

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

## **ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ**

**методичні вказівки до семінарських занять та  
самостійної роботи студентів  
напряму підготовки 6. 051701 – Харчові технології та інженерія**

Затверджено  
на засіданні кафедри  
філософії та соціально-  
гуманітарних дисциплін  
Протокол № 6  
Від 19 .01.15

Ділове спілкування. Методичні вказівки до семінарських занять та самостійної роботи студентів напряму підготовки б. 051701– Харчові технології та інженерія / Укладач: С.К.Каземирова. – Чернігів: ЧНТУ, 2015. – 98 с.

Укладач: Каземирова Світлана Костянтинівна,  
кандидат філософських наук, доцент

Відповідальний за випуск: Крук О.І., завідувач кафедри філософії та  
соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат історичних наук, доцент

Рецензент: Легецька Л.О., кандидат історичних наук, доцент

*"Вміння спілкуватись з людьми – такий же товар, що купується за гроші, як цукор чи кава. І я готовий платити за ці вміння більше, ніж за який-небудь інший товар у цьому світі"*  
Дж. Рокфеллер

*"...недостатньо, щоб твої слова були сказані треба, щоб вони були звернені до людей"*  
Є. Лец

## **Вступ**

Курс "Ділове спілкування" займає важливе місце в житті людини та її професійної діяльності. Необхідність вивчення дисципліни обумовлена тим, що до 70% управлінських рішень приймаються керівниками в усній формі, в процесі ділового спілкування. Характер ділової взаємодії робить вирішальний вплив на ефективність спільної діяльності, успішність проведення бесід, ділових нарад, переговорів, прес-конференцій і презентацій.

Особливе місце даного курсу в професійній підготовці обумовлено тим, що оволодіння основами ділової комунікації дозволить фахівцям ефективно взаємодіяти з діловими партнерами, реалізовувати комфортно-психологічне спілкування, стратегії і тактики, що сприяють досягненню співпраці і компромісу. Знання основних помилок при формуванні першого враження про партнера по спілкуванню, вміння долати бар'єри спілкування і регулювати позиції один одного, уявлення про різні психотипи ділових партнерів, клієнтів, колег, керівників, оволодіння прийомами впливу на партнерів по діловому взаємодії допоможуть розвинути той комунікативний досвід, який дозволить стати успішним професіоналом у різних сферах діяльності.

Спілкування – це процес взаємозв'язку і взаємодії людей. У діловому спілкуванні вони передають один одному різноманітну інформацію, обмінюються думками, знаннями, поглядами, ідеями, результатами своєї діяльності; заявляють свої потреби, інтереси, цілі; засвоюють практичні навички і вміння, моральні принципи і правила етикету, звичаї, обряди, традиції; шукають нові шляхи подолання труднощів і проблем, приймають колективні рішення. Відмінними ознаками ділового спілкування є: партнерство, рівноправність; відмінне взаєморозуміння в питаннях справ; взаємовигідне співробітництво.

"Ділове спілкування" – дисципліна, яка побудована на технології спілкування. Вона має не лише теоретичний, але і в значній мірі прикладний характер. Її мета полягає не лише в тому, щоб допомогти студентам оволодіти основами психологічної науки, а і в тому, щоб сформувати у майбутніх спеціалістів навички аналізу як власних душевних станів, так і психіки інших людей з метою підвищення ефективності своєї управлінської діяльності.

# 1 ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

## Мета та завдання навчальної дисципліни

Мета навчальної дисципліни – оволодіння теоретичними знаннями та необхідними практичними навичками в діловому спілкуванні, включаючи особисту комунікативну культуру та вміння конструктивно спілкуватися зі співрозмовниками, колективом для досягнення продуктивної діяльності, створенні сприятливого моральної атмосфери, вміння вести переговори з партнерами.

*Завдання, які вирішуються в процесі вивчення дисципліни:*

1. усвідомлення значимості ефективного ділового спілкування у сучасному житті та професійної діяльності;
2. практичне ознайомлення з системою основних знань, умінь і навичок ділового спілкування, які необхідні у майбутній професійній діяльності, а також з основами вирішення конфліктних ситуацій у спілкуванні;
3. оволодіння техніками формування атракції, активного слухання, переконання.

