

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Робоча програма, методичні вказівки
та індивідуальні завдання для студентів спеціальності
015.12 – Професійна освіта (металургія)
(бакалаврський рівень)

Друкується за планом видань навчальної та методичної літератури
затвердженим Вченою радою ІПБТ УДУНТ
Протокол №1 від 24.01.2022

Дніпро 2022

УДК 159.923+316.454.52.(07)

P-58

Психологія ділового спілкування : робоча програма, методичні вказівки та індивідуальні завдання для студентів спеціальності 015.12 – Професійна освіта (металургія) (бакалаврський рівень) / уклад. І. А. Фоменко. – Дніпро : Україн. держ. ун-т науки і технол., 2022. – 28 с.

Містить робочу програму, методичні вказівки до вивчення дисципліни «Психологія ділового спілкування», перелік навчальної літератури, теми індивідуальних завдань та рекомендації до їх виконання, запитання для самоконтролю й підсумкового контролю.

Призначена для студентів спеціальності – 015.12 – Професійна освіта (металургія) заочної форми навчання.

Друкується за авторською редакцією.

Укладач І. А. Фоменко, ст. викл.

Відповідальний за випуск В. І. Палагута, д-р філос. наук, проф.

Рецензент В. І. Лазаренко, канд. соціол. наук, доц.

(ДНУ імені Олеся Гончара)

Підписано до друку 21.09.2022. Формат 60x84 ¹/₁₆. Папір друк. Друк плоский.

Облік.- вид. арк. 1,64. Умов. друк. арк. 1,62. Замовлення №93

Український державний університет науки і технологій

49010, Дніпро, вул. Лазаряна, 2

Редакційно-видавничий відділ УДУНТ

Вступ

Засвоєння курсу «Психологія ділового спілкування» студентами спеціальності 015.12 – Професійна освіта (металургія) (бакалаврський рівень) заочної форми навчання сприятиме підвищенню їх культури ділового спілкування та налагодженню в подальшому продуктивної міжособистісної взаємодії у процесі професійної діяльності та у повсякденному житті.

У результаті вивчення дисципліни студент повинен **знати:**

- психологічні закономірності й етичні норми ділової взаємодії;
- методи управління комунікаціями в організаціях (установах);
- засади формування комунікативних умінь;
- методику підготовки публічного виступу;
- специфіку ділового листування та спілкування по телефону;
- особливості національного й міжнародного ділового етикету.

Студент повинен **уміти:**

- розпізнавати психологічний стан, мотиви, наміри співрозмовника за вербальними проявами й невербальними знаками спілкування;
- попереджати й ефективно розв'язувати конфлікти у міжособистісних і ділових стосунках та сприяти формуванню сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;
- удосконалювати культуру усного мовлення;
- проводити ділові бесіди, переговори, збори з метою колективного обговорення ділових проблем та прийняття рішень;
- при проведенні ділових зустрічей враховувати особливості поведінки й менталітету людей різної статі, різних національностей;
- протистояти маніпулятивним впливам із боку опонента;
- знаходити шляхи вирішення ділових проблем у процесі групових дискусій, мозкового штурму, аналізу конкретних ситуацій.

Рекомендації щодо виконання контрольної роботи й теми індивідуальних завдань розміщені на сторінках 22–25. Викладач проводить консультації щодо вибору літератури, побудови відповіді. Роботу необхідно надати студентом для перевірки не пізніше ніж за 10 днів до початку сесії. Правильно виконане індивідуальне завдання зараховується без захисту.

Успішність засвоєння предмета визначатиметься на основі якісно виконаного студентом індивідуального завдання, позитивних оцінок на практичних заняттях та при виконанні тестових завдань під час заліку.

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів спеціальності 015.12 – Професійна освіта (металургія) (бакалаврський рівень)

Нормативні дані Форма навчання	Курс	Усього годин	Лекції	Практичні заняття	Самост. робота	Підсумк. контроль
Заочна	V	90	8	4	78	Д/залік

Тематичний план навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»

№ з/п	Назва теми	Види занять				
		Кількість аудиторних годин	Лекції (годин)	Практичні (годин)	Контр. роботи (годин)	Самостійне вивчення (годин)
1	2	3	4	5	6	7
	IX семестр	12	8	4	10	68
1	Предмет, завдання, основні поняття курсу «Психологія ділового спілкування». Загальна характеристика спілкування, його структура й функції.	2	2			2
2	Види, типи та канали спілкування.	2	2			2
3	Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування).					4
4	Невербальні засоби спілкування. Комунікативні емоційні стани.	2		2		4
5	Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування.	2	2			4

Тематичний план навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування» (продовження таблиці)

1	2	3	4	5	6	7
6	Перцептивна сторона спілкування (спілкування як сприймання й розуміння людьми одне одного).					4
7	Інтерактивна сторона спілкування (спілкування як взаємодія).					4
8	Соціально-психологічні особливості спільної діяльності у робочій групі.					4
9	Управлінське спілкування в діяльності керівника.					4
10	Конфлікти в організаціях, способи їх попередження та розв'язання.					4
11	Основи ефективного спілкування.	2		2		4
12	Діловий етикет та культура ділового спілкування.					4
13	Імідж організації. Стиль та імідж ділової людини.					4
14	Психологічні особливості публічного виступу.	2	2			4
15	Бесіда та прийом відвідувачів як форми ділового спілкування. Ділове інтерв'ю (співбесіда) при працевлаштуванні.					4
16	Форми колективного обговорення ділових проблем: переговори, нарада, збори.					4
17	Групова дискусія як метод обговорення ділових проблем та прийняття рішень.					4
18	Спілкування через засоби масової комунікації.					4
	Усього – 90 годин	12	8	4	10	68

