**ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ**

**ЧЕРКАСЬКИЙ ІНСТИТУТ ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ**

**ІМЕНІ ГЕРОЇВ ЧОРНОБИЛЯ**

**НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ**

**КАФЕДРА СОЦІАЛЬНО-ГУМАНІТАРНИХ ДИСЦИПЛІН**

**ФАКУЛЬТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ**

**ВОРОНОВСЬКА Л.Г.**

**ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ**

**ЩОДО ЗМІСТУ ТА ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

здобувачів вищої освіти

за першим (бакалаврським) рівнем

галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

спеціальності 053 «Психологія»

за освітньо-професійною програмою «Екстремальна та кризова психологія»

**Черкаси – 2024**

|  |
| --- |
| УДК 378.14. |

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри суспільних наук Черкаського інституту пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України (Протокол від «28» серпня 2024 року № 13).

**Вороновська Л.Г.**

Психологія ділового спілкування: [Методичні рекомендації з організації самостійної роботи здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти в галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки» спеціальності 053 «Психологія» за освітньо-професійною програмою «Екстремальна та кризова психологія»] / Л.Г. Вороновська – Черкаси : ЧІПБ імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2024. – 18 с.

Методичні матеріали містять пояснювальну записку, тематичний план дисципліни, методичні вказівки щодо змісту інформації, яка має бути обговорена на занятті, основні поняття до кожної теми, план семінарсько-практичного заняття (питання до семінарської частини та зміст практичної частини), питання, які виносяться на самостійне опрацювання, творчі завдання для практичної роботи, а також список літератури.

© ЧІПБ імені Героїв Чорнобиля

НУЦЗ України, 2024

**АНОТАЦІЯ**

Навчальна дисципліна «Психологія ділового спілкування» для підготовки здобувачів за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти спеціальності 053 «Психологія», має наметі опанування психологічною теорією і практикою організації ділового спілкування, сприяння формуванню у майбутніх фахівців, ділових людей, відповідних психологічних і моральних якостей як необхідних умов їх повсякденної професійної діяльності та поведінки, змінення та удосконалення діяльності особистості в умовах ділового спілкування й соціального партнерства. Предметом вивчення даного курсу є психологічні засади організації спілкування у професійне та ділове.

Випускник сучасного закладу вищої освіти має бути добре підготованим фахівцем, здатним компетентно вирішувати професійні завдання різного рівня складності. Водночас йому доведеться працювати з представниками різних соціальних груп, що зумовлює необхідність формування його як комунікативної особистості, здатної до ефективної ділової взаємодії.

Виробленню комунікативних умінь і навичок студентів сприяють заняття теоретичної та прикладної спрямованості з навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування», гуманітарного курсу, створеного на засадах інтеграції теоретичних і практичних напрацювань із психології, менеджменту, психології праці, психології управління, соціології, соціальної психології, психології особистості, риторики тощо.

**САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ**

Окрім аудиторних занять у навчальних планах з дисципліни «Психологія ділового спілкування» передбачено самостійну роботу студентів з позалекційної тематики. Метою СРС є засвоєння у повному обсязі навчального матеріалу, передбаченого програмою, та послідовне формування у студентів самостійності як риси характеру, що відіграє важливу роль у формуванні сучасного фахівця вищої кваліфікації, формування пізнавальної активності, засвоєння основних вмінь та навичок роботи з навчальними матеріалами, поглиблене засвоєння вже здобутих знань, підвищення рівня організованості та професійної підготовки.

Самостійна робота студентів (СРС) – це форма організації навчального процесу, за якої заплановані завдання виконуються під методичним керівництвом викладача, але без його безпосередньої участі.

Під час самостійної роботи студент має бути активним учасником навчального процесу, свідомо ставитися до оволодіння теоретичними і практичними знаннями, вільно орієнтуватися в інформаційному просторі.

Під час самостійної роботи студенти мають здобути вміннями та навичками:

• самостійно організувати навчальну діяльність;

• працювати з навчальною, навчально-методичною, науковою, науково-популярною літературою;

• конспектувати літературні джерела;

• працювати з довідковою літературою;

• опрацьовувати статистичну інформацію.

Нагальною необхідністю для кожного студента є вміння раціонально організовувати свою навчальну діяльність – скласти план роботи, чітко визначити її послідовність. Необхідно, щоб план самостійного навчання був реальним і його виконання давало плідні результати.

