «Яка моя потреба зараз?», «Яка моя поведінка зараз буде ефективною?»;
- Спробуйте виявляти свої почуття за допомогою думок, зверніть увагу, які ваші думки викликають у вас гнів, які думки супроводжують смуток, щастя.
- Визнавайте свої почуття, але не слідуйте за ними сліпо. Ви не є ваші почуття. Почуття, це те, що є в нас, але не те, чим ми є. Управління емоціями передбачає вміння дистанціюватися від почуття, яке у нас виникло і вирішити – піддатися йому чи опиратися, тобто здійснити вибір
- Опануйте техніки і методики по управлінню емоціями;
- Вчіться вербалізувати свої емоції. Озвучуйте їх – мені зараз сумно, я розгнівана, мені страшно;
- Тренуйте емпатію;
- Розвивайте соціальні навички і вчіться будувати стосунки

«Техніка раціоналізації або техніка 10 секунд» – коли ви відчуваєте сильні емоції, спробуйте дати собі відповіді на декілька запитань:

1. Яку емоцію я зараз відчуваю?
2. Яка моя потреба зараз не реалізована, яке бажання?
3. Як я можу вплинути на ситуацію?
4. Як мені діяти далі?



Соціокультурна комунікація в системі соціального забезпечення та соціального захисту

Мета:

Розвинути в учасників навички ефективної соціокультурної комунікації у контексті соціального забезпечення та захисту, з акцентом на крос-культурне розуміння та інклюзивність.



Актуалізація знань та обговорення проблемних питань: Роль соціального працівника в побудові інклюзивного суспільства.

Перегляд коротких відео/кейсів із прикладами викликів та успіхів в соціокультурній комунікації.

Практична робота

Розіграш ролей: Учасники діляться на малі групи і отримують сценарії різних ситуацій (наприклад, робота з ВПО, людьми з особливими потребами, різними етнічними групами). Завдання – відпрацювати стратегії комунікації, враховуючи культурні особливості та потреби клієнтів.

Групове обговорення: Обговорення вражень, викликів та вдало знайдених рішень після розіграшу ролей.

Майстер-клас: Навички активного слухання та емпатії

Тренінгові вправи на розвиток активного слухання та емпатійного розуміння.

Вправа "Дзеркало" для розвитку невербальних комунікативних навичок.



Заключна частина

Обговорення ключових ідей та навчальних моментів практикуму.

Рефлексія та обмін думками про те, як застосувати отримані знання і навички в реальній практиці.

Заповнення анкети зворотного зв'язку про практикум.

Тренінгові вправи

1. Вправа "Повтори мене"

Мета: Розвивати навички активного слухання та здатність до емпатійного розуміння через повторення та рефлексію почутого.

Інструкція:

1. Учасники діляться на пари.
2. Один із партнерів (А) розповідає історію або ділиться особистим досвідом протягом 2-3 хвилин. Це може бути будь-який досвід, який викликав сильні емоції.
3. Партнер (Б) слухає з метою повного розуміння, не перебиваючи.
4. Після завершення розповіді, партнер (Б) повинен повторити основні моменти та емоції історії, демонструючи своє розуміння та емпатію.
5. Потім ролі міняються.
6. Після виконання вправи пари обговорюють, наскільки точно були відтворені основні моменти та емоції історії. Обговоріть, як активне слухання впливає на емпатійне розуміння співрозмовника.

2. Вправа "Емоційний лексикон"

Мета: Покращити здатність учасників розпізнавати та називати емоції, що є важливою частиною емпатійного розуміння.

Інструкція:

1. Учасники сидять у колі.
2. Тренер називає різні емоції (наприклад, радість, смуток, розчарування, здивування).
3. Кожен учасник по черзі вибирає емоцію та ділиться коротким особистим досвідом або ситуацією, де він відчував цю емоцію.
4. Інші учасники слухають і потім обговорюють, як розпізнавання емоцій впливає на їхню здатність емпатизувати з іншими.

3. Вправа "Зміна перспектив"

Мета: Розвивати емпатійне розуміння та активне слухання шляхом відтворення ситуації з різних точок зору.

