



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення методичної ради університету
«29» серпня 2024 року,
протокол № 1.

Перша проректорка, голова методичної
ради університету, кандидатка наук з
державного управління, доцентка

_____ Ірина КОВТУН
«29» серпня 2024 року
М.П.

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
з навчальної дисципліни
«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»
для підготовки на першому (освітньому) рівні
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування
галузі знань 28 Публічне управління та адміністрування
за заочною формою навчання

РОЗРОБНИКИ:

Асистентка кафедри філософії,
соціально-гуманітарних наук та
фізичного виховання
«23» серпня 2024 року

_____ Олена ШКОЛЬНИК

Доцентка кафедри філософії, соціально-
гуманітарних наук та фізичного виховання,
кандидатка психологічних наук, доцентка
«23» серпня 2024 року

_____ Оксана ГУМЕНЮК

СХВАЛЕНО:

Рішення кафедри філософії,
соціально-гуманітарних наук
та фізичного виховання
«29» серпня 2024 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри,
доктор філософських наук, професор
«29» серпня 2024 року

_____ Леонід ВИГОВСЬКИЙ

Деканеса факультету публічного управління,
кандидатка наук з державного управління,
доцентка
«29» серпня 2024 року

_____ Тетяна ПІДЛІСНА

1. Структура вивчення навчальної дисципліни

Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с/п	лаб	інд	с.р.		л	п	лаб	інд	с.р.
Тема 1. Предмет і завдання навчальної дисципліни «Психологія спілкування»	10	4	-	-	-	6	10	2	-	-	-	8
Тема 2. Способи і стратегії спілкування	2	2	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Тема 3. Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування	12	-	2	-	-	10	12	-	1	-	-	11
Тема 4. Вербальне та невербальне спілкування	12	4	2	-	-	6	12	2	2	-	-	8
Тема 5. Ефективне спілкування	2	-	2	-	-	-	2	-	1	-	-	1
Тема 6. Перешкоди на шляху спілкування	10	-	2	-	-	8	10	-	1	-	-	9
Тема 7. Ділове спілкування	12	2	-	-	-	10	12	1	-	-	-	11
Тема 8. Культура виступу перед слухачами	12	-	2	-	-	8	12	-	1	-	-	11
Тема 9. Індивідуальна бесіда та колективне обговорення	12	-	2	-	-	10	12	-	1	-	-	11
Тема 10. Психологічні аспекти переговорного процесу	12	2	2	-	-	8	12	1	-	-	-	11
Тема 11. Культура спілкування – основа корпоративної культури в організації	12	-	2	-	-	10	12	-	-	-	-	12
Тема 12. Особистий вплив керівника на культуру спілкування та взаємодії в організації	12	2	2	-	-	8	12	2	1	-	-	9
Всього годин:	120	16	18	-	-	86	120	10	8	-	-	102

4.2. Аудиторні заняття

1.2. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	2	3	4
1-2.	Предмет і завдання навчальної дисципліни «Психологія спілкування»	4	2
1.1. 1.2. 1.3. 1.4.	Психологія спілкування як навчальна дисципліна Спілкування та його складові Структура спілкування Особистість у контексті спілкування		
3.	Способи і стратегії спілкування	2	2
3.1. 3.2. 3.3.	Способи спілкування, їх характеристика Маніпулювання та актуалізація Стили спілкування		
4-5.	Вербальне та невербальне спілкування	4	2
4.1. 4.2. 4.3. 4.4. 4.5. 4.6. 4.7. 4.8.	Поняття про основні ознаки вербального спілкування. Види та форми мови. Слухання. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування. Невербальна комунікація та її особливості. Кінесичні особливості невербального спілкування. Проксемічні особливості невербального спілкування. Поняття міжособистої дистанції.		
6.	Ділове спілкування	2	1
6.1. 6.2. 6.3. 6.4. 6.5.	Загальна характеристика ділового спілкування Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування Етикет телефонної розмови Культура ділового спілкування Психологічні норми і принципи ділового спілкування		
7.	Психологічні особливості суперечки, дискусії, полеміки	2	1
7.1. 7.2. 7.3.	Переговори як різновид ділового спілкування. Процес підготовки до переговорів. Етапи переговорного процесу.		
8.	Особистий вплив керівника на культуру спілкування та взаємодії в організації	2	2
8.1. 8.2. 8.3.	Поведінкові норми керівника. Взаємини керівника партнерами. Вміння управлінця взаємодіяти з командою.		
	Усього	16	10

1.3. Семінарські заняття

Семінарське заняття 1

Тема: Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування

Питання для усного опитування та дискусії

- 1.1. Характеристика поняття «взаємодія» у психології спілкування
- 1.2. Особливості взаємодії у парі та у спільній діяльності
- 1.3. Поняття взаєморозуміння у психології спілкування. Рівні взаєморозуміння
- 1.4. Бар'єри на шляху взаєморозуміння
- 1.5. Механізми взаєморозуміння

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: прийом «власне ім'я», прийом «дзеркало стосунків», компліменти, правила їх висловлення, прийом «приватне життя», вислуховування співрозмовника, техніка і тактика аргументування, доказова аргументація та контраргументація, фундаментальний метод аргументування, переговори, жести у діловому спілкуванні, жести-ілюстратори, жести-регулятори.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: взаємодія як процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів, що породжує причинну обумовленість їхніх дій та взаємозв'язок. Класифікація видів взаємодії: кооперація (співробітництво), конкуренція (суперництво); дієвча, групова, міжгрупова та суб'єктно-групова взаємодія.