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

- сутність та специфічні особливості ділового спілкування;
- основні характеристики ділового спілкування;
- сутність, природу та структуру спілкування;
- рівні, засоби, стратегії спілкування;
- психологічні засади ділового спілкування, його функції, компоненти;
- види, форми прояву ділового спілкування;
- механізми сприйняття, розуміння, взаєморозуміння та ефективної взаємодії в процесі ділового спілкування;
- психологічні особливості, технології та техніки успішного спілкування;
- етичні норми ділового спілкування;
- сучасний службовий та повсякденний етикет

**вміти:**

- застосовувати основні закони спілкування;
- встановлювати і підтримувати контакт із колегами, керівництвом, діловими партнерами, клієнтами;
- використовувати основні закономірності невербального спілкування;
- долати бар'єри спілкування;
- застосовувати правила розкріпачення в діловому спілкуванні;
- враховувати гендерні особливості ділових партнерів;
- проводити ділові зустрічі, бесіди, переговори, докладно інформувати слухачів, тактовно, але переконливо аргументувати власну позицію;
- аналізувати і створити сприятливий діловий імідж;
- застосувати норми ділового етикету та протоколу у практичній діяльності.

## **Інформаційний зміст навчальної дисципліни**

### **1.1 Теоретичні проблеми ділового спілкування**

**Ділове спілкування як наука, сфера практичної діяльності та навчальна дисципліна.** Предмет і завдання ділового спілкування. Ключові поняття: спілкування, комунікація, перцепція, інтеракція.

Інтегративна специфіка ділового спілкування як сучасної галузі гуманітарного знання. Вплив філософії, етики, соціології, психології, управління, менеджменту на формування головних положень цієї дисципліни. Багатоаспектність поняття спілкування. Спілкування як спосіб реалізації соціальних відносин. Спілкування як форма людського буття. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Гуманістична спрямованість спілкування. Спілкування як комунікація, як міжособистісна та міжгрупова взаємодія, як процес пізнання одне одного. Спілкування як соціально-комунікативна форма активності особистості. Спілкування як соціально-психологічна категорія. Поняття ділового спілкування. Моральна культура як етична основа ділового спілкування. Специфіка понять ділової етики й ділового етикету. Професійна культура спілкування та діловий етикет. Моральні основи ділової поведінки. Спілкування як частина культури управління.

Проблеми ділового спілкування у філософії та психології (Сократ, Платон, Аристотель, Гоббс, Локк, Вольтер, Руссо, Кант). Етапи розвитку науки про ділове спілкування. Ділове спілкування традиційного суспільства. Ділове спілкування у вченні Конфуція. Особливості ділового спілкування в західноєвропейській культурній традиції.

**Ділове спілкування в системі соціальних відносин.** Ділове спілкування як соціально-психологічний феномен. Сутність, структура, функції. Поняття про комунікативну компетентність. Стратегії, тактики, види і рівні спілкування. Механізми і принципи ділового спілкування: зараження, навіювання, наслідування, переконання. Принцип створення умов для виявлення творчого потенціалу та професійних знань особистості. Принцип уповноважень і відповідальності. Принцип заохочень та покарань.

Множинність класифікацій щодо видів спілкування. Міжособистісне, міжгрупове спілкування та міжсоціумами, суб'єктно-групове спілкування. Опосередковане і безпосереднє, діалогічне і монологічне спілкування. Усне і письмове ділове спілкування. Функціонально-рольове, формальне і неформальне ділове спілкування.

**Ділове спілкування як обмін інформацією.** Засоби ділового спілкування: вербальні та невербальні. Кінесика ( поза, жест, міміка, хода, візуальний контакт, спрямованість руху, частота контакту, паузи) просодика та екстралінгвістика ( інтонації, гнучкість, тембр, пауза, подих, сміх, плач, кашель), такесика (рукостискання, поцілунок, поплескування), проксемика (орієнтація, дистанція). Інтерпретація жестів у спілкуванні. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.

Вербальні засоби спілкування: уміння говорити, уміння слухати. Види і техніки слухання. Процес слухання. Правила слухання. Техніка активного

слухання. Типи активного слухання. Фільтри "Я - слухання " у діловому спілкуванні. Зворотної зв'язок у діловому спілкуванні.

**Сприйняття і розуміння в процесі ділового спілкування.** Взаєморозуміння як інтерпретаційна діяльність партнерів щодо повідомлень та дій. Поняття соціальної перцепції. Функції та механізми соціальної перцепції. Ідентифікація, емпатія, рефлексія, атракція. Настановлення і його ефекти: каузальна атрибуція, стереотипізація, ефект ореолу і первинності.

Сприйняття і розуміння особливостей партнерів по спілкуванню. Визначення психологічного типу особистості партнера, типології співрозмовника, його репрезентативної системи, язика мовлення тощо.

Ефекти сприйняття. Помилки нерівності у діловому спілкування: фактори переваги, привабливості і становлення до нас.

**Ділове спілкування як взаємодія.** Спілкування як процес активної взаємодії суб'єктів, під час якого здійснюється обмін інформацією, почуттями, оцінками, діями тощо. Поняття інтеракції. Структура і етапи процесу взаємодії, фази ділового спілкування. Етапи ділового спілкування. Встановлення контакту, орієнтація в ситуації (люди, обставини); обговорення питання, проблеми; ухвалення рішення; вихід з контакту.