Відібрана для самостійного опрацювання література може бути різною як за обсягом наукових даних, так і за характером викладу. Потрібно відібрати необхідний для опрацювання матеріал (глави, розділи, підрозділи тощо), а також розподілити його за важливістю (що для вивчення, а що для ознайомлення). Процес читання має відбуватися повільно, вдумливо, до незрозумілих питань слід обов’язково повертатися, наводити додаткові довідки, щоб зрозуміти сутність думки автора.

Значення незнайомих термінів слід одразу ж з’ясовувати за тлумачними словниками, енциклопедіями або спеціалізованими довідниками.

Під час роботи з літературою корисно занотовувати найважливіші думки, формулювання, окремі висловлювання із зазначенням автора, джерела, сторінок і абзаців. Для кращого засвоєння матеріалу, розвитку творчого мислення основний зміст прочитаного доцільно формулювати у вигляді тез. Конспект є стислим викладом основної сутності опрацьованого літературного матеріалу. Він має бути стислим, змістовним і записаним своїми словами і формулюваннями. Класичні визначення, оригінальні думки, висловлювання слід заносити в конспект повністю з посиланнями на автора, джерело та сторінку. Під час конспектування важливо дотримуватися логічного зв’язку окремих складових тексту. В конспекті корисно підкреслювати найважливіші теоретичні положення, визначення, висновки й робити помітки на полях. Систематичне конспектування опрацьованого матеріалу дисциплінує розум, відпрацьовує вміння формулювати власні думки в короткій змістовній формі, сприяє кращому засвоєнню навчального матеріалу, підвищує організованість.

Опанування курсу дисципліни «Психологія ділового спілкування» супроводжується самостійним підбором інформації для підготовки презентації з теми, додаткового повідомлення тощо.

**ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ФОРМИ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ**

Самостійна робота студентів потребує стійкої мотивації до оволодіння ґрунтовними знаннями, що визначається необхідністю ефективної професійної діяльності у подальшому.

На її активізацію впливають такі чинники:

• участь у творчій діяльності;

• використання у навчальному процесі активних методів навчання;

• необхідність обов’язкового виконання індивідуальних завдань;

• розширення обсягу знань шляхом опрацювання додаткової літератури.

Основне завдання студентів у організації самостійної роботи – навчитися свідомо працювати не тільки з навчальними матеріалами, а й з науковою інформацією, розвинути вміння до самоорганізації та самовиховання, сформувати навички та бажання постійно підвищувати свою кваліфікацію.

При вивченні дисципліни дисципліни «Психологія ділового спілкування» необхідна організація самостійної роботи, що поєднує такі взаємопов’язані форми, як аудиторна робота, позааудиторна пошуково-аналітична робота, творча наукова робота.

*Аудиторна самостійна робота* реалізується в процесі лекційних, практичних і семінарських занять.

*Під час практичних занять* відбувається перевірка засвоєння отриманих знань шляхом застосування попередньо підготовленого методичного матеріалу – тестів для виявлення ступеня опанування студентами необхідних теоретичних і практичних положень. Крім того, застосовуються такі форми аудиторної діяльності, як опитування, аналіз типових помилок, дискусії, семінари, рефлексійний аналіз розуміння матеріалу тощо. Підготовка до таких занять потребує ґрунтовної теоретичної і практичної самостійної роботи студентів.

*На семінарі* обговорюються попередньо визначенні питання, до яких студенти готують тези виступів, реферати, презентації до теми. Під час відповіді студенти мають виявляти:

• уміння аналізувати навчальний матеріал;

• здатність формулювати та захищати свою позицію;

• активність.

*Дискусії* дозволяють виявити індивідуальні особливості розуміння обговорюваного питання і спільні погляди, навчитись у творчій суперечці шукати істину. В ході дискусії студенти збагачують зміст вже відомого матеріалу, впорядковують і закріплюють його.

Форми проведення семінарів і дискусій можуть бути різними. З дисципліни «Психологія ділового спілкування» застосовують такі:

• запитання і відповіді з коментарями;

• розгорнуті бесіди;

• дискусії за принципом «круглого столу»;

• обговорення повідомлень та їх оцінювання;

• розв’язання проблемних питань, розбір конкретних ситуацій;

• «мозкова атака», або «потік ідей»;

• «майстер-класи».