Спільна діяльність та вплив на неї етичних норм і правил. Мовленнєвий етикет як складна система мовних знаків, що ґрунтується на моральних правилах і вимогах та вказує на ставлення до інших і до самого себе.

Взаєморозуміння як не лише психологічна, а й етична проблема. Механізми взаєморозуміння (ідентифікація та рефлексія) як прояв моралі у реальності, свідчення моральності людини. Механізми досягнення взаєморозуміння. Моральні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.

Тема: Ефективне спілкування

Питання для усного опитування та дискусії

- 4.1. Загальна характеристика ефективного спілкування. Комунікативна сумісність
- 4.2. Стиль спілкування як типова форма реагування у контактах людей
- 4.3. Чоловічий і жіночий стилі спілкування
- 4.4. Спілкування у галузі засобів масової інформації
- 4.5. Особливості спілкування у соціальних мережах

Аудиторна письмова робота

Розробити 10 прийомів комунікативної сумісності.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: ефективне спілкування, комунікативна сумісність, контактність, стиль спілкування, стилі спілкування (прямий, штучний, точний, гнучкий, ригідний, партнерський, авторитарний, демократичний, ліберальний), масова комунікація, конформність.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: чинники, критерії та рівні успішного спілкування. Комунікабельність як найбільш загальна та первинна риса характеру. Контактність як здатність вступати у психологічний контакт, формувати у ході взаємодії довірливі стосунки, засновані на згоді та взаємосприйнятті та як особливе соціальне вміння, в основі якого природня комунікабельність. Сумісність як психологічний ефект поєднання індивідів, що відтворюється у згоді та частковій ідентифікації на емоційно-чуттєвому, інтелектуальному та діяльнісному рівнях. Комунікативна сумісність як вид сумісності, що виникає на основі взаєморозуміння та узгодженості загальних поглядів та характеризується відсутністю несприятливих наслідків комунікативної взаємодії. Адаптивність (конформність) та стиль спілкування як чинники ефективності спілкування. Спрямованість особистості, її культура та стиль спілкування. Особливості масової комунікації як опосередкованого спілкування.

Семінарське заняття 2

Тема: Вербальне та невербальне спілкування

Питання для усного опитування та дискусії

- 2.1. Поняття про основні ознаки вербального спілкування.

- 2.2. Види та форми мови.
- 2.3. Слухання.
- 2.4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
- 2.5. Невербальна комунікація та її особливості.
- 2.6. Кінесичні особливості невербального спілкування.
- 2.7. Проксемічні особливості невербального спілкування.
- 2.8. Поняття міжособистісної дистанції.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами письмових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

Ключовими термінами на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: вербальне спілкування, мова, мовлення, слухання, сприймання, невербальна комунікація, оптичні засоби, акустична система, тактико-кінетична система, ольфакторна система, просторово-часова система засобів, інформаційний та інтеракціоністський підходи у вивченні невербальних засобів спілкування, функції жестів, кінесичні засоби спілкування, як вираження загальної моторики різних частин тіла, проксемічні та екстралінгвістичні засоби спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: Основні ознаки вербального спілкування. Види та форми мови: зовнішня мова: усна (монолог, діалог) і письмова; внутрішня мова: мисленнєве мовлення, саморефлексія; офіційна та неофіційна мова: використовується залежно від контексту комунікації. Слухання як елемент вербального спілкування. Перешкоди при слуханні. Сприймання і розуміння людини під час вербального спілкування: вплив контексту та фонових знань; значення інтонації, тембру голосу, пауз у розмові; спотворення змісту повідомлення через особисті інтерпретації.

Поняття про невербальну комунікацію як систему знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою їх виявлення. Класифікація невербальних засобів спілкування: оптичні засоби; акустична система; тактико-кінетична система; ольфакторна система; просторово-часова система засобів.

Вивчення невербальних засобів спілкування: інформаційний та інтеракціоністський підходи. Зв'язок вербальної і невербальної комунікації. Особливості залежності між соціальним становищем людини, її престижем і кількістю жестів, які вона використовує. Залежність невербальних засобів спілкування від типу культури.

Розвиток здатності читати невербальні сигнали. Експресивні реакції. Невербальна комунікація як самостійний науковий напрямок. Функції жестів: жести ілюстративні та інші знаки, що пов'язані з мовою; конвенційні жести; рухи, що виражають емоції; рухи, що передають особливості особистості; жести, що використовуються у різних ритуалах. Мімічні ознаки емоційних станів. Психологічний контакт як чинник підвищення ефективності праці, умови встановлення взаєморозуміння, формування згуртованості групи. Вплив на процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини. Компетентне використання різних видів психологічного впливу. Особливості встановлення та збереження психологічного контакту з групою. Значення культури мовлення і культури слухання у встановленні і збереженні психологічного контакту з аудиторією. Бар'єри на шляху взаєморозуміння, їх характеристика і шляхи попередження та подолання. Контакт очей як основа довірливого спілкування. Діловий, соціальний та інтимний погляд у контексті культури спілкування. Проксеміка. Зони спілкування.