Психологічні чинники спільної діяльності. Організація взаємодії ділових партнерів. Контакт та взаємодія. Діалог як основа ділової взаємодії. Залежність характеру поведінки суб'єкту від рівня задоволення його власних потреб. Класифікація потреб, мотивацій людини.

Психологічні концепції моделей спілкування (Е.Шостром, Е.Берн). Транзактний аналіз Е.Берна. Батько. Дитина. Дорослий.

Стратегії між особистісної взаємодії. Характеристика стратегії між особистісної взаємодії: співробітництво, суперництво, не впливовість, відхилення, компроміс.

Стилі та моделі ділового спілкування. Визначення стилю спілкування через систему прийомів діяльності й поведінки людей. Стиль ділового спілкування як прояв культури керівництва. Стилі спілкування та проблема комунікації між керівником і підлеглими. Проблема лідерства. Порівняльний аналіз особливостей авторитарного, демократичного та ліберального стилів спілкування.

Стилі спілкування та специфіка управлінської комунікації по вертикалі та по горизонталі. Характеристика інших стилів ділового спілкування: піддатливого, агресивного, маніпулятивного, місіонерського. Поняття моделі спілкування. Маніпулятивна та актуалізаторська моделі ділового спілкування. Аналіз моделей спілкування через категорії «Я – Ти» і «Я – Воно» у концепції М. Бубера. Роль культури ділового спілкування керівника у створенні ефективної управлінської стратегії.

Співробітництво як основна форма ділового спілкування.

## **1.2 Труднощі і бар'єри у діловому спілкуванні**

**Особливості і форми ділового спілкування.** Відмінності ділового спілкування: формальність, конкретність, цілі направленість, практичність, тривалість періоду ділової взаємодії, сутність ділового спілкування в потребі рішення певних задач і реалізація цілей, пов'язаних з якою-небудь діяльністю.

Особливості ділового спілкування: партнерські відносини, гарне взаєморозуміння, сприйняття значимості особистості співбесідника як партнера, продуктивна співпраця. Партнерські відносини і їхня специфіка: кооперація, не обов'язковість наявності позитивних емоцій у партнерів по відношенню один до одного, професійна компетентність. Регламентованість ділового спілкування.

Кодекс ділового спілкування: кооперативність, цілеспрямованість, якість інформації, достатність інформації.

Форми ділового спілкування: ділова бесіда, прийом підлеглих, ділові переговори, ділові наради і зібрання, публічні виступи, телефонна розмова.

### **Труднощі і бар'єри на шляху до ефективного ділового спілкування.**

Поняття труднощів і бар'єрів. Комунікативні бар'єри: вибіркоче сприйняття, фільтрація відправникам повідомлення, емоційний стан одержувача інформації, мовленнєвий вираз.

Бар'єри на шляху до взаєморозуміння: темпераменту, характеру, акцентуації характеру, манері спілкування (домінуючий, не домінуючий, мобільний, екстравертний, інтравертний суб'єкти спілкування), бар'єр негативних емоцій (страждань, гніву, огидності, зневаги, страху, поганого настрою) бар'єр недостатнього розуміння важливості спілкування, неправильної установки свідомості, бар'єр мови. Група фізичних бар'єрів, соціально-рольових, інформаційно-пізнавальних, ідеологічних тощо. Соціально-психологічні, організаційно-психологічні та психосоціальні бар'єри.

Бар'єри на шляху взаємодії: різниця в ролях, в «пристроях», конфліктна поведінка, фактор переваги. Мотиваційні та моральні бар'єри спілкування.

**Ділове спілкування в умовах конфлікту.** Ділове спілкування і конфлікт. Поняття конфлікту, його види, структура, динаміка. Види конфліктів в організаціях: особистісний (конфлікт ролей), між особистісний (незбіжність рис характеру) між особистістю і групою (небажання підкоритися нормі), між груповий (між різними підрозділами по горизонталі та вертикалі). Природа ділового спілкування в умовах конфлікту. Правила поведінки у конфліктній ситуації. Поняття психологічної корекції стилю спілкування. Рефлексія, довіра та відповідальність як потенціал плідного ділового спілкування.

## **1.3. Практичні питання ділового спілкування**

**Ефективні психотехнології та психотехніки ділового спілкування.** Технологічна модель ділового спілкування як система психотехнік. Поняття комунікативної діяльності, її види: групова та індивідуальна. Кроки комунікативної діяльності. Поняття психотехнології спілкування. Ефективні технології

ділового спілкування. Технологія без проблемного спілкування Т. Гордона. Технологія справжнього спілкування (транзактний аналіз Е.Берна). Технологія спонтанності Ф.Перлза. Технологія моделювання успіху у діловому спілкуванні Р.Бендлера і Дж.Гриндера. Технологія ідеального спілкування Ч. Тойча і Дж. Тойч.