*Позааудиторна робота* – це пошуково-аналітична й наукова робота. Завдання, що постають перед студентами в ході самостійної роботи, сприяють мисленню, формуванню умінь і навичок. Завдання для самостійної роботи поглиблюють і закріплюють знання та уміння, отримані на лекціях і практичних заняттях. Доцільними при вивченні дисципліни «Психологія ділового спілкування» є такі форми проведення самостійної роботи:

• пошук та огляд наукових джерел за заданою проблематикою;

• підготовка рефератів, повідомлень, презентацій;

• формулювання понять;

• відповідальне виконання домашніх завдань;

• ретельна підготовка до семінарських занять і дискусій різних видів тощо.

**МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**«ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ»**

**Метою** вивчення магістрами курсу «Психологія ділового спілкування» є їх інформування з питань закономірностей ділових стосунків: особливості конструктивного проведення дискусії, використання невербальних засобів спілкування, ефективне здійснення переговорів. Від того, на якому рівні перебуває культура спеціалістів, залежать результати їх професійної діяльності, взаємини з колегами, партнерами та клієнтами. Завдяки високому рівню культури спілкування спеціалісти успішно вирішують будь-які проблеми, мають можливість виявити себе та задовольнити інтереси обох сторін.

Запропонований курс спрямований на те, щоб допомогти здобувачам вищої освіти піднятися від рівня ритуального спілкування до більш професійного, глибокого, психологічного рівня за рахунок розвитку особистості, а також більш ефективно підготуватись до професійної діяльності.

У процесі засвоєння змісту цієї дисципліни здобувач вищої освіти має отримати:

**знання:**

* предмета, завдання психології ділового спілкування;
* функцій, форм та різновидів офіційного спілкування;
* особливостей використання засобів вербального і невербального впливу на ділового партнера;
* комунікативних позицій, моделей, стилів ділового спілкування;
* чинників, які зумовлюють його ефективність;
* особливостей ділової культури;

**уміння:**

* самостійно здійснювати діагностування міжособистісних взаємин,
* варіативно обирати засоби спілкування, форми та способи впливу на співрозмовників,
* відповідні стратегії та методи регулювання конфліктів.

Внаслідок вивчення даного навчального курсу здобувач вищої освіти набуде наступних **загальних компетентностей:**

1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

2. Здатність приймати обґрунтовані рішення.

3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

4. Навички міжособистісної взаємодії.

5 Здатність працювати в команді.

6. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.

В **результаті навчання** здобувач вищої освіти зможе:

1. Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв’язання.

2. Розуміти закономірності та особливості розвитку і функціонування психічних явищ в контексті професійних завдань.

3. Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань.

4. Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати власні рішення щодо їх розв’язання.

5. Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника.

6. Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності.

7. Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

**САМОСТІЙНА РОБОТА (ДЕННА ФОРМА)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Назва теми** | **Кількість**  **годин** |
| 1. | **Тема 1.** Предмет, функції та  види спілкування. | 1,7 год. |
| 2. | **Тема 2.** Спілкування та  індивідуальні якості  особистості. | 1,7 год. |
| 3. | **Тема 3.** Комунікативність і  комунікабельність. | 1,7 год. |
| 4. | **Тема 4.** Вербальне  спілкування. | 1,7 год. |
| 5. | **Тема 5.** Невербальне  спілкування. | 1,7 год. |
| 6. | **Тема 6.** Порушення, бар’єри та труднощі спілкування. | 1,7 год. |
| 7. | **Тема 7.** Ділове спілкування. | 1,7 год. |
| 8. | **Тема 8.** Моделі спілкування. Стратегії та тактики ділового спілкування. | 1,7 год. |
| 9. | **Тема 9.** Конфлікти та шляхи їх вирішення. | 1,7 год. |
| 10. | **Тема 10.** Етика і культура  спілкування фахівців у галузі психології. | 1,7 год. |
| **Разом** | | 17 год. |

**МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ**

**Базова література:**

1. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник / Флорій Сергійович Бацевич. К.: ВЦ «Академія», 2004. 344 с.
2. Варій М. Й. Психологія: навчальний посібник / М. Й. Варій. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. 288 с.
3. Галян І. М. Психодіагностика : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / І. М. Галян. К. : Академвидав, 2009. 464 с
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування. К., 2005.
5. Дороніна М. С. Культура спілкування ділових людей. К., 1998.
6. Дубравська Д.М. Основи психології: навч. посібник, 2001.
7. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. К.: Либідь, 2005. 464 с.
8. Зубенко А. Г., Нємцов В. Д. Культура ділового спілкування. К., 2000.
9. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. Х.: НФаУ, 2011. 132 с.
10. Киричук О.В. Основи психології: підручник, 1996.
11. Корольчук М. С. Психодіагностика : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Корольчук. К. : Ніка Центр, 2007. 400 с.
12. Ковальчук М. С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Ковальчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко; за заг. ред. М. С. Корольчука. К.: Ельга, Ніка-Центр, 2007. 320 с.
13. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування. Суми, 2002.
14. Ложкин Г.В., Пов’якель Н.І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник / Г.В. Ложкін, Н. І. Пов’якель. К.: «Професіонал», 2006.
15. Максименко С. Д. Загальна психологія: навчальний посібник / С. Д. Максименко. Вид. друге, перероб. та допов. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 272 с.
16. Наварро Дж. Н15 Словник мови тіла. Секрети невербальної комунікації / Джо Наварро ; пер. з англ. А. Легконця. Х. : Віват, 2021. 192 с. (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942-827-1).
17. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник / Л. Е. ОрбанЛембрик. К.: Академвидав, 2005. 448 с.
18. Попіль М.І. Психологічні проблеми спілкування. Тексти лекцій / М.І. Попіль. Дрогобич: Редакційно-видавничий відділ Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка, 2010.
19. Психологія /За ред. Трофімова Ю.Л: підручник. 2001.
20. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету / В. І. Резніченко, І. Л. Михно. К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. 479 с.
21. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник / І. О. Трухін. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
22. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник / М. М. Філоненко. К.: Центр навчальної літератури, 2008. 224 с.
23. Хміляр О. Психологія символічної регуляції дій і вчинків особистості : [монографія] / О.Ф. Хміляр. К.: ТОВ «Контекст Україна», 2016. 380 с.
24. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: навч. посібник / Федір Іванович Хміль. К.: «Академвидав», 2004. 280 с.
25. Хоменко І. В. Еристика. Мистецтво полеміки. К., 2001.
26. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. К.: ВД «Професіонал», 2004. 304 с.
27. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. 2-ге вид., випр. та допов. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
28. Чмут Т.К. Культура спілкування: Навчальний посібник. Харків: ХІРУП, 2013.
29. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування. К., 2002.
30. Яшенкова О.В.Основи теорії мовної комунікації / Ольга Володимирівна Яшенкова. К.: ВЦ Академія, 2010.

**Інформаційні ресурси:**

1. Національна бібліотека України імені В.В. Вернадського http://www.nbuv.gov.ua/

2. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В.О. Сухомлинського www.dnpb.gov.ua/

3. Бібліотека українських підручників http://pidruchniki.ws/

4. «Психологічний журнал» http://elibrary.ru/issues.asp?id=7972

5. Психологічний словник http://psi.webzone.ru/

6. Словник психологічних термінів http://psychology.proektsb.ru/

**Додаткова:**

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленева комунікація: Підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 472с.
2. Анатомія брехні. Колишні офіцери ЦРУ навчать вас виявляти обман [Текст] : [пер. з англ.] / Ф. Г'юстон [та ін.]. Харків : Віват, 2019. 207 с.
3. Афанасьєв І. Діловий етикет. К., 2003.
4. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. К. : «Бібліотека українця», 2002. Кн. 2 : Етикет дорослої людини. 256 с.
5. Бугай Н. І. Український етикет / Н. І. Бугай. К. : «Бібліотека українця», 2003. Кн. 3 : Етикет професійний. 192 с.
6. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях / В.Л.Зливков, С.О. Лукомська, О.В. Федан. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
7. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування. К., 2005.
8. Карнегі Дейл. Як завоювати друзів та впливати на людей. – Харків: ВАТ «Харків. книж. ф-ка ім. М.В.Фрунзе», 2005.
9. Коваль А. П. Ділове спілкування: Навч. посібник. К.: Либідь, 1992. 280 с.
10. Корніяка О. Мистецтво ґречності. К., 1995.
11. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика/ Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло. К.: Ельга, НікаЦентр, 2012. 400 с.
12. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. К.: Главник, 2005. 112 с.
13. Мацько Л. І. Стилістика української мови: підручник / [Мацько Л. І., Сидоренко О. М., Мацько О. М.]. К.: Вища школа, 2003. 462 с.
14. Мацюк Зоряна. Українська мова професійного спілкування: навчальний посібник / Зоряна Мацюк, Ніна Станкевич. К.: Каравела, 2005. 325 с.
15. Паламар Л.М., Бех А.О. Практичний курс української мови. К.: Либідь, 1993. 208с.
16. Палеха Ю. І. Ділова етика. К., 2002.
17. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. К., 2003.
18. Сагач Г. Мистецтво риторичної комунікації. К., 2003.
19. Сара Найт. Магічне мистецтво ігнорування / Сара Найт ; пер. з англ.І. Гнатковської.Х. : Віват, 2019. 176 с. (Серія «Саморозвиток», ISBN 978-966-942- 827-1). ISBN 978-966-942-978-0 (укр.)
20. Семиченко В.А. Мистецтво взаєморозуміння. Психологія та педагогіка сімейного спілкування: Навчальний посібник. Веселка, 2014.
21. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Т. А. Стоян. К. : «Центр навчальної літератури», 2004. 232 с.
22. Сушик І.В. Етика та деонтологія соціального працівника: навч. посіб. Луцьк: ІВВ Луцький НТУ, 2020. 188 с.
23. Фандрайзинг: основні особливості та форми: метод.посіб. /О.І. Шнирков, І.О. Мінгазутдінов. 1-ше вид. К.:Ін-т міжнар. Відн. КНУ ім. Т.Шевченка, 2000. 50 с.
24. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. К., 2003.
25. Юрій М.Т. Етногенез та менталітет українського народу. К.: Кондор, 2007. 262с.