Семінарське заняття 3

Тема: Перешкоди на шляху спілкування

Питання для усного опитування та дискусії

- 4.1. Труднощі спілкування.
- 4.2. Бар'єри у спілкуванні.
- 4.3. Маніпуляція під час спілкування.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: зміст, мета ділового спілкування, бесіди, наради, прес-конференції, дискусії, дебати, презентації ділові сніданки, стилі та моделі ділового спілкування, лідерство, телефоне спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: пояснення суті ділового спілкування; характеристика ділового спілкування, його види, форми та етапи; виявити суть та особливості спілкування керівника з підлеглими; які функції ділової бесіди її структура та види; етикет телефонної розмови; моральна та психологічна культура спілкування.

Тема: Культура виступу перед слухачами

Питання для усного опитування та дискусії

- 5.1. Підготовка до виступу.
- 5.2. Композиція промови.
- 5.3. Логічна культура виступу.
- 5.4. Страх перед аудиторією.
- 5.5. Поради доповідачу та помилку ораторів у публічних виступах.
- 5.6. Проведення ділової гри «Виступ перед аудиторією»

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні вказівки

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: виступ, оратор, особистісний контакт; емоційний контакт; пізнавальний контакт, вербальне спілкування, невербальне спілкування.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: спілкування в аудиторії як взаємодія, в якій беруть активну участь рівноправні партнери – оратор та люди, що його слухають. Аудиторія як короткочасова, відносно стійка спільність людей, діяльність яких спрямовується промовцем і яка виступає як єдиний сукупний суб'єкт спілкування. Оратор як основне джерело впливу на аудиторію. Виступ в аудиторії (індивідуальна бесіда) як діалог двох співрозмовників, що є значущими один для одного та прагнуть до досягнення визначеної мети, та як форма активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва і впливу один на одного. Етапи виступу: початок; передання інформації; аргументування; спростування доведень; прийняття рішення. Техніка підготовки до виступу в аудиторії: використання рекламних технологій; визначення цілей і задач; вивчення цільової аудиторії; збір інформації. Прийоми успішного виступу.

Семінарське заняття 4

Тема: Індивідуальна бесіда та колективне обговорення

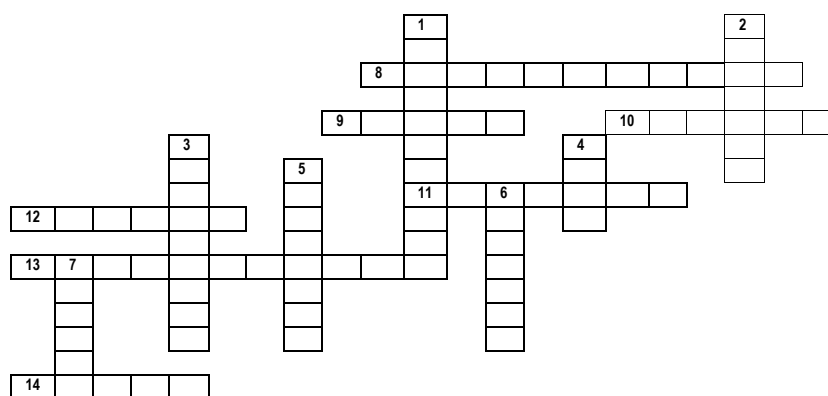
Завдання 1. Дати правильну відповідь на питання тестів:

1. Інтеракція – це:
 - А) спілкування;
 - Б) взаємодія;
 - В) емпатія;
 - Г) сприйняття людини людиною.
2. Предметом ділового спілкування є:
 - А) комунікація;
 - Б) співрозмовник;
 - В) діло;
 - Г) взаєморозуміння.
3. У психології виділяють наступні форми спілкування:

- А) повідомлення і сприймання;
 - Б) комунікативна, інтерактивна і перцептивна;
 - В) логічна і емоційна;
 - Г) індивідуальна і колективна.
4. Інформація, яка передається від однієї живої істоти до іншої це:
- А) мета спілкування;
 - Б) засоби спілкування;
 - В) зміст спілкування;
 - Г) форми спілкування.
5. До якої системи невербальних засобів спілкування відносяться сміх, плач, подих?
- А) акустична система;
 - Б) оптична система;
 - В) тактико-кінетична система;
 - Г) ольфакторна система

Завдання 2. Розробіть та занотуйте у зошиті основні правила публічного виступу

Завдання 3. Розв'язати кросворд



По горизонталі:

- 8. Один із рівнів структури спілкування за Б.Ф.Ломовим.
- 9. Теоретичний компонент інформації, яка передається від однієї людини до іншої.
- 10. Розмова двох або більше осіб.
- 11. Здатність до розуміння емоційного стану іншої людини у формі співпереживання.
- 12. Її вивчає етика, вона впливає на діяльність і спілкування.
- 13. Зв'язки та взаємодія людей у процесі духовного та матеріального виробництва.
- 14. Те, за допомогою чого або кого ми отримуємо інформацію.

По вертикалі:

- 1. Перебування у самотійності, ізольовано, без спілкування.
- 2. Розмова однієї особи.
- 3. Своєрідний подвоєний процес віддзеркалення стосунків із співрозмовником.
- 4. Те, задля чого у людини виникає певний вид діяльності.
- 5. Активна, своєрідна діяльність, якій передують бажання почути та інтерес співрозмовника.
- 6. Значуща особистість у діловому спілкуванні.
- 7. Один із основних принципів етичного спілкування.