Поняття психотехнік ділового спілкування. Техніка аутопсиходіагностики суб'єкта спілкування. Психотехніка оволодіння ініціативою у діловому спілкуванні. Психологічна техніка формування атракції. Поняття про атракцію. Техніка впливу на людей. Психотехніка переконуючого впливу.

**Ділова суперечка, дискусія і помилка. Мистецтво переконання.** Поняття суперечки, дискусії і помилки. Фактори, які впливають на характер суперечки. Форми проведення суперечки. Проблеми впливу на учасників суперечки. Не чесні прийоми. Національні та культурні традиції. Мистецтво і культура суперечки. Психологічні особливості ведення суперечки.

Структура суперечки. Цільові установки та можливі результати суперечки: примирення шляхом взаємних уступок, перемога одного та поразка іншого; кожен залишився при своїй думці; ще більші супротивники; суперечка допомогла виявити позиції сторін, однак не примирила їх.

Помилки та виверти під час суперечки. Втрата підміна тезису. Невизначеність та суперечливість тезису. Безпідставне обвинувачення. Логічне спростування. Звернення до абсурду. Епатаж.

Питання та зауваження в суперечках. Мотивація запитання : природна та продиктована інтересом. Різновиди питань.

Реакції на поведінку опонента – некоректна для співрозмовника, нейтралізуючий захист.

Аргументація переконання. Сильні і слабкі аргументи, неспроможні аргументи. Переконливість промови. Закони аргументації та переконання: закон вбудовування (впровадження), спілкування мов мислення, об'єктивності і доказовості, діалектичності, демонстрації рівності і поваги, поступовості обраного зв'язку, етичності. Правила, які допоможуть переконати співрозмовника: Гомера, Сократа, Паскаля.

Етичні норми ведення суперечки. Людина – міра всіх речей. Домовленість повинна виконуватися. Ввічливість. Правила, дотримання яких дозволяє схилити людей на ваш бік.

**Форми колективного обговорення ділових проблем.** Специфіка колективного обговорення ділових проблем. Наради, збори, переговори, дискусії, "мозковий штурм" як форми колективного обговорення ділових проблем.

Мистецтво ведення переговорів. Стратегії й технології ведення переговорів Колективне обговорення ділових проблем та правила етикету. Характеристика переговорного процесу. Аналіз ситуації, планування і дискусія як стадії переговорного процесу. Організаційний і змістовний етапи підготовки до процесу переговорів. Психологічні аспекти переговорного процесу. Переговори та діловий етикет. Особливості проведення переговорів із зарубіжними партнерами.



Збори як форма прийняття колективного рішення. Характеристик ділової наради. Процедура підготовки та проведення наради. Етапи прийняття рішень: встановлення контактів серед учасників наради, визначення проблеми, цілей наради, розробка альтернатив, вироблення у присутніх готовності до дій.

Дискусія як форма колективного обговорення ділової проблеми. Підготовчий, основний та заключний етапи організації дискусії. Порівняльний аналіз дискусії, полеміки та диспуту. "Мозковий штурм" як евристична форма, що активізує креативний потенціал співрозмовників під час колективного обговорення проблеми Технології проведення "мозкового штурму".

**Організація ділового спілкування.** Культура ділової бесіди. Підготовчі заходи. Початок бесіди. Створення сприятливого для проведення розмови клімату. Інформування присутніх, обґрунтування висунутих положень. Завершення бесіди. Організація проведення ділових зустрічей. Правила і норми проведення зустрічей. Домовленість про ділову зустріч. Підготовка і проведення ділової зустрічі.

**Культура і етикет ділового спілкування.** Поняття культури ділового спілкування. Культура ділового спілкування є важливою умовою професіоналізму ділової людини. Компоненти культури спілкування. Формула визначення культури спілкування (КС)  $КС = КУ + З + В$ . КУ – моральні та комунікативні установки; З – знання з етики та психології ділового спілкування; В – вміння застосовувати ці знання на практиці.

Моральні норми і цінності у сфері ділового спілкування. Моральні цінності як основа гуманістичного, партнерського спілкування. Значення моральних норм та принципів для досягнення власного рівня спілкування. Мовне спілкування як показник рівня культури співрозмовників.

Ділова атрибутика і одяг.