**Словники:**

1. Великий тлумачний словник української мови / [уклад. В. Т. Бусел]. К.; Ірпінь: ВТФ «Перун», 2005. 1728 с.

2. Морозов С.М. Словник іншомовних слів / С. М. Морозов, Л. М. Шкарапута. К.: Наук. думка, 2000. 680 с.

**ОРІЄНТОВНА ТЕМАТИКА ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЗАВДАНЬ (рефератів):**

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Основні види спілкування.
4. Стилі спілкування.
5. Вплив спілкування на розвиток особистості.
6. Вплив темпераменту на спілкування.
7. Здібності.
8. Спілкування і характер.
9. Комунікативність і комунікабельність.
10. Спілкування як комунікація.
11. Види комунікації.
12. Специфіка міжособистісної комунікації.
13. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
14. Види та форми мови.
15. Слухання.
16. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
17. Невербальна комунікація та її особливості.
18. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка).
19. Проксемічні особливості невербального спілкування.
20. Труднощі спілкування.
21. Бар’єри у спілкуванні.
22. Маніпуляція під час спілкування.
23. Поняття «ділове спілкування».
24. Форми ділового спілкування.
25. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
26. Професійне спілкування фахівців у галузі психології.
27. Розуміння в процесі ділового спілкування.
28. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.
29. Правила спілкування по телефону.
30. Психологічні причини виникнення конфліктів.
31. Типи конфліктів.
32. Основні стилі поведінки для вирішення конфліктів.
33. Конфлікти у професійній діяльності фахівців-психологів.
34. Етика і культура спілкування фахівців у галузі психології.
35. Етика спілкування як прояв культури почуттів.
36. Професійна мораль.
37. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців-психологів.
38. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення.

**ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК**

***Авторитарний (директивний, вольовий) стиль керівництва (authoritative style of management)****–*базується на жорсткому способі управління, недопущені ініціативи, тотальному контролі.

***Авторитет (authority)* –** загальновизнаний вплив окремої людини або колективу, організації у різних сферах суспільного життя, що ґрунтується на знаннях, високих моральних якостях, досвіді.

***Адаптація (adaptation)* –**процес активного пристосування особистості або соціальної групи до соціального середовища.

***Адміністративна етика (administrative ethics) –***вивчає і розробляє моральні аспекти діяльності державних службовців і керівників.

***Актуалізатор (actualization)***– людина, яка прислуховується до інших і враховує інші інтереси, прагне до самоактуалізації та унікальності. Він чесний у своїх думках і діях. А. – це людина, яка поважає гідність інших, переконливо передає свої думки і бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти власний шлях розвитку.

***Актуалізація (actualization) –*** повага до інших людей, врахування їхніх інтересів, прагнення до реалізації унікальності кожної людини.

***Банкет (banquet) –*** урочистий захід, що проводиться у зв’язку з важливим ювілеєм, святом, підписанням міжнародної угоди тощо.