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна література

1. Беззубко Л. В. Управління трудовими конфліктами : навчальний посібник / Л. В. Беззубко, А. Г. Зюнькін, А. В. Калина, К. : МАУП, 2004. – 256 с.
2. Битянова М. Р. Социальная психология : учебное пособие / М. Р. Битянова. – СПб. : Питер, 2010. – 368 с.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учебник / Г. В. Бороздина. – М. : ИНФРА-М, 2009. – 295 с.
4. Варій М. Й. Загальна психологія : підручник для студ. психол. і педагог. спеціальностей / М. Й. Варій. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 968 с.
5. Гах І. Етика ділового спілкування / І. Гах. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
6. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – Київ : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
7. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В. В. Мельник та ін. – Львів : Магнолія 2006, 2012. – 312 с.
8. Зарецкая И. И. Основы этики и психологии делового общения : учебное пособие / И. И. Зарецкая. – М. : Издательство Оникс, 2010. – 224 с.
9. Конфліктологія : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів інженерно-педагогічних / Д. В. Коваленко, І. М. Шалімова, О. М. Керницький та ін. – Харків : Точка, 2012. – 221 с.
10. Кубрак О. В. Етика ділового повсякденного спілкування : навчальний посібник / О. В. Кубрак. – Суми : Університетська книга, 2002. – 208 с.
11. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : навчальний посібник / В. С. Лозниця. – К. : УВПК «ЕксОб», 2000. – 512 с.
12. Москаленко В. В. Психологія соціального впливу : навчальний посібник / В. В. Москаленко. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 448 с.
13. Немов Р. С. Социальная психология : краткий курс / Р. С. Немов, И. Р. Алтунина. – СПб. : Питер, 2008. – 208 с.
14. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Академвидав, 2003. – 568 с. (Альма-матер)
15. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. У 2 кн. Кн. 1.

Соціальна психологія особистості і спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик. – Чернівці : Книги, 2010. – 464 с.

16. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. У 2 кн. Кн. 2. Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь. – 2006. – 560 с.
17. Палагута В. І. Конфлікти у трудових колективах : конспект лекцій / В. І. Палагута. – Дніпропетровськ : НМетАУ, 2012. – 72 с.
18. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Ю. І. Палеха. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
19. Психологія вирішення конфліктів : навч. посібник для студентів вищих навч. закладів / В. О. Джелалі. – Київ – Харків., 2006. – 320 с.
20. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / под ред. В. Н. Лавриненко. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 415 с.
21. Столяренко Л. Д. Основы психологии. Серия «Учебники, учебные пособия» / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2000. – 672 с.
22. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навчальний посібник / Н. Л. Тимошенко. – К. : Знання, 2006. – 391 с.
23. Урбанович А. А. Психология управления : учебное пособие / А. А. Урбанович. – Минск : Харвест, 2002. – 640 с.
24. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2007. – 464 с.
25. Цюрюпа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навчальний посібник / М. В. Цюрюпа. – К. : Кондор, 2004. – 172 с.
26. Чернова Г. Р. Психология общения : учебное пособие / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. – СПб. : Питер, 2012. – 240 с.
27. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : навчальний посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Вікар, 2006. – 223 с.
28. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів : навчальний посібник / Т. П. Яхно, І. О. Куревина. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 168 с.

Додаткова література

29. Атватер И. Я вас слушаю. Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / И. Я. Атватер. – М. : Экономика, 1988.
30. Бендас Т. В. Гендерная психология : учебное пособие / Т. В. Бендас. –

СПб. : Питер, 2006. – 431 с.

31. Баронин А. С. Этническая психология : учебное пособие / А. С. Баронин. – К. : Тандем, 2000. – 264 с.
32. Ботвіна Н. В. Міжнародні культурні традиції : мова та етика ділової комунікації / Н. В. Ботвіна. – К., 2002. – 208 с.
33. Волкова Н. П. Інтерактивні технології навчання у вищій школі : навчально-методичний посібник / Н. П. Волкова. – Дніпро : Університет імені Альфреда Нобеля, 2018. – 360 с.
34. Данильчук Л. А. Основы имиджа и этикета : учебное пособие / Л. А. Данильчук. – К. : Кондор, 2004. – 204 с.
35. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб. : Питер, 2012. – 576 с.
36. Майерс Д. Социальная психология : пер с англ. / Д. Майерс. – СПб. : Питер, 1996. – 684 с.
37. Морозов А. В. Психология влияния / А. В. Морозов. – СПб. : Питер, 2001. – 512 с. – (Серия «Хрестоматия по психологии»)
38. Ниренберг Дж. Читать человека – как книгу / Дж. Ниренберг, Г. Калеро. – М. : Экономика, 1990.
39. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам : пер. с англ. / А. Пиз. – М. : АЙ КБЮ, 1995. – 257 с.
40. Психология : учебник / под ред. А. А. Крылова. – М. : Проспект, 1999. – 584 с.
41. Психология здоровья : учебник для вузов / под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Питер, 2006. – 607 с.
42. Реан А. А. Психология адаптации личности / А. А. Реан, А. Р. Кудашев, А. А. Баранов. – СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. – 479 с.
43. Соціальна психологія: практикум : учебное пособие для студентов вузов / Г. М. Андреева, Е. А. Аксенова, Т. Ю. Базаров и др. ; под ред. Т. В. Фоломеевой. – М. : Аспект Пресс, 2006. – 480 с.
44. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Э. Шостром. – Минск : Полифакт, 1992.

ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ

Тема 1. Предмет, завдання, основні поняття курсу

«Психологія ділового спілкування». Загальна характеристика спілкування, його структура й функції.

(4 години)

Лекційний матеріал (2 години)

«Психологія ділового спілкування» як галузь наукового знання й навчальна дисципліна. Об'єкт, предмет, завдання курсу «Психологія ділового спілкування». Зміст понять «спілкування», «міжособистісні стосунки», «ділове спілкування», «етика», «етика ділового спілкування», «культура спілкування».

Теоретичні підходи в психології у розумінні феномена спілкування. Психологічні особливості спілкування. Спілкування й потреби людини. Сторони спілкування: комунікативна, інтерактивна, перцептивна.