Етикет в діяльності сучасної ділової людини. Поняття про етику, етикет. Історія етикету. Види його. Сутність ділового етикету. Правила етикету. Етикет зустріч, привітань, представлень. Використання візитної картки. Етикет ділових подарунків

**Етика ділового контакту.** Поняття ділового контакту, його етапи. Основні правила ділової етики. Створення сприятливого для проведення розмови клімату. Прояв уваги до іншої людини. Повага до іншої людини. Вирівнювання можливостей у спілкуванні. Ділова етика організації. Етичні норми та правила ділового спілкування в діяльності керівника. Етика спілкування з підлеглими. Етика наказу, прохання та покарання. Поняття службової субординації і координації та вимоги до ділових взаємовідносин. Етичні правила спілкування підлеглих з керівником, колегами, партнерами і конкурентами. Взаємовідносини між товаришами по службі. Дружба на службі. Етика відносин між жінкою та чоловіком на роботі. Етика ділового партнерства.

### **Рекомендована література**

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнева комунікація: Підруч. — К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 245 с.
2. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 208 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учеб. пособ. для студ. эконом. и техн. вузов. – М.: ИНФР-М, 2006. – 224 с.
4. Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д. та інш. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 – 344 с.
5. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей: Навч. посіб. – 2 вид. К.: КМ Academia, 2008. – 191 с.
6. Каїра Л. Г. Ділове спілкування та етикет: Навчальний посібник. – Дніпродзержинськ: ДДТУ, 2010 – 148с.
7. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. Навч. посіб.– К.: Центр учб. літератури, 2011. – 224 с.
8. Психология и этика делового общения: Учеб. для вузов / Под ред. Лавриненко В.Н. – М.: Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997. – 279 с.
9. Скібіцька Л.І. Кофліктологія. Навч. пос. – К.: Центр учбов. літератури, 2007. – 384 с.
10. Філоненко М. Психологія спілкування: Навч. посіб. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
11. Business Communication Today (5th ed) by Courtland L. Bovee, John V. Thill, Barbara E. Schatzman. – Publisher: Prentice Hall, 2011. – 730 p.
12. Business Communication for Managers : An Advanced Approach by John M. Penrose, Robert W. Rasberry, Robert J. Myers, Hardcover:, Publisher: South-Western College. – 480 p.
13. Guide to Managerial Communication (10th Edition) by Mary Munter, Publisher: Prentice Hall, 2013. – 240 p.
14. Lee Jennifer The Right-Brain Business Plan: A Creative, Visual Map for Success. – Publisher: New World Library, USA, 2011. – 240 p.

### **Методична література**

1. Деловое общение. Метод. указания по самост. работе студ. направлений подготовки 6.030504 – "Экономика предпринимательства", 6.030508 – "Финансы и кредит", 6.030509 – "Учет и аудит". – 2-е изд., испр. и доп.: в 2-х ч. / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧНТУ, 2014.
2. Етика ділового спілкування в питаннях: Завдання для самост. роботи студентів / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2000. – 60 с.
3. Основные коммуникационные навыки: Метод. рекомендации к семинарским занятиям и самостоятельной работе для студентов специаль-

- ности 7.050201 "Менеджмент организаций" / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2005. – 48 с.
4. Пособие по общению: Методические рекомендации и упражнения по курсу "Этика делового общения" для студентов заочного факультета инженерно-экономических специальностей: в 2-х ч. – / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2001.
  5. Психологія роботи з людьми: Тести і завдання для самостійної роботи студентів / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2001. – 69 с.
  6. Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов инженерно-эконом. факультета: в 3-х частях / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2000.

### Інформаційні ресурси

<http://www.elitarium.ru/>  
<http://www.lib.ua-ru.net/content/1517.html>  
<http://www.psychologos.ru>  
<http://business.ru/index.php?dn=communication>  
<http://svyato.su/delovoe-obshhenie/>  
[http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya\\_psihologiya/doncov\\_kurs\\_lekcij\\_sociálnaya\\_psihologiya/psihologiya\\_obweniya\\_i\\_verbalnaya\\_kommunikaciya/](http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekcij_sociálnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya/)  
<http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>  
<http://svyato.su/9-chto-takoe-neverbalnaya-kommunikaciya.html>  
<http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>  
[http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol\\_ob/ps\\_obsh.html](http://psihfak-mggu.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html)  
<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479>  
<http://psyberia.ru/tests/gesture/>  
[http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya\\_lzhi/raspoznavanie\\_vranja\\_chast\\_1/2-1-0-4](http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya_lzhi/raspoznavanie_vranja_chast_1/2-1-0-4)  
<http://pro-psixology.ru/socialno-psixologicheskie-fenomeny/> !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!  
<http://predator.stu/library> (у локальній мережі ЧДТУ)  
<http://www.mirpozitiva.ru/lib/obshhenie.html>

**Основними формами вивчення курсу є практичні заняття та самостійна робота.** Вони допомагають засвоїти програму дисципліни, а також поглибити, закріпити і творчо осмислити одержані знання.