Завдання 4. Проведення психологічних вправ «У колі проблем»

Мета:

- об'єднати гравців для вирішення завдань в умовах партнерської взаємодії, сприяти інтеграції групи за рахунок постійної участі у спільній діяльності;
- включити учасників тренінгу в активне змагання, переключаючи їх увагу з рефлексії на «тут і зараз», на актуальне партнерство для досягнення групової мети;

- прагнути до усунення психологічних бар'єрів, які обмежують ефективність спілкування, удосконалити комунікативні навички шляхом активної ігрової взаємодії.

Розмір групи: без обмежень.

Ресурси: 5 стільців.

Час: 30-45 хвилин.

Хід вправи

Група сідає у два кола. Перше коло – мале, внутрішнє. У ньому 5 стільців. На 4 з них запрошується стартова четвірка учасників. Один стілець у цьому малому колі по ходу гри буде вільним – його будуть займати нові учасники.

Біля цих стільців сідає уся інша команда, утворюючи коло глядачів.

Тренер повідомляє команді, що зараз їй доведеться зіграти проти нього. Метою гри є аргументована перемога у груповій дискусії на задану тему. Дискусія проходить у малому колі серед гравців четвірки. У будь-який момент обговорення з великого – кола глядачів – у мале коло на вільний стілець може сісти той, у кого з'явилися нові аргументи для дискусії. В той же час будь хто з стартової четвірки може пересісти на вільне місце у великому колі. Жорсткий закон гри говорить про те, що приймати участь у розмові можуть лише ті, хто знаходиться у малому колі. Репліки, реакції з великого кола (в тому числі і вимоги звільнити місце у малому колі) караються штрафними очками. Окрім того, в грі постійно знаходиться мінімум чотири учасника, як максимум п'ять гравців (якщо зайнятий і вільний стілець), тобто форум великого кола несе відповідальність за дотримання цієї умови.

Тематика обговорення може бути найрізноманітнішою: «важкі відвідувачі», конфлікт на роботі, ієрархія у службових стосунках. Бажано на початку тренінгу з'ясувати коло інтересів учасників. На кожен тему відводиться 5-10 хвилин. Потім за сигналом тренера (свисток, гонг, хлопок) дискусія припиняється і починається обговорення того, наскільки повною, логічно переконливою була аргументація малого кола. Якщо відповідь позитивна, перемога зараховується команді, негативна (або багато штрафних очок) – тренеру.

Завершення: обговорення вправи.

Хто з гравців зміг повною мірою проявити своє красномовство? На ваш погляд, у чому це мало відтворення? Чим пояснити успіхи і невдачі групи у ході гри? Які з аргументів видались вам найбільш вдалимими? Хто з учасників малого кола запам'ятався вам як оратор?

Вправа «Слухати і чути»

Мета:

- потренуватися у виборі необхідного матеріалу, в умінні концентруватися на співрозмовникові;

- розвинути аудіальні можливості сприймання.

Розмір групи: без обмежень.

Ресурси: не вимагаються.

Час: 20-30 хвилин.

Хід вправи

Один з гравців сідає на стілець обличчям до групи. Двоє інших займають місця у нього за спиною. Кожен з них за сигналом тренера починає свій монолог. Завдання гравцю – через 2 хвилини переказати максимально детально розповідь кожного з гравців, які знаходилися за спиною.

Завершення: обговорення вправи.

- У чому, на ваш погляд, сенс гри?

- Чим вона може бути корисною при формуванні комунікативних навичок?

Тема. Особистий вплив керівника на культуру спілкування та взаємодії в організації

Питання для усного опитування та дискусії.

9.1. Поведінкові норми керівника.

9.2. Взаємини керівника з партнерами.

9.3. Вміння управлінця взаємодіяти з командою.

Аудиторна письмова робота

Виконання студентами тестових завдань з питань теми заняття.

Методичні рекомендації

Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є: стиль поведінки керівника, конфлікт, моббінг, стратегії вирішення конфліктів, лідерство, зворотний зв'язок, комунікативна компетентність управлінця.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах: роль професіонала, що виявляється у розпорядженнях, наказах керівника; роль «емоційного спеціаліста», що розглядає людські відносини. Діловий етикет та професійна етика управлінця. Модель поведінки керівника як зразок для підлеглих. Вплив особистісних якостей керівника на організаційну культуру. Управління емоціями та самоконтроль у діловому спілкуванні. Принципи ефективної комунікації у взаємодії з партнерами. Довіра та репутація керівника у професійному середовищі. Вплив стилю управління на партнерські відносини. Формування та підтримка сприятливого психологічного клімату в колективі. Роль керівника у створенні ефективних комунікаційних каналів. Способи мотивації працівників через комунікацію. Важливість зворотного зв'язку для управління персоналом.

1.4. Самостійна (контрольна) робота студентів

Самостійна (контрольна) робота студентів заочної форми навчання є одним із способів оволодіння навчальним матеріалом і виконується письмово в позааудиторний час, передбачений тематичним планом навчальної дисципліни «Етика ділового спілкування». Самостійна (контрольна) робота виконується студентами самостійно з одержанням необхідних консультацій від науково-педагогічного працівника у міжсесійний період і у встановлений термін подається на перевірку науково-педагогічному працівнику. Форма контролю самостійної (контрольної) роботи – перевірка виконаних завдань. Питання самостійної (контрольної) роботи виносяться на підсумковий семестровий контроль.

Тема 1. Предмет і завдання навчальної дисципліни «Психологія спілкування»

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 1.1. Роль спілкування у майбутній професійній діяльності.
- 1.2. За яких умов обмін інформацією набирає характеру спілкування? Які причини можуть зашкодити цьому процесу?
- 1.3. Підготуйте 20 тестових питань на тему: «Предмет, функції та види спілкування».