Класифікації функцій спілкування:

- за критерієм досягнення мети – контактна, інформаційна, спонукальна, координаційна, розуміння, емотивна, встановлення стосунків (відносин), здійснення впливу (за В. А. Семиченко);
- на підставах виокремлення трьох сторін спілкування – інформаційно-комунікативна, регулятивно-комунікативна, афективно-комунікативна (за Б. Ф. Ломовим);
- на основі врахування установки суб'єктів спільної діяльності на пізнання одне одного й підтримку взаємин – функції організації спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвитку міжособистісних стосунків (за Т. К. Чмут);
- за призначенням – прагматична, формуюча, підтвердження, організації й підтримки міжособистісних відносин, внутрішньоособистісна (за Є. І. Роговим).

Сутність ділового спілкування, його форми та загальні принципи побудови.

Значення моральних цінностей для спілкування й взаємодії людей на гуманістичних началах. Основи професійної етики. Культура ділового спілкування та її роль у професійному становленні особистості.

Тематика самостійного вивчення (2 години)

Рівні спілкування: фатичний, інформаційний, особистісний (духовний) (за Є. В. Андрієнко); ритуальний (або соціально-рольовий), діловий, інтимно-особистісний (за Н. В. Казариною й В. Н. Кунициною); конвенційний, примітивний, маніпулятивний, стандартизований, ігровий, діловий, духовний (за А. Добрович).

Примітка: для полегшення пошуку необхідної інформації по кожній темі у розділі «Зміст дисципліни» у квадратних дужках указані відповідні сторінки з рекомендованої літератури.

Література:

[2, с. 49-59], [3, с. 10-63], [7, с. 10-29], [8, с. 7-41], [14, с. 400-434], [15, с. 265-271, 339-341], [20, с. 16-20, 122-127, 308-331], [26, с. 12-28], [27, с. 12-52, 67-72], [35, с. 18-35].

Тема 2. Види, типи та канали спілкування (4 години)

Лекційний матеріал (2 години)

Класифікація видів спілкування:

- на підставах техніки спілкування та його цілей – «контакт масок», формально-рольове, світське, маніпулятивне, духовне міжособистісне, ділове (за В. М. Лавриненко);
- залежно від контингенту учасників – міжіндивідне, індивідно-групове, міжгрупове;
- за мірою опосередкованості – безпосереднє, опосередковане;
- за тривалістю – короткочасне, тривале; за завершеністю – завершене, незавершене;
- за аудиторією – спілкування між двома (діалог), із малою групою, із великою групою, із масою (масове спілкування).

Анонімне спілкування. Спілкування реальне та віртуальне.

Канали спілкування: прямий, непрямий, непрямий керований.

Типи спілкування: імперативний, маніпулятивний, діалогічний; менторський, «інформативний», «конфронтаційний»; «натхнення» спілкування.

Тематика самостійного вивчення (2 години)

Стили спілкування: альтруїстичний, маніпулятивний, місіонерський; стилі піддатливий, агресивний, відчужений (за Т. К. Чмут). Стили спілкування між діловими партнерами: «спільна творчість», «дружня прихильність», «загравання», «залякування», «дистанція», «менторський» (за І. М. Юсуповим).

Чоловічий та жіночий стилі спілкування. Відмінності у використанні вербальних та невербальних засобів спілкування представниками різних статей.

Література:

[2, с. 59-75], [15, с. 279-346], [20, с. 123-126], [21, с. 415-419], [26, с. 20-28], [27, с. 73-75, 86, 100-101], [35, с. 35-43, 179-191].

Тема 3. Спілкування як обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування) (4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Поняття комунікації. Особливості комунікативного процесу. Специфіка людської комунікації. Механізм зворотного зв'язку. Типи інформації та засоби комунікації (вербальні й невербальні). Мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Структура мовленнєвого спілкування. Види мовленнєвої діяльності. Особливості усного й письмового мовлення. Основні функції мовлення. Норми вербального спілкування (граматичні, логічні, психологічні й естетичні). Культура мовлення та мовленнєвий етикет. Мистецтво виражати свої думки. Мовлення як засіб ділової комунікації. Поняття комунікативних бар'єрів та їх характеристика. Бар'єри комунікації: уникання, авторитет, нерозуміння; фонетичні, семантичні, стилістичні, логічні; соціокультурних відмінностей, відносин. Труднощі та деформації спілкування.

Суб'єктивні канали сприймання й передачі інформації. Репрезентативні системи (типи модальності), пов'язані з певним каналом сприймання: аудіальна, візуальна, кінестетична, нюхова й смакова системи.

Література:

[2, с. 76-94], [7, с. 138-151], [8, с. 80-84, 97-123], [15, с. 312-319, 346-388], [20, с. 146-151], [21, с. 419-422, 429-421], [26, с. 43-54, 96-103], [27, с. 83-87, 107-130], [35, с. 46-49], [37, с. 31-42, 83-99].

Тема 4. Невербальні засоби спілкування. Комунікативні емоційні стани.

(6 годин)

Практичне заняття (2 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Функції невербальних засобів комунікації. Науки, що досліджують невербальні засоби спілкування: кінесика, такесика, проксемика, просодика, екстралінгвістика. Знакові системи, що є засобами процесу невербального спілкування: паралінгвістичні й екстралінгвістичні; тактильні, оптико-кінетичні, просторово-часові, візуальні (контакт очей). Вплив чинників простору й часу на рівень та глибину спілкування. Особливості невербальної культури народів світу. Невербальна комунікація в практиці ділових стосунків. Інтерпретація невербальної інформації у діловому спілкуванні.

Комунікативні емоційні стани. Сприйняття емоційного стану людини за мовленням. Розуміння (ідентифікація) емоцій людини за мімікою та пантомімікою. Індивідуальні особливості людини, що зумовлюють розуміння емоцій іншої людини (психологічна проникливість). Керування емоціями.

Вправи, спрямовані на вироблення умінь діагностувати емоції та почуття.

Література:

[3, с. 133-163], [4, с. 452-457, 522-539], [7, с. 110-125], [8, с. 131-144], [20, с. 138-146], [21, с. 419-422, 429-421], [26, с. 49-52], [27, с. 132-143], [35, с. 46-60, 145-169], [37, с. 183-186, 209-219, 233-260], [38], [39].