Інструкція:

1. Учасники діляться на малі групи по 3-4 особи.
2. Кожній групі дається короткий сценарій або історія, що містить конфлікт або емоційно напружену ситуацію.
3. Кожен учасник групи отримує роль особи з сценарію.
4. Учасники по черзі розповідають історію з точки зору своєї персонажа, намагаючись передати його думки та емоції.
5. Після того, як всі учасники розповіли історію, група обговорює, як зміна перспектив вплинула на їхнє розуміння ситуації та емоцій інших осіб.

Вирішення конфліктів і медіація

Конфлікт (лат. **conflictus** – зіткнення, сутичка) – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони.

Залежно від сфери життєдіяльності людей конфлікти поділяються на **виробничі, громадські, політичні та побутові**. Конфліктувати можуть громадські групи, групи тварин, окремі особистості і особини у тваринному світі, технічні системи. Конфліктні ситуації вивчає **конфліктологія**.

Причини виникнення конфліктів

- Соціально-політичні та економічні
- Соціально-демографічні: відображають розбіжності між людьми
- Соціально-психологічні: явища в соціальних групах
- Індивідуально-психологічні: тобто індивідуальні особливості особистості

Медіація - це переговори сторін конфлікту задля вироблення взаємоприйняттого рішення конфліктної ситуації, які відбуваються за допомогою та підтримкою медіатора.

Медіація не позбавляє сторін конфлікту (спору) права на звернення до суду, водночас ця процедура має відчутні переваги перед судовим розглядом.



Соціолог Р. Дарендорф вказує на три важливі обставини, що сприяють успішному врегулюванню конфліктів:

Наявність ціннісних передумов. Кожна сторона конфлікту повинна визнати наявність конфліктної ситуації, а за опонентом – право на існування. Регулювання конфлікту неможливе, якщо одна зі сторін заявляє, що протилежна сторона не має право на існування або що її позиція позбавлена будь-яких підстав;

Рівень організації сторін. Чим більше організованими є сторони, тим легше досягнути домовленості та виконання умов угоди. Дифузний, розпливчастий характер інтересів, їх розпорошеність унеможлиблює регулювання конфліктів.;

Сторони конфлікту повинні дотримуватись певних правил, що дають змогу зберегти або підтримувати їхні відносини. Ці правила повинні забезпечувати рівні можливості для кожної зі сторін конфлікту, певний баланс у їхніх взаємовідносинах.

Вирішення конфліктів і медіація

КРОКИ ЩОДО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

Ідентифікувати проблему

Ідентифікувати свої думки та почуття

Ідентифікувати негативні наслідки конфлікту та позитивні наслідки його вирішення

Вирішити, чи ви будете шукати рішення

Встановити час для розмови

Представити вашу сторону конфлікту в асертивний спосіб та з повагою до опонента.

Уважно та з повагою вислухати іншу сторону конфлікту

Обговорити рішення, що буде прийнятним для всіх сторін

Якщо ви не можете дійти згоди, домовитися обдумати проблему та зустрітися ще раз, попросити третю сторону вам допомогти

Підсумувати прогрес, якого ви змогли досягти та подякувати іншій стороні за зустріч

Вправа "Переговорний міст"

Мета: Розвивати навички вирішення конфліктів через активне слухання, емпатію та пошук компромісних рішень.

Інструкція:

1. Підготовка: учасники діляться на пари. Кожній парі дається сценарій конфлікту, який може виникнути в реальному житті або на робочому місці. Сценарії повинні бути достатньо складними, щоб не існувало однозначного рішення.

2. Рольова гра: у кожній парі учасники обирають ролі (наприклад, колеги, керівник і підлеглий, сусіди) і готуються представити свою позицію в конфлікті, виходячи з наданого сценарію. Кожен учасник має 5 хвилин, щоб представити свою точку зору, намагаючись не перебивати партнера та активно його слухаючи.

3. Пошук рішення: після обміну точками зору, пари отримують завдання спільно знайти рішення конфлікту, яке б задовольняло обидві сторони. Важливо, щоб учасники акцентували увагу на компромісі та взаємних поступках. Учасники обговорюють можливі варіанти рішення, доки не зможуть дійти згоди.

4. Рефлексія: після завершення вправи всі учасники збираються разом. Пари по черзі діляться своїми досвідами, методами вирішення конфлікту та емоціями, які вони відчували під час вправи.

Обговорення спрямоване на аналіз того, як активне слухання, емпатія та готовність до компромісу впливають на процес вирішення конфліктів.