***Бізнес (business)***– справа, заняття, що приносить дохід, підприємницька чи комерційна діяльність.

***Бізнесмен (businessman) –*** ділок, комерсант, підприємець, зачинатель.

***Вербальна комунікація (verbal communication)*** – комунікаціяза допомогою усної і письмової мови.

***Взаєморозуміння (mutual understanding)*–**це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій один одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

***Група (group)*** – сукупність людей, об’єднаних загальними інтересами, професією, діяльністю та ін.

***Груповий конфлікт (group conflict)*** – стан дезорганізації, порушення рівноваги в групі.

***Демократичний стиль керівництва (democratic style of management)***– стиль базується на колегіальності прийняття рішень, врахуванні думок і, по можливості, побажань підлеглих, передачі частини повноважень підлеглим; стиль заохочення, ініціативи.

***Ділова бесіда (розмова) (business conversation (talk))*** – це вид міжособистісного ділового, службового спілкування, що передбачає обмін інформацією, поглядами, думками і спрямований на вирішення певної проблеми.

***Ділове спілкування (business communication)*** – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

***Діловий етикет (business etiquette)***– норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки, спілкування при вирішенні ділових проблем.

***Діловий лист (business letter)*** – документ, який використовується для зв’язку, передавання інформації на відстані між кореспондентами (юридичними або фізичними особами).

***Діловий прийом (business official reception)*** – зібрання запрошених гостей на честь завершення переговорів, підписання контракту, запрошених гостей, ювілею і презентації фірми та ін.

***Діловий протокол (business minutes)***– регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

***Діловодство (clerical work; office work)*** – сукупність операцій щодо створення, приймання, реєстрації, візування, підписання, затвердження, розмноження, передавання, відправлення, контролю, зберігання і знищення службової кореспонденції.

***Динаміка конфлікту (dynamics of the conflict)***– послідовна зміна стадій і етапів, які характеризують процес розгортання конфлікту від виникнення конфліктної ситуації і до її вирішення.

***Довіра (trust)* –** морально-психологічна категорія, яка виявляє ставлення до дій іншої особи і до неї самої; ґрунтується на переконаності, що діє ця особа правильно, що їй притаманні сумлінність і чесність.

***Егоїзм (selfishness)* –** морально-психологічна риса особи; полягає в надмірній зосередженості на своєму “я”, замкненості у вузькому світі своєї індивідуальності.

***Економічна етика (economical ethics) –***розділ науки, визначає методи і форми досягнення етично виправданих економічних цілей.

***Емпатія (empation)***– уміння проникнути в переживання іншої людини, уміння співпереживати, співчувати.

***Етика (ethics)*** (з грецьк. еthos – нрав, звичай, характер) –– система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини. Е. – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті людини.

***Етика бізнесу (business ethics)*** – правила, норми, що регулюють відношення суб’єктів бізнесу.

***Етика ділових відносин (ethics of the business relations)*** – система знань про моральні аспекти ділових відносин.

***Етикет (etiquette)*** (з франц. etiguette – встановлений порядок і форми обходження при дворах)– це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Е. є певною формою церемоніалу, це мова символів.

***Заохочення (incentive) –***матеріальне або моральне стимулювання праці, діяльності людей.

***Ідентифікація (identification)*** – уподібнення себе іншому.

***Імідж (image) –*** враження, яке особистість або організація справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.

***Інцидент (incident)***– вчинок (подія) в результаті активізації діяльності однієї із протиборчих сторін, який зачіпає інтереси іншої сторони, унаслідок чого може початися конфлікт.

***Керівник (leader; manager; chief)*** – особа, на яку офіційно покладено функції управління організацією.

***Керівництво (management, administration)***– 1) мистецтво впливати на інших для досягнення певної мети; 2) керівник, керівний склад якої-небудь організації.

***Колектив (staff)*** – соціальна група вищого рівня розвитку з певною організаційною структурою, що поєднана цілями спільної суспільно-корисної діяльності і має складну динаміку формальних та неформальних стосунків. Діяльність членів К. визначається особистісно значимими і соціально визнаними цінностями.

***Комерція (commerce, trade) –***організація торгівлі, торговельні операції, торговельна і торговельно-посередницька діяльність, участь у продажу товарів і послуг; вид підприємницької діяльності.

***Композиція (composition)*** (з лат. сomposition – складання, створення) – побудова виступу, співвідношення його окремих частин, відношення кожної окремої частини до виступу як єдиного цілого.