Тема 5. Психологічний вплив у процесі міжособистісного та ділового спілкування

(6 годин)

Лекційний матеріал (2 години)

Поняття психологічного впливу та протистояння чужому впливу. Види психологічного впливу (за Є. В. Сидоренко): переконування, самопросування, навіювання (сугестія), психічне зараження, спонукування імпульсу до наслідування, формування прихильності, прохання, примушування, деструктивна критика, маніпуляція, ігнорування. Мета та засоби здійснення психологічного впливу. Умови доцільності використання переконуючого впливу та ефективності переконання. Види навіювання. Навіюваність, як характеристика індивіда. Особистісні й ситуативні чинники, що підвищують

навіюваність людини. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі спілкування.

Види психологічного протистояння впливу (за Є. В. Сидоренко): контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, творчість, ухиляння, психологічний самозахист, ігнорування, конфронтація, відмова. Поняття психологічно конструктивного впливу та його критерії. «Технічні» засоби впливу й протистояння впливу. Психологія управлінського впливу.

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Неімперативні форми впливу на партнерів у спілкуванні: пропозиція (порада), похвала, підтримка й утішання. Імперативні форми впливу: наказ, вимога, заборона. Дисциплінарні міри впливу: попередження, догана й покарання. Погрози (залякування). Самовихваляння. Критика. Слухи й плітки.

Література:

[3, с. 70-78], [12, с. 12-54, 226-258], [15, с. 423-433], [21, с. 343-348], [23, с. 178-212, 291-299], [24, с. 175-185], [26, с. 54-61], [27, с. 92-99, 113-114], [33, с. 343-348], [35, с. 87-144], [36, с. 311-339], [37, с. 11-31], [40, с. 339-355], [44].

Тема 6. Перцептивна сторона спілкування (спілкування як сприймання й розуміння людьми одне одного) (4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Поняття соціальної перцепції, її особливості та функції. Джерела формування уявлень про особистість іншої людини. Механізми соціального сприймання (соціальної перцепції) й розуміння людей: соціальна стереотипія, соціальна ідентифікація, емпатія соціальна, атракція, соціальна рефлексія, каузальна атрибуція. Типи атрибуції. Помилки каузальної атрибуції. Класифікація соціальних стереотипів. Імідж особистості як різновид соціального стереотипу. Взаєморозуміння між учасниками спілкування та його рівні. Вплив упередження та установок на сприймання й розуміння людини. Установки, що обумовлюють перекручування уявлень про іншу людину (ефекти сприймання): ефект «ореола», ефект проекції, ефект первинності й новизни, ефект привабливості, ефект переваги, ефект «доброго ставлення до нас», ефект середньої помилки, ефекти категоризації та стереотипізації.

Психологія міжособистісної привабливості – непривабливості.

Література:

[2, с. 109-141], [3, с. 18-38], [13, с. 117-119, 145-163], [15, с. 442-446], [20, с. 128-138], [21, с. 423-429], [26, с. 31-41], [27, с. 81-89], [35, с. 205-223, 232-234].

Тема 7. Інтерактивна сторона спілкування (спілкування як взаємодія)

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Сутність понять «взаємодія» («інтеракція»), «міжособистісна взаємодія». Типи ситуацій, за яких відбувається соціальна взаємодія. Теорії взаємодії. Структурний опис взаємодії у транзактному аналізі (Е. Бьорн). Типи взаємодії: кооперація (співробітництво) та конкуренція. Види кооперативної взаємодії. Соціально-психологічні феномени взаємодії людей: соціальна фасилітація, соціальна інгібіція, ефект Ригельмана. Взаємодія як організація спільної діяльності. Ознаки й принципи спільної діяльності. Види організації комунікацій в організації. Вплив на характер спільної діяльності етичних норм і правил. Суспільні норми, що мотивують альтруїзм у процесі взаємодії людей. Агресія як поведінка, що суперечить нормам існування людей у суспільстві.

Література:

[2, с. 141-167], [12, с. 268-269], [13, с. 52-56, 122-124], [15, с. 389-391], [20, с. 154-167], [26, с. 64-81], [37, с. 99-114].

Тема 8. Соціально-психологічні особливості спільної діяльності у робочій групі

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Спілкування як основа міжособистісних стосунків у колективі. Поняття «групи», «колективу». Характеристика малих соціальних груп, їх функціональне призначення. Групи формальна та неформальна. Референтна група.

Групова динаміка як сукупність внутрішньогрупових процесів і явищ. Явище групового тиску. Поняття «конформізму» та «нонконформізму». Види конформізму. Концепції пояснення причин конформізму. Фактори конформності особистості.

Роль лідера в групі. Поняття «лідер» і «лідерство». Теорії лідерства.

Типологія лідерства. Формальний та неформальний лідер. Стиль лідерства.

Ділові взаємини у трудовому колективі. Морально-психологічний клімат у колективі. Ознаки сприятливого морально-психологічного клімату. Групова згуртованість та її показники. Міжособистісна сумісність, її види. Групова сумісність як показник згуртованості групи. Критерії ефективності діяльності групи. Внутрішньогруповий фаворитизм та міжгрупова дискримінація.

Література:

[2, с. 193-297], [7, с. 92-108], [11, с. 155-157, 191-196], [13, с. 82-87, 132-134], [14, с. 487-492], [15, с. 66-156], [19, с. 192-223], [20, с. 216-233], [23, с. 285-287], [35, с. 138-143], [36, с. 298-305].

Тема 9. Управлінське спілкування в діяльності керівника

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Керівництво як феномен психологічної влади в групі. Індивідуальні стилі керівництва (за ознакою одноосібних чи групових способів впливу на організацію виробничого процесу): авторитарне управління (патріархальне, автократичне, бюрократичне, харизматичне), демократичне, ліберальне, анархічне; «невтручання», «тепла компанія», «завдання», «золота середина», «команда» (за Р. Блейк, Дж. Моутон). Стилi керівництва за традиційною концепцією К. Левіна: авторитарний, демократичний, ліберальний. Директивна та кооперативна моделі керівництва (за М.-А. Робером, Ф. Тильманом). Особливості керівництва, обумовлені національними традиціями.