Питання для самоконтролю.

1. Що є об'єктом і предметом спілкування?
2. Чим зумовлюється потреба у спілкуванні?
3. Які функції спілкування ви знаєте?
4. Які стилі спілкування вам відомі?
5. Які типи співрозмовників ви знаєте?

Тема 3. Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 3.1. Поняття взаємодії і взаєморозуміння у спілкуванні
- 3.2. Підберіть п'ять висловлювань, і до кожного відзначте п'ять почуттів, які при цьому відчуває людина.

Зразок висловлювання	Почуття, які, можливо, переживає при цьому інша людина
----------------------	--

«Ти зовсім перестала мене помічати. Я щось не так роблю?»	стурбованість, приниження, образа, ревності, залежність
---	---

Тема 4. Вербальне та невербальне спілкування

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 4.1. Культура слухання та культура говоріння
- 4.2. Переконуючий вплив мовлення
- 4.3. Класифікація невербальних засобів спілкування
- 4.4. Невербальні засоби і культура спілкування

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняття «вербальна комунікація»
2. Дайте визначення поняття «культура говоріння»
3. Дайте визначення поняття «культура слухання»
4. Розкрийте структуру комунікативного акту
5. Охарактеризуйте мовленнєвий етикет
6. У чому проявляються індивідуальні особливості комунікатора?
7. Дайте визначення поняття «невербальна комунікація»
8. Розкрийте класифікацію невербальних засобів спілкування
9. У чому проявляється залежність невербальних засобів спілкування від типу культури
10. Розкрийте взаємозв'язок характеру і манери одягу у невербальному спілкуванні
11. Розкрийте значення жестів у діловому спілкуванні

Тема 5. Ефективне спілкування

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 5.1. Чинники та критерії успішного спілкування
- 5.2. Стиль спілкування як чинник ефективності комунікації
- 5.3. Особливості масової комунікації та спілкування у соціальних мережах
- 5.4. Комунікативна сумісність та адаптивність у спілкуванні

Питання для самоконтролю

1. Назвіть основні характеристики ефективного комунікативного процесу.
2. Які чинники впливають на успішність комунікації?
3. Що таке комунікативна сумісність і які її рівні існують?
4. Охарактеризуйте основні стилі спілкування та наведіть приклади їх застосування в різних ситуаціях.
5. У чому полягає відмінність між чоловічим і жіночим стилем спілкування?
6. Як невербальні засоби комунікації впливають на культуру спілкування?
7. Які основні види невербальної комунікації ви знаєте? Наведіть приклади.
8. Як особливості масової комунікації впливають на формування суспільної думки?
9. У чому полягають основні відмінності між спілкуванням у соціальних мережах та особистим спілкуванням?
10. Які етичні норми слід враховувати під час спілкування в професійному середовищі?

Тема 6. Перешкоди на шляху спілкування

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 6.1. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів.
- 6.2. Поясніть у чому полягає зміст мовних бар'єрів різних культур? Назвіть приклади їх прояву.
- 6.3. Підготуйте 20 тестових питань з відповідями на дану тему.

Питання для самоконтролю.

1. Які труднощі спілкування ви знаєте?
2. Бар'єри спілкування, що це таке?
3. Що таке маніпуляція?
4. Чому людина вдається до маніпуляції?
5. Які причини маніпуляції?
6. Які вив знаєте типи маніпуляторів? Дайте їм характеристику.
7. Проаналізуйте ті зауваження, які найчастіше зустрічаються у ваших співрозмовників та з'ясуйте їх причини.

Тема 7. Ділове спілкування

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 7.1. Загальна характеристика ділового спілкування
- 7.2. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування
- 7.3. Етикет телефонної розмови
- 7.4. Культура ділового спілкування
- 7.5. Психологічні норми і принципи ділового спілкування

Питання для самоконтролю

1. Наведіть характеристику ділового спілкування
2. Які є види ділового спілкування
3. Які є форми ділового спілкування
4. У чому полягають відмінності ділового спілкування від побутового?
5. Наведіть етапи ділового спілкування
6. Які особливості спілкування керівника з підлеглими?
7. Що слід робити, щоб бути керівником, до якого позитивно ставляться?
8. Наведіть структуру ділової бесіди
9. Які є види ділових бесід
10. Наведіть правила ділової телефонної розмови

Тема 8. Культура виступу перед слухачами

- 8.1. Дайте аналіз логічної побудови виступів перед аудиторією.
- 8.2. Охарактеризуйте чому людей, що готуються до виступів огортає страх перед аудиторією. Які основні причини його виникнення?
- 8.3. Підготуйте повідомлення на тему: «Культура публічного виступу».

Питання для самоконтролю.

1. Як підготуватися до публічного виступу?
2. Яка послідовність та композиція промови?
3. Які можна запропонувати поради доповідачу для успішного публічного виступу?
4. Що таке культура виступів в аудиторії?

Тема 9. Індивідуальна бесіда та колективне обговорення

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 9.1. Підготовка до індивідуальної бесіди
- 9.2. Індивідуальна бесіда, особливості її проведення
- 9.3. Особливості проведення колективного обговорення

Питання для самоконтролю

1. Дайте визначення поняття «індивідуальна бесіда»
2. Дайте визначення поняття «колективне обговорення»
3. Назвіть види бесід
4. Назвіть функції бесід і колективного обговорення
5. У чому полягає підготовка до індивідуальної бесіди?