### **2 МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ ПО ПІДГОТОВЦІ ДО ПРАКТИЧНИХ (семінарських) ЗАНЯТЬ ТА КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ**

Основними формами проведення практичних (семінарських) занять є круглі столи, ділові ігри, доповіді з опануванням, реферати, анотування джерел, дискусії та диспути, тестування, інтерактивне опитування, практичне вирішення завдань, заслуховування та обговорення усної доповіді та ін. *Всі заняття носять проблемно - пошуковий характер.* У їх основі – поглиблення якісної підготовки, підвищення ефективності практики ділового спілкування, вироблення вміння відстоювати власні переконання, вести творчу дискусію.

Підготовка студентів до семінару починається з відпрацювання лекційного матеріалу і рекомендованої літератури. Крім конспектів лекцій, студент пови-

нен мати конспекти до семінарських занять. Семінарські конспекти – це той матеріал, який опрацьований студентом перед практичним заняттям.

На практичних ( семінарських ) заняттях студенти виступають з доповідями, які за часом не повинні перевищувати 8 хвилин. Для того, щоб бути допущеним до виступу, студент повинен підготувати і представити перед заняттям викладачеві його стислий план-конспект. Тема доповіді вибирається самим студентом. Це питання, яке зацікавило його після підготовки за темою семінару. Готуючи доповідь, необхідно приділити увагу підбору матеріалу по темі (основної та додаткової літератури), а також логічності стрижка його викладу. Усі доповіді в обов'язковому порядку забезпечуються мультимедійним супроводом (слайди, аудіо-, відеофрагменти ). У ході заняття студент зобов'язаний записувати, фіксувати, відслідковувати хід роботи самого заняття. Важливо дописувати в робочий зошит цінні доповнення, головні думки кращих відповідей своїх колег. Малюйте схеми, будуйте таблиці, придумуйте свої знаки і символи , виділяйте головну ідею.

*Відсутні на семінарі зобов'язані ліквідувати заборгованість в певній формі, якої може бути письмова підготовка до виступу з окремого питання, або індивідуальна бесіда з викладачем на консультації.*

Найбільш поширена форма практики – *розгорнута бесіда*. Вона вимагає знання фактичного матеріалу, уміння аргументовано викласти свої знання в усній формі. При підготовці до практичного заняття треба керуватися такими рекомендаціями:

- докладно ознайомтесь з темою і планом практичного заняття, кожним із виснесених на розгляд питань;
- замовте у бібліотеці відповідні рекомендовані джерела й літературу, насамперед обов'язкову;
- прочитайте джерела й основну літературу до кожного з питань запропонованого заняття, намагаючись осмислити прочитане;
- законспектуйте необхідний матеріал, випишіть цитати;
- складіть план і текст свого виступу на практичному занятті з кожного питання;
- відпрацюйте свій виступ;
- продумайте свої питання по темі, що вивчається для обговорення на занятті.

### **Організація самостійної роботи студентів**

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час , вільний від обов'язкових навчальних занять.

Зміст самостійної роботи студента визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача.

**Мета самостійної роботи** – допомогти студентам оволодіти навичками самостійної роботи над навчальним матеріалом, пошуком необхідної інформації та умінням самостійно аналізувати і осмислювати цей матеріал .

### **Самостійна робота студентів передбачає:**

- формування навичок роботи з літературою;
- набування досвіду наукового дослідження;
- розкриття індивідуальних талантів особистості студента;
- формування світоглядних задач;
- набування таких якостей, як наполегливість та системність у навчанні.

### **Форми самостійної роботи студентів**

1. Підготовка докладів;
2. Виконання практичних завдань;
3. Написання та захист реферату;
4. Реферування наукових статей та інших друкованих джерел;
5. Підготовка до виступів на практичних заняттях;
6. Участь у студентських наукових конференціях;
7. Підготовка до контрольних робіт та заліку з навчального курсу.

**Техніка самостійної роботи** студентів у вивченні відповідної дисципліни складається з доцільних прийомів пошуку необхідної література, читання, конспектування, написання докладів та доповідей. Особливо важливою є правильна організація пошуку необхідних джерел.

Одним із шляхів запам'ятовування та засвоєння учбового матеріалу є читання записів. Конспектувати необхідно цілеспрямовано, заздалегідь. Конспект не повинен бути суцільним текстом. Його оформлення має бути чітким, наочним, забезпечувати зручність у користуванні ним. Переписувати дослівно текст джерела, літератури можливо лише тільки при цитуванні. У такому випадку цитоване слід узяти в лапки. У посилці слід вказати автора твору (чи джерела), місце і рік видання, номер сторінки, з якої взято текст цитування. При написанні роботи дозволяється і рекомендується використовувати ілюстративні матеріали:

- фотокартки й малюнки, які виконані самостійно;
- листівки й репродукції, які є у відкритому продажу;
- вирізки з газет та ілюстрованих журналів;
- матеріали Internet.