Психологічні типи керівників. Мотивація керівництва. Якості й риси успішного керівника. Причини неуспішного керівництва. Роль керівника в організації. Принципи й прийоми керівництва. Особливості стилю роботи керівника з підлеглими та заступниками. Етичні норми та культура ділового спілкування керівника організації. Спільні риси та відмінності керівника й лідера. Стилi керівництва й ефективність чоловіків та жінок у ролі лідера та керівника. Особливості керівника освітньої установи.

Література:

[2, с. 216-237], [6, с. 226-255], [7, с. 155-174, 190-195, 234-250], [11, с. 47-67, 112-123], [13, с. 84-85], [14, с. 164-237, 270-279, 298-306], [20, с. 234-263], [23, с. 125-177], [30, с. 243-273, 293-298], [35, с. 299-312].

**Тема 10. Конфлікти в організаціях, способи їх попередження
та розв'язання
(4 години)**

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Зміст поняття «конфлікт». Структурні компоненти конфлікту: об'єкт конфлікту, учасники, конфліктна ситуація, інцидент. Умови протікання конфлікту. Образи конфліктної ситуації. Класифікація конфліктів. Конструктивні й деструктивні міжособистісні конфлікти. Соціальні функції конфлікту. Динаміка виникнення й розвитку конфлікту. Стили конфліктної поведінки: суперництво (протиборство), співробітництво, компроміс, уникання, пристосування (за Р. Блейк, Дж. Моутон). Об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфліктів в організаціях, їх види. Конфлікти в закладах освіти. Стратегії управління конфліктами. Алгоритм урегулювання конфліктних ситуацій. Способи завершення конфліктів. Розв'язання конфліктів за допомогою медіації (посередництва). Профілактика виникнення трудових конфліктів. Роль керівника організації у питаннях попередження та подолання конфліктних ситуацій у колективі.

Література:

[1], [2, с. 167-180], [6, с. 7-175], [7, с. 141-149], [9], [11, с. 157-190], [14, с. 464-492], [15, с. 104-118, 396-403], [17], [19, с. 20-168], [20, с. 264-284], [23, с. 318-349], [27, с. 194-209], [28, с. 91-149], [35, с. 295-297].

**Тема 11. Основи ефективного спілкування
(6 годин)**

Практичне заняття (2 години)

Міра ефективності спілкування. Чинники, що обумовлюють ефективність спілкування. Особистісні та індивідні властивості людини, що впливають на ефективність спілкування. Поняття комунікативної компетентності, комунікативності й комунікабельності. Шляхи формування комунікативних умінь та оптимізації процесу спілкування. Техніки постановки запитань. Правила ефективного слухання. Види слухання: активне, рефлексивне – пасивне, нерелфлексивне; емпатійне слухання. Техніки активного та пасивного слухання. Спостереження психологічних реакцій як метод сприймання інформації про співрозмовника.

Вправи, спрямовані на розвиток умінь слухати й ставити запитання.

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Стресогенні чинники у професійній діяльності й діловому спілкуванні. Умови виникнення емоційного та інформаційного стресів. Ознаки стресового стану людини. Індивідуальні чинники стресостійкості. Профілактика дістресу у діловому спілкуванні та корекція його наслідків.

Література:

[2, с. 95-96], [3, с. 63-69, 208-234], [7, с. 136-138], [8, с. 52-60], [20, с. 152-154, 285-306], [21, с. 250-255, 414, 440-446], [23, с. 361-388], [26, с. 84-94], [29], [30, с. 495-503], [35, с. 61-86], [37, с. 265-333, 438-457, 491-495], [41, с. 158-256], [42, с. 158-256].

Тема 12. Діловий етикет та культура ділового спілкування.

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Етикет як система норм поведінки. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Вербальні й невербальні компоненти етикету. Правила вербального етикету в діловому спілкуванні: стиль мовлення, стереотипи мовленнєвого звернення до людей. Етикетні ситуації: правила початку й закінчення спілкування, системи вітань й прощань, правила ведення діалогу. Етикетна проксеміка й атрибутика (елементи одягу на офіційному прийомі, подарунки). Підготовка до застільних ділових зустрічей різних форматів та основні правила поведінки за столом.

Етика та етикет у взаєминах працівників організації з клієнтами та діловими партнерами. Планування й проведення ділових поїздок. Підготовка до відрядження за кордон. Прийом у гостях ділового партнера.

Збереження й ефективне використання робочого часу як елемент етикету.

Національні й етнічні особливості етикету. Етикет у взаєминах з іноземними діловими партнерами. Особливості ведення переговорів з іноземними партнерами з урахуванням їх національно-культурних традицій та етичних норм у ділових стосунках.

Література:

[7, с. 98-108], [5, с. 7-32], [8, с. 147-150], [20, с. 332-352], [22], [24, с. 255-306], [27, с. 52-65], [28, с. 40-51], [32], [34, с. 178-230].

Тема 13. Імідж організації. Стиль та імідж ділової людини.

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Зміст поняття «імідж». Імідж організації: архітектура споруди, охайність навколишньої території, дизайн приміщень, облаштування робочих місць. Режим роботи організації, безпека праці, умови відпочинку працівників. Стиль роботи керівництва. Зовнішній вигляд, стиль поведінки й діяльності персоналу, дотримання ділового етикету.

Професійний імідж ділової людини. Особистісні якості. Моделі поведінки, манери спілкування. Міміка, жести, поза як складові іміджу. Оформлення зовнішнього вигляду. Основні вимоги до одягу у формальних та у неформальних робочих ситуаціях. Принципи підбору ділового гардероба.

Імідж закладу освіти, його складові. Професійний імідж викладача.

Література:

[3, с. 240-270], [8, с. 89-96], [11, с. 225-239], [14, с. 545-550], [22], [34, с. 6-177].

Тема 14. Психологічні особливості публічного виступу

(6 годин)

Лекційний матеріал (2 години)

Самостійне вивчення (4 години)

Види публічних виступів. Принципи й методи інформування аудиторії. Основні етапи підготовки до виступу. Логіко-композиційна побудова промови. Врахування контингенту слухачів та обстановки виступу. Організація простору виступу. Ораторське мистецтво промовця та його особистісний вплив на аудиторію. Способи досягнення контакту оратора з аудиторією та підтримки її інтересу до повідомлення. Прийоми управління увагою слухачів. Ознаки уміло побудованого мовлення. Доказовість й переконливість промови. Методи аргументування. Культура мовлення оратора. Невербальна сторона публічного виступу. Типові помилки ораторів. Причини неуважності слухачів.