***Комунікабельність (sociability)* –** риса особистості, здатність її до спілкування з іншими людьми, товариськість.

***Комунікація (communication)* –** фундаментальна ознака людської культури, яка полягає у взаємозв’язку, взаємоспілкуванні, взаємодії людей на основі обміну певною інформацією.

***Конфлікт (conflict)***(з лат. conflictus – зіткнення) – особливий вид особистісної взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні в даній ситуації цілі, інтереси, типи поведінки і під час якого виникають неприємні почуття та переживання.

***Конфліктна ситуація (conflict situation)*** – суперечні позиції сторін, прагнення до протилежних цілей, розбіжності в інтересах і бажаннях.

***Культура спілкування (culture of communication)*** – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

***Культура управління (management culture)*** – комплексна узагальнена характеристика управлінської праці, що відображає її якісні ознаки і особливості. К. у. містить: сукупність знань, міру поглядів, морально-естетичні норми праці, ставлення до праці, навички організації праці, уміння володіти собою і розуміти людей, які працюють поряд.

***Ліберальний (номінальний) стиль керівництва (liberal style of management)****–* базується на тому, що роль керівника при прийнятті рішень стає номінальною, вказівки не даються, керують підлеглі, діє принцип “своя людина”.

***Лідер (leader)*** (від англ. leader – провідний, керівник) – особистість, що користується визнанням та авторитетом групи і за якою група визнає право приймати рішення про дії у важливих ситуаціях, бути організатором діяльності групи і регулювати відносини у групі.

***Маніпулятор (manipulator)*** – людина, яка свідомо (тоді це цинізм) або несвідомо вдається до всіляких хитрощів, щоб контролювати ситуацію та досягти своєї мети.

***Маніпуляція (manipulation)* –**комунікативний вплив, який веде до створення в іншої людини мотиваційних станів (почуттів, стереотипів), що спонукають його до поведінки, вигідної тому, хто на неї впливає.

***Маркетинг (marketing)*** – система заходів із вивчення ринку й активного впливу на споживчий попит з метою розширення збуту вироблених товарів.

***Менеджер (manager) –*** найманий професійний керуючий виробництвом, фахівець з керівництва виробництвом.

***Менеджмент (management) –*** управління виробництвом, принципи, методи, засоби і форми управління виробництвом.

***Методи управління персоналом (staff management techniques)*** – сукупність прийомів чи операцій для впливу на колективи та окремих працівників, щоб скоординувати їхню діяльність у процесі функціонування організації (адміністративні, економічні та соціально-психологічні).

***Міміка (expression)* –** рухи м’язів обличчя, одна із форм виявлення психічних станів людини (особливо емоційних – радість, сум, гнів тощо). М. посідає значне місце в процесі комунікації як додатковий засіб вираження та сприйняття емоційного стану людей, оскільки вона невіддільна від усього складу думок, дій, почуттів людини і є органічним виявом внутрішнього життя.

***Моббінг (mobbing)*** – негативні дії (тиснення, переслідування) однієї або кількох людей, спрямовані проти іншої людини, в результаті чого людина, яку переслідують, відчуває себе ображеною і пригніченою.

***Мова (language)* –** суспільно зумовлена система словесних знаків, яка слугує засобом спілкування в певному суспільстві.

***Мовлення (speech)* –**процес спілкування засобами мови, мова в дії.

***Мораль (moral)*** (з лат. moris – норов, звичай, характер)– теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. М. визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

***Моральна культура (moral culture)***– частина існуючої в суспільстві культури, зміст якої включає вироблене віками загальнолюдське уявлення про добро, сумління, обов’язок і відповідну їм поведінку.

***Моральність (morality)*** – поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

***Морально-психологічний клімат (moral and psychological climate)***– стійкий емоційно-моральний стан соціальної групи (колективу), що визначає настрій людей, їхнє ставлення один до одного, суспільну думку щодо найважливіших матеріальних і духовних цінностей.

***Навіювання (cast)*** – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприймання висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на несвідоме: установки, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види Н. на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

***Наполегливість (persistence)* –** вольова риса, що полягає у здатності тривало, не знижуючи активності, домагатись поставленої мети, не зважаючи на труднощі та перешкоди.

***Наслідування (imitation)*** – особлива форма поведінки людини, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. (Наслідування дітьми дорослих, наслідування дій наших кумирів).