Важливим у самостійній роботі студента є підготовка доповіді (повідомлення), що планується розповісти на практичному занятті. Тематику доповідей дивись в **додатке Ж** Доповідь має відповідати таким вимогам:

- логічно і послідовно розкрити зміст обраного питання;
- показати самостійну роботу над літературою;
- вміти планувати, а також чітко і зрозуміло формувати основні питання виступу.

*Студент – доповідач має добре знати учбовий матеріал, володіти собою та аудиторією.*

Отже, правильна організація самостійної роботи є важливим чинником підвищення ефективності і якості набуття знань.

### **Питання до самостійної підготовки з курсу:**

1. Ділове спілкування як наука, сфера практичної діяльності.
2. Ділове спілкування як обмін інформацією тв. взаємодія
3. Сприйняття і розуміння в процесі ділового спілкування
4. Особливості і форми ділового спілкування
5. Ділове спілкування в умовах конфлікту
6. Ефективні психотехнології та психотехніки ділового спілкування
7. Ділова суперечка, дискусія і помилка. Мистецтво переконання
8. Форми колективного обговорення ділових проблем та організація ділового спілкування
9. Культура і етикет ділового спілкування та ділового контакту
10. Психологія ділового спілкування.
11. Сумісність ділових партнерів з точки зору соціоніки.
12. Історія розвитку ораторського мистецтва.
13. Організація і проведення нарад.

Методичні матеріали для самостійної роботи передбачають можливість проведення *самоконтролю з боку студента* (Див.: Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов экономического факультета. В 3-х частях /Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2000; Деловое общение. Методические советы по самостоятельной работе студентов направления подготовки 6.030504 – "Экономика предпринимательства", 6.030508 – "Финансы и кредит", 6.030509 – "Учет и аудит" /Составитель: С.К. Каземирова. – В 2-х ч. – Чернигов: ЧНТУ, 2014).

Формами контролю за самостійною роботою студентів є поточний контроль, модульні контрольні роботи і тестування. Контроль знань студентів з курсу "Ділове спілкування" реалізується шляхом поточного і підсумкового контролю.

### **Контроль знань студентів:**

#### **➤ Поточний контроль**

Поточний контроль здійснюється під час проведення семінарських занять і має на меті перевірку рівня теоретичної підготовленості студентів з певних тем навчальної програми, а також виконання конкретних завдань з практичного циклу курсу. Поточний контроль знань дозволяє стимулювати самостійну роботу студентів з основною та додатковою літературою, встановлювати зворотній зв'язок між викладачем та студентами.

Таблиця 2.1 – Форми поточного контролю за модулями

Модуль за тематичним планом дисципліни та форма контролю	Кількість балів
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні проблеми ділового спілкування</b>	<b>56</b>
1 Повнота ведення конспектів занять.	6
2 Підготовленість до семінарського заняття (доповнення, запитання, опанування) .	25
3 Виступ з доповіддю на семінарському занятті	15
4 Відвідування консультації	10
<b>Змістовий модуль 2. Труднощі і бар'єри на шляху ефективного ділового спілкування</b>	<b>56</b>
1 Повнота ведення конспектів занять	6
2 Підготовленість до семінарського заняття (доповнення, запитання, опанування)	15
3 Виступ з доповіддю на семінарському занятті	10
4 Своєчасність і правильність виконання завдань до самостійної роботи.	15
5 Відвідування консультації	10
<b>Змістовий модуль 3. Практичні питання ділового спілкування</b>	<b>56</b>
1 Повнота ведення конспектів занять.	6
2 Підготовленість до семінарського заняття (доповнення, запитання, опанування)	25
3 Виступ з доповіддю на семінарському занятті	15
4 Відвідування консультації	10

*Поточний контроль знань проводиться в наступних формах:*

- співбесіди із студентами під час практичних занять, консультацій;
- опитування студентів під час практичних занять, ліквідації академзаборгованості;
- контрольні заміри знань;
- перевірка виконання завдань до самостійної роботи;
- тестові завдання.

### **Тестові завдання**

Тестові завдання для поточного контролю знань студентів розроблені до кожної теми практичного заняття. Завдання включають питання найважливіших теоретичних положень та практичне завдання (вміння аналізувати ситуації у сфері ділового спілкування), відповіді на які повинні показати рівень набутих студентами знань. (Див.: **Додаток К**).