Література:

[3, с. 103-130], [8, с. 97-130], [15, с. 327-328], [23, с. 240-246], [26, с. 105-134], [27, с. 179-193], [35, с. 272-282], [37, с. 365-396], [43, с. 243-273].

Тема 15. Бесіда та прийом відвідувачів як форми ділового спілкування.

Ділове інтерв'ю (співбесіда) при працевлаштуванні.

(4 години)

Самостійне вивчення (4 години)

Функції ділових бесід. Види бесід: ритуальні, глибинно-особистісні, ділові; бесіди індивідуальні та групові. Типи співрозмовників та їх поведінка (за І. Е. Фроммом, за П. Мицич). Сутність індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди та етапи її проведення. Установлення психологічного контакту в бесіді. Орієнтування в умовах спілкування та врахування особистісних характеристик співрозмовника. Запитання, що забезпечують продуктивність бесіди: інформаційні, дзеркальні й естафетні. Уміння слухати співрозмовника. Обговорення проблеми. Аргументація власної позиції. Прийняття рішення та вихід із контакту. Дотримання правил етикету під час бесіди з клієнтами. Поширені помилки під час бесіди. Специфіка індивідуальних бесід керівника з підлеглими.

Умови успішного проходження ділового інтерв'ю кандидатом на посаду в організації (установі, підприємстві). Підготовка кандидатом резюме та супровідного листа; збір інформації про діяльність організації та самопідготовка до співбесіди; техніка поведінки під час інтерв'ю та після його завершення. Особливості побудови співбесіди представником організації з кандидатом при прийомі на роботу.

Поняття ділових прийомів та способи їх організації. Види ділових прийомів. Особливості неформальних зустрічей. Тактика проведення зустрічей з представниками ділового світу різних країн з урахуванням особливостей національного характеру. Етика міжнародних ділових зустрічей. Діловий одяг як атрибут ділового прийому.

Література:

[3, с. 59-63], [5, с. 53-71, 111-122], [7, с. 125-136], [11, с. 75-77, 123-126], [15, с. 320-327], [23, с. 213-238], [27, с. 145-160], [28, с. 55-66], [31, с. 130-212], [35, с. 283-291], [37, с. 411-422].

**Тема 16. Форми колективного обговорення ділових проблем:
переговори, нарада, збори
(4 години)**

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Стратегії ведення переговорів. Види діяльності людей, що ведуть переговори. Етапи проведення переговорів: підготовчий (аналіз ситуації), обговорення проблеми, узгодження позицій і вироблення домовленостей. Етичні норми ведення переговорів. Етнопсихологічні аспекти ведення ділових переговорів.

Характер проблем, що виносяться на нараду: виробничі, дисциплінарні, організаційні. Підходи до забезпечення ефективності наради. Завдання головуєчого (керівника організації) на нараді.

Етапи підготовки зборів: аналіз проблеми для розгляду, підготовка основної доповіді й виступів, обрання президії (робочої групи) й визначення регламенту проведення зборів, обговорення основного питання, пропозицій та проєкту рішення, голосування й ухвалення рішення, організація контролю за виконанням рішення та інформування відповідальними особами учасників зборів про виконання рішення.

Література:

[3, с. 81-96], [5, с. 46-53], [7, с. 138-141], [8, с. 155-161], [11, с. 132-138], [14, с. 434-463], [20, с. 168-199], [23, с. 246-250], [27, с. 162-177], [28, с. 7-51], [31, с. 212-218], [35, с. 284-289, 297-299], [37, с. 396-410].

**Тема 17. Групова дискусія як метод обговорення ділових проблем та
прийняття рішень
(4 години)**

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Типи групових задач та способи їх вирішення. Групова дискусія як метод виявлення й обговорення ділових проблем та продуктивного прийняття групових рішень. Функції групової дискусії: діагностична, навчальна, стимулювання творчого процесу. Основні стадії дискусії: формулювання проблеми й мети (визначення очікуваного результату), позначення правил ведення дискусії, уточнення понятійного апарату; обмін думками, ідеями й пропозиціями та здійснення їх аналізу; вироблення єдиного або компромісного

групового рішення (повне або часткове розв'язання проблеми або формулювання нових проблем); аналіз або оцінка проведеної дискусії. Феномени, що виникають у ході групової дискусії. Роль ведучого в обговоренні питань. Умови успіху дискусії, культура її проведення. Фактори виникнення помилкових групових рішень у процесі дискусії.

Круглий стіл, мозковий штурм («брейнстормінг»), синектика як форми дискусії; правила й методика їх проведення. Групова дискусія у формі аналізу конкретних ситуацій, або випадків (case study).

Література:

[2, с. 285-294], [3, с. 166-207], [11, с. 298-312], [13, с. 78-80], [27, с. 173-177], [33, с. 40-77], [40, с. 327-331], [43, с. 198-241].

Тема 18. Спілкування через засоби масової комунікації

(4 години)

Тематика самостійного вивчення (4 години)

Ділове листування засобами традиційної та електронної пошти. Класифікація ділових листів: за тематичною ознакою, за функціональними ознаками, за кількістю адресатів, за структурними стандартами, за змістом та призначенням. Загальноприйняті правила складання ділових листів. Культура офіційного листування. Інтернаціональні властивості офіційно-ділового письмового мовлення. Мовний етикет у документі.

Особливості ділового спілкування по телефону. Підстави стосовно вибору телефону як засобу ділового спілкування. Підготовка до ділової бесіди по телефону: добір необхідних матеріалів (документів), укладення плану бесіди, суті обговорюваних питань та порядку їх постановки. Вибір доцільного часу телефонної розмови. Етапи ділового спілкування по телефону: взаємне представлення, введення співрозмовника в курс справ, обговорення ситуації, заключне слово. Особливості мовлення (вимови) по телефону. Етикет ділової телефонної розмови. Загальні рекомендації щодо використання телефону в професійній діяльності.