6. У чому полягає підготовка до колективного обговорення?
7. Назвіть рівні встановлення психологічного контакту у державній установі.
8. У чому полягають особливості встановлення психологічного контакту?
9. Від чого залежить майстерність орієнтування у ситуації та людях?
10. Назвіть основні абстрактні типи співрозмовників.

Тема 10. Психологічні аспекти переговорного процесу

Самостійну роботу з цієї теми слід будувати з урахуванням логічної структури її змісту за таким планом:

- 10.1. Поясніть основне призначення переговорного процесу та його характерні особливості.
- 10.2. Національні стилі ведення переговорів. Охарактеризуйте їх.
- 10.3. Підготуйте повідомлення на тему: «Які головні психологічні якості особистості потрібно враховувати під час переговорів і спілкування».

Питання для самоконтролю.

1. Що таке переговорний процес? Які в ньому є основні етапи?
2. У чому виявляються стереотипи поведінки представників різних культур під час переговорів? Як їх подолати?
3. Які рекомендації ви можете дати учасникам переговорів:
 - перед зустріччю учасників;
 - на початку переговорів;
 - у процесі переговорів;
 - у процесі прийняття рішення?
4. Що може покращити інформаційний обмін між партнерами?
5. Які головні проблеми та питання потрібно вивчити та врахувати готуючись до зустрічі з діловим партнером?

Тема 11. Культура спілкування – основа корпоративної культури в організації

- 11.1. Дайте характеристику рівнів корпоративної культури.
- 11.2. Які ви знаєте основні концепції, що асоціюються з культурою в організації.
- 11.3. Підготуйте повідомлення на тему: «Цінності, як ядро корпоративної культури» або «Копінг – поведінка як умова професійного здоров'я особистості».

Питання для самоконтролю.

1. Джерела формування цінностей в організації.
2. Сутність та форми існування корпоративних цінностей.
3. Типи корпоративної культури.

Тема 12. Особистий вплив керівника на культуру спілкування та взаємодії в організації

- 12.1. Назвіть основні типи сучасних управлінців.
- 12.2. Проаналізуйте особисті, професійні та ділові якості сучасного керівника.
- 12.3. Підготуйте повідомлення на тему: «Управлінське лідерство як запорука ефективності функціонування сфери державного управління».

Питання для самоконтролю.

1. Визначте сутність та структуру керівної діяльності та головні професійно-важливі якості керівника.
2. У чому полягає відмінність між поняттям «керівник», «адміністратор», «управлінець», «лідер»?
3. Сформулюйте основні форми контролю керівника за підлеглими.
4. Як співвідносяться між собою поняття «керівництво» і «лідерство»?

1.5. Індивідуальні завдання

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за усталеними вимогами.

1.5.1. Основні вимоги до написання рефератів

Реферат, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності). У вступі розкривається місце обраної теми в курсі адміністративного права та нормативне забезпечення теми. В основній частині розкривається суть обраної теми та аналізуються існуючі проблеми. В кінці реферату підводяться короткі підсумки викладеного дослідження.

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [4, с. 7].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом Times New Roman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – від 10 до 15 сторінок формату А4.

1.5.2. Темі рефератів

1. Нові напрями у дослідження проблеми спілкування.
2. Актуальні проблеми психології спілкування.
3. Психологічні норми і принципи спілкування.
4. Шляхи розвитку і підвищення культури спілкування.
5. Управлінське спілкування.
6. Взаємодія і взаєморозуміння у спілкуванні.
7. Форми ділового спілкування, їх характеристика.
8. Психологічні норми і принципи поведінки керівника.
9. Вплив культури суспільства на культуру спілкування.
10. Феномен особистісного впливу.
11. Невербальні засоби спілкування, їх класифікація.
12. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.
13. Спілкування у галузі засобів масової комунікації.
14. Особливості проведення індивідуальної бесіди.
15. Переговори як одна із форм колективного обговорення.
16. Соціальна компетентність.
17. Особливості проведення ділових переговорів.
18. Аналіз форм ділового спілкування.
19. Труднощі у спілкуванні.
20. Ефективне спілкування.
21. Імідж ділової людини.
22. Розвиток культури спілкування як шлях до саморозвитку особистості.
23. Проблема «комунікативного стану» людини.
24. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.
25. Гендерні і вікові особливості вербальної комунікації.
26. Психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування.
27. Вербальні засоби спілкування. Види мовлення.
28. Рефлексивне слухання і його особливості.
29. Нереклексивне слухання і його особливості.
30. Емпатійне слухання і його особливості.
31. Труднощі в процесі передачі інформації та їх подолання.
32. Рівні інформації у спілкуванні.
33. Особливості експресії.
34. Вплив проксеміки на характер спілкування.
35. Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.
36. Індивідуальні відмінності у використанні невербальних засобів спілкування.
37. Позиції партнерів у процесі спілкування.
38. Поняття візуальної психодіагностики та її зміст.

39. Міжособистісний простір і способи його організації.
40. Проблеми у міжособистісному спілкуванні.

1.6. Підсумковий контроль

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі письмового заліку.