***Невербальна комунікація (nonverbal communication)****–* комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).

***Організаторські здібності (management abilities)* –** сукупність психічних рис особистості, необхідних для успішного оволодіння організаторською діяльністю, її ефективного виконання.

***Організація (organization)*** – стійка форма об’єднання людей або груп, пов’язаних спільною діяльністю (підприємство, комерційні та некомерційні установи та ін.)

***Особистість****(****personality****)* – соціально-психологічна сутність людини, яка формується в результаті засвоєння індивідом суспільних форм свідомості і поведінки, суспільно-історичного досвіду людства. Особистістю ми стаємо під впливом суспільства, виховання, навчання, взаємодії, спілкування тощо. О.– ступінь привласнення людиною соціальної сутності. О. – соціальний індивід.

***Переговори (negotiation)*** – це метод досягнення угоди шляхом ділового спілкування, коли обидві сторони мають як спільні, так і протилежні інтереси.

***Переконання (persuasion)*** – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформувати у неї нові установки. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.

***Прийоми (receptions) –***зібрання запрошених гостей, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування і знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній. Прийоми мають діловий характер і проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, презентації своєї продукції, реклами тощо.

***Протокол (protocol)*** – це форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у стосунках між партнерами. Протокол є сукупністю правил поведінки, норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах.

***Професійна етика (professional ethics)****–*сукупність моральних норм, які визначають відношення людини до своєї професії і регулюють відношення людей в трудовій сфері.

***Публічний виступ (public speech)*** – це усне монологічне висловлювання з метою вплинути на аудиторію.

***Рефлексія (reflection)*** – у соціальній психології це механізм усвідомлення індивідом чи групою того, як їх насправді сприймають і оцінюють інші індивіди чи групи.

***Риторика (art of the public-speaking)*** – теорія ораторського мистецтва.

***Самонавіювання (selfcast)*** – свідоме саморегулювання, навіювання самому собі уявлень, почуттів, емоцій. Приклад: “Я вирішу ці проблеми. Я закінчу роботу. Я щасливий...”.

***Службовий етикет (official etiquette)***– сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).

***Соціально-психологічний клімат (social and psychological climate) –***рівень міжособистісних стосунків, що виявляється як сукупність психологічних умов, які сприяють або заважають продуктивній діяльності особистості у групі; домінуючий настрій, морально-психологічна атмосфера, у якій виявляється властиве для членів групи ставлення до загальної справи і один до одного. Істотним показником С.-п. к. є рівень згуртованості групи.

***Спілкування (communication)*–** взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та встановленні взаєморозуміння.

***Стиль управління***(керівництва) ***(style of management)*** – стійка сукупність особистісних та соціально-психологічних характеристик керівника, за допомогою яких реалізується той чи інший метод (методи) керівництва.

***Стратегія спілкування (communication strategy)***– це загальна схема дій (або загальний план досягнення мети). На відміну від способів і моделей спілкування вона описує не одну його сторону, а характеризує в єдності мотиваційну, змістовну і операційну.

***Тактика спілкування (communication tactics)*** – це система дій, що використовується для реалізації стратегії.

***Упевненість (confidence)* –** психічний стан людини, коли в неї сумніви зведені до мінімуму або й зовсім відсутні. У. будується на знанні, тісно пов’язана з переконанням, однак переконання має цілком визначену практичну спрямованість, воно спонукає людину здійснити те, у чому вона впевнена.

***Управління (management)***– 1) галузь наукового знання, яка вивчає об’єктивні закономірності процесу управління; 2) сукупність взаємопов’язаних елементів (мети, функцій, організаційних структур управління, методів управління, кадрів управління та ін.) і підсистем управління, що взаємодіють між собою для досягнення головної мети діяльності організації; 3) свідомий і цілеспрямований процес впливу на свідомість і поведінку окремих індивідів або членів групи, колективу, організації з метою підвищення організованості та ефективності їх спільної діяльності.

***Характер (character)* –** комплекс сталих психічних властивостей людини, що виявляються в її поведінці та діяльності, у ставленні до суспільства, до праці, до інших, до самої себе.

***Цінності (values)*** – об’єкти, явища та їх властивості, абстрактні ідеї, які втілюють у собі узагальнені ідеали, виступаючи завдяки цьому еталоном належного.

**Розробник:**

доцент кафедри

соціально-гуманітарних дисциплін,

к. філос. н., доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Людмила ВОРОНОВСЬКА