Спілкування через інтернет. Контакти із засобами масової інформації.

Література:

[5, с. 73-85], [8, с. 162-166, 175-193], [11, с. 126-129], [20, с. 342-352], [23, с. 238-240], [27, с. 155], [28, с. 70-86], [35, с. 293-295].

Рекомендації до виконання контрольних робіт

У роботі має бути план, розбивка тексту відповідно до плану, висновки, перелік використаної літератури (який має оформлятися за держстандартом) та посилання в тексті на використані джерела. Пункти плану мають нумеруватися арабськими цифрами. У разі надання в розділах підрозділів їх необхідно нумерувати додатковими цифрами після крапки (наприклад, 1.1, 1.2, 1.3 або 2.1, 2.2, 2.3 ...). Посилання на джерела інформації надаються у квадратних дужках (номер із переліку літератури й сторінка), які розміщуються перед крапкою наприкінці речення (наприклад, [2, с. 15].). Обсяг виконаного завдання має бути орієнтовно до 10-ти аркушів формату А4 друкованого тексту; шрифт – 12–14, міжрядковий інтервал – 1,3–1,5, відступи (поля) 20 мм, абзац – 3–5 знаків, міжрядковий інтервал між абзацами – 1,3–1,5 (як і в тексті).

Робота має будуватися на науковій основі. Тема індивідуального завдання вибирається студентом із переліку наведених нижче варіантів завдань у відповідності до його порядкового номера у списку студентів академічної групи або за домовленістю між студентами (теми не мають повторюватися).

Теми індивідуальних завдань

1. Теоретичні підходи в психології до розуміння феномена спілкування. Психологічні особливості спілкування. Спілкування й потреби людини.
2. Спілкування як предмет етичного розгляду. Значення моральних цінностей для спілкування й взаємодії людей на гуманістичних началах. Основи професійної етики.
3. Сутність і особливості ділового спілкування. Культура ділового спілкування та її роль у професійному становленні особистості.
4. Структура міжособистісного спілкування: комунікативна, інтерактивна, перцептивна сторони спілкування.
5. Вербальні засоби міжособистісного спілкування та їх значення в діловому спілкуванні. Функції та норми вербального спілкування.
6. Роль усного мовлення в професійній діяльності. Мистецтво виражати свої думки.
7. Невербальні засоби міжособистісного спілкування та їх значення в діловому спілкуванні (оптико-кінетичні, паралінгвістичні й екстралінгвістичні, тактильні, просторово-часові, візуальний контакт).
8. Комунікативні емоційні стани. Розуміння (ідентифікація) емоцій людини за

мовленням, мімікою та пантомімікою.

9. Види спілкування та їх класифікація. Канали й типи спілкування.
10. Географічні й національні особливості спілкування.
11. Особливості спілкування, пов'язані із статтю. Чоловічий та жіночий стилі спілкування. Діловий стиль чоловіків і жінок.
12. Бар'єри у спілкуванні, їх об'єктивні й суб'єктивні причини. Психологічні установки як бар'єри в діловому спілкуванні. Труднощі та деформації спілкування.
13. Загальна характеристика основних видів психологічного впливу в процесі спілкування та способів протистояння чужому впливу.
14. Переконавання як метод психологічного впливу. Складові переконання. Аргументація й докази як методи переконування.
15. Навіювання й зараження як методи психологічного впливу.
16. Маніпуляція як метод психологічного впливу. Критерії та засоби маніпулятивного впливу. Маніпулятивні типи характеру.
17. Джерела формування уявлень про особистість іншої людини. Механізми соціального сприймання (соціальної перцепції) та розуміння людей.
18. Вплив упередження та установок на сприймання й розуміння людини. Установки, що обумовлюють перекручення уявлень про іншу людину (ефекти сприймання).
19. Теорії соціальної взаємодії. Структурний опис взаємодії у транзактному аналізі (Е. Бьорн).
20. Соціально-психологічні феномени взаємодії людей.
21. Ознаки й принципи спільної діяльності в організації. Вплив на характер спільної діяльності етичних норм і правил.
22. Психологічні типи керівників та стилі керівництва. Якості й риси успішного керівника. Причини неуспішного керівництва.
23. Концепції пояснення причин конформізму. Види конформізму. Фактори конформності особистості.
24. Теорії лідерства. Типологія й стилі лідерства.
25. Основи ефективного спілкування. Комунікативна компетентність.
26. Особистісні та індивідні властивості людини, що впливають на ефективність спілкування. Характер особи й спілкування. Темперамент і спілкування.

27. Уміння слухати співрозмовника як умова ефективного спілкування.
Активне й пасивне слухання.
28. Труднощі ефективного спілкування та методи подолання утруднень у спілкуванні.
29. Психологічні особливості першого враження про іншу людину.
30. Професійні особливості сприймання людини людиною. Вплив роду діяльності й становища людини на формування її уявлень про інших людей.
31. Психологія міжособистісної привабливості – непривабливості.
32. Методи управління конфліктами в організаціях.
33. Причини виникнення конфліктів та методи їх профілактики у трудових колективах.
34. Переговори як метод розв'язання конфліктів у трудових колективах.
35. Вербальні й невербальні компоненти ділового етикету. Етикетна проксемика й атрибутика у діловому спілкуванні.
36. Міжнародний діловий етикет та його національні та етнічні особливості.
37. Умови успішного працевлаштування кандидата на посаду в організації.
38. Методика підготовки публічного виступу. Ораторське мистецтво промовця та його особистісний вплив на аудиторію.
39. Мистецтво проведення прийому відвідувачів та ділової бесіди.
40. Переговори, нарада, збори як форми ділового спілкування.
41. Методи групової дискусії як форми колективного обговорення й розв'язання ділових проблем.
42. Метод аналізу конкретних ситуацій як форма колективного обговорення проблем.
43. Правила ділового спілкування по телефону. Дотримання етикету в діловій телефонній розмові.
44. Ділове листування. Офіційно-ділове письмове мовлення. Мовний етикет у документі.
46. Умови виникнення стресів у професійній діяльності й діловому спілкуванні та корекція їх негативних наслідків.
47. Емоційно-вольова регуляція психічного стану в процесі спілкування.
Прийоми самоконтролю й самозаспокоєння.
48. Презентація як форма виступу в аудиторії.
49. Шляхи розвитку культури спілкування.