1.6.1. Питання для підсумкового контролю

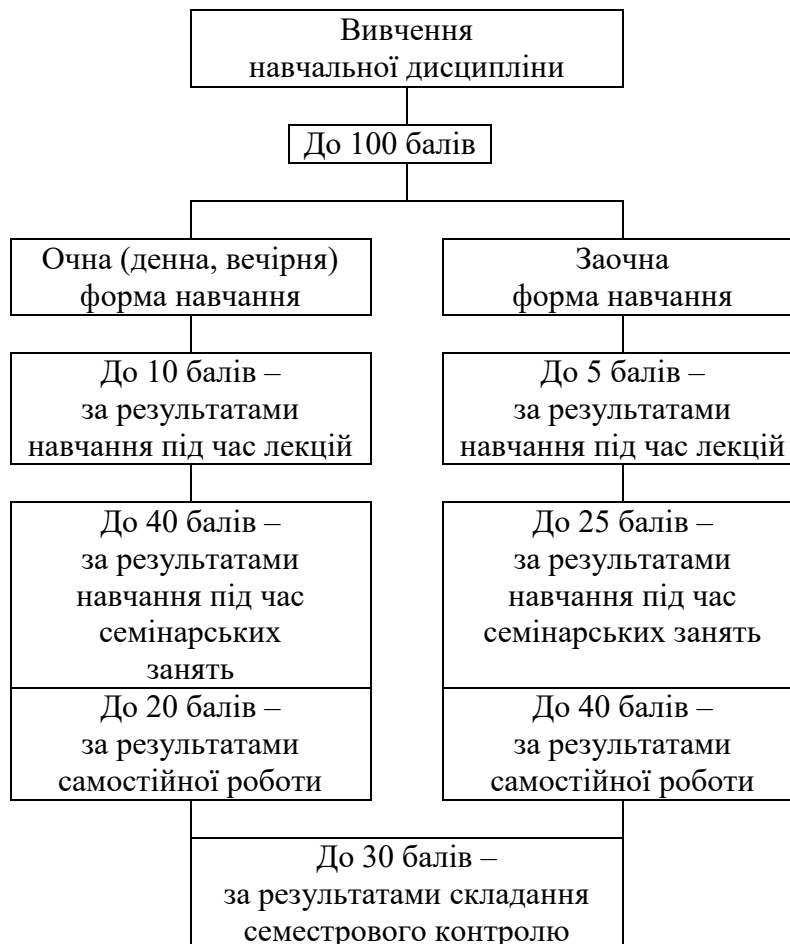
1. Психологія спілкування як навчальна дисципліна
2. Спілкування та його складові
3. Структура спілкування
4. Особистість у контексті спілкування
5. Загальна характеристика ділового спілкування
6. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування
7. Етикет телефонної розмови
8. Культура ділового спілкування
9. Психологічні норми і принципи ділового спілкування
10. Способи спілкування, їх характеристика
11. Маніпулювання та актуалізація
12. Стили спілкування
13. Поняття про суперечку, дискусію, полеміку. Класифікація видів суперечки
14. Психологічні прийоми переконання у суперечці
15. Питання та відповіді у суперечці, дискусії, полеміці
16. Аргументи у суперечці, дискусії, полеміці. Види аргументів
17. Мовленнєве спілкування. Культура слухання та культура говоріння
18. Монолог і діалог
19. Психологічні особливості публічного виступу
20. Невербальна комунікація: класифікація засобів
21. Оптичні, тактико-кінетичні, ольфакторні засоби, проксемічний та візуальний контакт
22. Психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування
23. Характер і манера одягу у невербальному спілкуванні
24. Порухення спілкування, бар'єри спілкування
25. Сором'язливість як найважча проблема міжособистісного спілкування
26. Прийоми подолання сором'язливості
27. Самотність і відчуженість як прояв дефіцитного спілкування
28. Акцентуації характеру і дефекти спілкування
29. Деструктивне спілкування
30. Мораль та моральність в суспільстві. Моральна культура спілкування
31. Моральні цінності, норми і принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування
32. Етикет як сукупність правил поведінки людини
33. Особливості службового етикету
34. Норми поведінки керівника
35. Значення моральної складової спілкування у взаєминах з відвідувачами, співробітниками
36. Характеристика поняття «взаємодія» у психології спілкування
37. Особливості взаємодії у парі та у спільній діяльності
38. Поняття взаєморозуміння у психології спілкування. Рівні взаєморозуміння
39. Бар'єри на шляху взаєморозуміння
40. Механізми взаєморозуміння
41. Основні вимоги до оратора, виступаючого
42. Загальна характеристика ефективного спілкування. Комунікативна сумісність
43. Стиль спілкування як типова форма реагування у контактах людей
44. Чоловічий і жіночий стилі спілкування
45. Спілкування у галузі засобів масової інформації
46. Особливості спілкування у соціальних мережах

1.6.2. Приклад залікового білету

1. Спілкування та його складові
2. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
3. Бар'єри у спілкуванні.

2. Схема нарахування балів

2.1. Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



2.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час лекцій з навчальної дисципліни, обчислюється у пропорційному співвідношенні кількості відвіданих лекцій і кількості лекцій, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з додатками 1 і 2 до Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 5 лекційних занять за заочною формою навчання. Отже, студент може набрати під час лекцій таку кількість балів:

№ з/п	Форма навчання	Кількість лекцій за планом	Кількість відвіданих лекцій				
			1	2	3	4	5
1.	Заочна	5	1	2	3	4	5

2.3. Обсяг балів, здобутих студентом під час семінарських занять, обчислюється за сумою балів, здобутих під час кожного із занять, передбачених навчальним планом, і визначається згідно з таблицею 4.2. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова.