50. Професійний імідж ділової людини. Професійний імідж викладача.

**Запитання для самоконтролю та підсумкового контролю за
проблематикою з «Психології ділового спілкування»**

1. Які існують теоретичні підходи в психології у розумінні феномена спілкування?
2. Яку роль відіграє спілкування у суспільному житті?
3. Які потреби людини задовольняє спілкування? Потреба у спілкуванні вроджена чи набута?
4. У чому полягає сутність комунікативної, інтерактивної, перцептивної сторін спілкування?
5. На яких підставах виокремлюють різні види спілкування?
6. Охарактеризуйте сутність ділового спілкування. В яких формах воно відбувається та які загальні принципи його побудови?
7. У чому особливості чоловічого та жіночого стилю спілкування? Які характерні риси ділового стилю чоловіків та жінок? Як можна оцінити ефективність чоловіків та жінок у ролі лідера або керівника?
8. У чому полягає сутність етичної природи спілкування?
9. Який зміст вкладається в поняття «комунікація»? Які особливості людської комунікації?
10. Які функції виконує вербальна комунікація? Які норми вербального (мовленнєвого) спілкування склалися історично?
11. Яка роль у спілкуванні належить невербальній комунікації? Чи можна стверджувати, що вербальні засоби спілкування важливіші ніж невербальні?
Які знакові системи є засобами процесу невербального спілкування?
12. Назвіть причини, які можуть ускладнювати взаєморозуміння під час спілкування.
13. У чому полягають причини виникнення психологічних бар'єрів у спілкуванні та яка їх профілактика? Що спільного та відмінного в поняттях «бар'єри», «труднощі» та «деформації» спілкування?
14. Що вам відомо про основні види психологічного впливу в процесі спілкування та способи протистояння чужому впливу? За якими критеріями розрізняють психологічно конструктивний та неконструктивний вплив?

15. Охарактеризуйте переконування як засіб психологічного впливу. Які складові переконування та умови його ефективності?
16. Охарактеризуйте навіювання й зараження як засоби психологічного впливу. Які особистісні й ситуативні чинники можуть підвищувати ефективність навіювання?
17. Які критерії й засоби маніпулятивного впливу? У чому полягає принципова відмінність таких механізмів спілкування як маніпулювання та актуалізація?
18. Які основні ознаки мають ефективні стратегії спілкування? Які передумови ефективного спілкування?
19. У чому відмінність активного й пасивного слухання? Що являють собою рефлексивне й нерефлексивне, емпатійне слухання?
20. Що являє собою механізм ідентифікації при сприйманні іншої людини?
21. Як відбувається стереотипізація у пізнанні людини людиною?
22. Які специфічні ефекти міжособистісного соціального сприйняття Вам відомі? Що таке ефект ореолу?
23. Які можна виокремити типи взаємодії при інтерактивному спілкуванні?
24. Що таке конформізм? Які його види? Які чинники зумовлюють конформність особистості?
25. Що таке психологічний клімат у групі (колективі)? Які чинники його обумовлюють?
26. У чому полягає групова згуртованість та які чинники її обумовлюють?
27. У чому полягає психологічна сумісність членів колективу і яке вона має значення для людей, які працюють разом? Які рівні сумісності виявили практичні психологи?
28. Які основні функції керівника? Які існують стилі керівництва й чим може бути обумовлений їх вибір керівником?
29. Які основні вимоги до особистості керівника й правил його поведінки? Які умови успішної взаємодії керівника з колективом?
30. Який зміст у соціально-психологічній літературі вкладається в поняття «лідер» і «лідерство»? Які теорії лідерства склалися за час дослідження цього явища? Які існують типи лідерів та у чому їх своєрідність?
31. У чому полягає подібність та відмінність між двома формами управління: керівництвом та лідерством?

32. Яка умови праці провокують виникнення професійного стресу? Які ознаки стресового стану людини? Назвіть способи керування стресом.
33. Який зміст вкладається в поняття «конфлікт»? Назвіть основні ознаки конфлікту. Сформулюйте необхідні й достатні умови для виникнення конфлікту.
34. Якою є роль конфліктів у розвитку суспільства? Які соціальні функції виконують конфлікти?
35. У чому полягає різниця між конструктивними та деструктивними міжособистісними конфліктами?
36. Охарактеризуйте основні стилі (стратегії) поведінки осіб у конфліктній взаємодії.
37. Які причини виникнення конфліктів у трудових колективах? Які види конфліктів за типом структурних взаємин («по вертикалі» й «по горизонталі») виникають у трудових колективах?
38. Які існують стратегії вирішення конфліктів? Які чинники визначають вибір стратегії виходу з конфлікту?
39. Розкрийте сутність та особливості способів попередження конфліктів у трудових колективах. Охарактеризуйте систему роботи керівника організації щодо попередження та подолання конфліктних ситуацій у колективі.
40. Яку роль відіграють переговори у розв'язанні конфліктів? Які основні етапи проведення передбачаються у переговорах?
41. Яку роль у технологіях переговорного процесу відіграє медіація (посередництво)? Які групи людей (або організації) можуть виконувати роль медіатора? Які основні етапи включає процес медіації та які тактики впливу на сторони конфлікту здійснює медіатор?
42. Яка попередня підготовка може сприяти успішному працевлаштуванню кандидата на посаду в організації?
43. Яких правил слід дотримуватися людині при викладенні проблеми по телефону?
44. У чому полягає користь методу групової дискусії у питаннях обговорення проблем та прийняття спільних рішень? Які існують способи організації й проведення групової дискусії?

Зміст

Вступ.....	3
Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія ділового спілкування»	4
Рекомендована література.....	6
Зміст дисципліни.....	9
Рекомендації до виконання контрольних робіт.....	22
Теми індивідуальних завдань	22
Запитання для самоконтролю та підсумкового контролю за проблематикою з «Психології ділового спілкування».....	25