З цієї навчальної дисципліни передбачено проведення 4 семінарських занять.

2.4. Перерозподіл кількості балів в межах максимально можливої кількості балів за самостійну роботу студентів та виконання індивідуальних завдань, наведено в таблиці:

№ з/п	11 тем	Номер теми											Усього балів
		1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1.	Максимальна кількість балів за самостійну роботу	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2.	Максимальна кількість балів за індивідуальне завдання	7											
	Усього балів												40

3. Рекомендовані джерела

Тема 1

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнева комунікація: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 325 с.

2. Коваль А.П. Ділове спілкування: навч. посіб.. К.: Либідь, 2012. 280 с.

3. Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с.

4. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД «Професіонал», 2017. 464 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посібн. Харків : НФаУ, 2011. 132 с. URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/L.G.-ajdalova.-L.V.Plyaka-Psyhologiya-spilkuвання.doc>

Тема 2

1. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.

2. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД «Професіонал», 2017. 464 с.

3. Яцина О.Ф. Психологія спілкування: навч. посіб.. К.: ВД «Професіонал», 2020. 464 с.

4. Чмут Т.К. Культура спілкування: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посібн. Харків : НФаУ, 2011. 132 с. URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/L.G.-ajdalova.-L.V.Plyaka-Psyhologiya-spilkuвання.doc>

Тема 3

1. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.

2. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД «Професіонал», 2017. 464 с.

3. Яцина О.Ф. Психологія спілкування: навч. посіб.. К.: ВД «Професіонал», 2020. 464 с.

4. Чмут Т.К. Культура спілкування: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посібн. Харків : НФаУ, 2011. 132 с. URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/L.G.-ajdalova.-L.V.Plyaka-Psyhologiya-spilkuвання.doc>

Тема 4

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 325 с.
2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ, К.: КНТ, 2012, 586 с.
3. Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с.
4. Карнегі Дейл. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: ВАТ "Харків, книж. ф-ка ім. М. В. Фрунзе", 2015. 405 с.
5. Презентація "Психологія спілкування". URL: <https://naurok.com.ua/prezentaciya-psihologiya-spilkuvannya-39455.html>

Тема 5

1. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ, К.: КНТ, 2012, 586 с.
2. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: навч. посіб.. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 336 с.
3. Корнєв М.Н. Соціальна психологія: підручн. К., 2003. 304 с.
4. Види і типи спілкування. URL: <https://vseosvita.ua/library/prezentacia-k-uroku-psihologii-vidi-i-tipi-spilkuvanna-76743.html>

Тема 6

1. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ, К.: КНТ, 2012, 586 с.
2. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: навч. посіб.. К.: Центр навчальної літератури, 2015. 336 с.
3. Корнєв М.Н. Соціальна психологія: підручн. К., 2003. 304 с.
4. Види і типи спілкування. URL: <https://vseosvita.ua/library/prezentacia-k-uroku-psihologii-vidi-i-tipi-spilkuvanna-76743.html>

Тема 7

1. Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособистісне спілкування: навч. посіб.. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Л. Українки, 2018. 184 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб.. Чернівці: Книги-XXI, 2020. 528 с.
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.
4. Чмут Т.К. Культура спілкування: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.

Тема 8

1. Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособистісне спілкування: навч. посіб.. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Л. Українки, 2018. 184 с.
2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб.. Чернівці: Книги-XXI, 2020. 528 с.
3. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.
4. Чмут Т.К. Культура спілкування: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.

Тема 9

1. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.
2. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД

«Професіонал», 2017. 464 с.

3. Яцина О.Ф. Психологія спілкування: навч. посіб.. К.: ВД «Професіонал», 2020. 464 с.

4. Чмут Т.К. Культура спілкування: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.]. – Хмельницький: ХІРУП, 1999. 358 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навч. посібн. Харків : НФаУ, 2011. 132 с. URL: <https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2015/04/L.G.-ajdalova.-L.V.Plyaka-Psyhologiya-spilkuvannya.doc>

Тема 10

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 325 с.

2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ, К.: КНТ, 2012, 586 с.

3. Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с.

4. Карнегі Дейл. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: ВАТ "Харків, книж. ф-ка ім. М. В. Фрунзе", 2015. 405 с.

5. Презентація "Психологія спілкування". URL: <https://naurok.com.ua/prezentaciya-psiologiya-spilkuvannya-39455.html>

Тема 11

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація: підручник. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 325 с.

2. Гуменюк О.Г. Психологія загальна і професійна: підручник за модульно-рейтинговою системою навчання для студентів ВНЗ, К.: КНТ, 2012, 586 с.

3. Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с.

4. Карнегі Дейл. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків: ВАТ "Харків, книж. ф-ка ім. М. В. Фрунзе", 2015. 405 с.

5. Презентація "Психологія спілкування". URL: <https://naurok.com.ua/prezentaciya-psiologiya-spilkuvannya-39455.html>

Тема 12

1. Засекіна Л.В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособистісне спілкування: навч. посіб.. Луцьк: Східноєвроп. нац. ун-т ім. Л. Українки, 2018. 184 с.

2. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб.. Чернівці: Книги-XXI, 2020. 528 с.

3. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.

4. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД «Професіонал», 2017. 464 с.

5. Поняття про спілкування в психології URL: <https://studfile.net/preview/6702682/page:25/>