#### *Приклад тестових завдань*

1). Як діє на співрозмовника застосування вами слів, термінів, незрозумілих для нього?

- а) я отримую перевагу;
  - б) це викличе його роздратування;
  - в) в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважені.
- Обґрунтуйте свій вибір.

➤ Підсумковий контроль

Таблиця 2.2 – Підсумковий контроль

<b>Модуль за тематичним планом дисципліни та вид контролю</b>	<b>Кількість балів</b>
<b>Змістовий модуль 1. Теоретичні проблеми ділового спілкування</b>	<b>100</b>
1. Теоретичне питання	16
2. Практичне завдання	28
3. Результат поточного контролю	56
<b>Змістовий модуль 2. Труднощі і бар'єри на шляху ефективного ділового спілкування</b>	<b>100</b>
1. Теоретичне питання	16
2. Практичне завдання	28
3. Результат поточного контролю	56
<b>Змістовий модуль 3. Практичні питання ділового спілкування</b>	<b>100</b>
1. Теоретичне питання	16
2. Практичне завдання	28
3. Результат поточного контролю	56
<b>Зважена семестрова оцінка</b>	<b>100</b>

Підсумковий контроль з курсу "Ділове спілкування" включає модульний та семестровий контроль.

➤ **Модульний контроль**

Модульний контроль відбувається протягом визначених навчальним графіком атестаційних тижнів після закінчення кожного кредиту. Він здійснюється у формі оцінювання знань студентів за виконання контрольних робіт.

Перелік питань до модульних контрольних робіт і тесту додається (Див.: Додаток Л, М, Н).

➤ **Семестровий контроль**

Семестровий контроль проводиться у формі диференційованого заліку. Обов'язковою умовою допуску студентів до заліку є своєчасне і вірне виконання завдань до самостійної роботи.

Залік без обов'язкової присутності студенту проводиться при виконанні наступної вимоги. Студенти, які здобули за результатами модульних контролів впродовж семестру не менш від встановленої мінімальної кількості балів (60) і більше та згодні з ними, атестуються з дисципліни відповідно до встановлених оцінок.

При невиконанні даної вимоги або по бажанню студента поліпшити результати проводиться залік з обов'язковою присутністю студента. Залік проводиться усно згідно з переліком питань до диференційованого заліку (Додаток Р).

✓ **Мінімальні вимоги до обсягу знань та вмінь**

Дисципліну можна вважати такою, що засвоєна, якщо студент **знає**:

- специфіку предмета ділового спілкування;
- сутність, структуру, функції ділового спілкування;



- поняття комунікативної компетентності;
- стратегії, тактики, види і рівні спілкування;
- механізми і принципи ділового спілкування;
- засоби ділового спілкування та їхню специфіку;
- поняття соціальної перцепції, її функції та механізми;
- поняття інтеракції;
- особливості і форми ділового спілкування;
- комунікативні бар'єри;
- технології та техніки ефективного спілкування;
- етику ділового контакту.

**Вміє:**

- ефективно спілкуватися зі студентами й викладачами;
- рефлексивно слухати та розуміти співрозмовника;
- управляти своїми емоціями;
- переконувати партнера по спілкуванню;
- конструктивно поводитися в ситуації комунікативного конфлікту;
- презентувати свої матеріал;
- складати резюме;
- психологічно грамотно організовувати індивідуальну діяльність, міжособистісну і між групову взаємодію людей.

Студент має право вибирати форму відповіді на мінімальні вимоги до обсягу знань та вмінь: чи теоретичне та практичне питання, чи тестовий варіант.

***Теоретичні питання з дисципліни "Ділове спілкування"***

1. Визначить поняття ділового спілкування.
2. Перелічіть особливості ділового спілкування.
3. Назвіть складові елементи (структура) ділового спілкування.
4. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору перцепції.
5. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору комунікації.
6. Перелічіть складові елементи ділового спілкування з точки зору інтеракції.
7. Поясніть, чому ділове спілкування є наука.
8. Поясніть, чому ділове спілкування є мистецтво.
9. Назвіть навички та вміння, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору обміну інформації.
10. Перелічіть навички та вміння, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору перцептивної сторони ділового спілкування.
11. Перелічіть навички та вміння, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору інтерактивної сторони ділового спілкування.

***Підсумковий тест з дисципліни "Ділове спілкування"***

Дивись додаток П.

## **3 ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **ЗАНЯТТЯ 3.1 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН(2 год.)**

**МЕТА:** усвідомити ділове спілкування як складний соціально-психологічний феномен, як прагматичну необхідність і самоціль, засвоїти теоретичні знання про сутність, зміст, функції та особливості ділового спілкування.

#### **ПЛАН**

1. Поняття спілкування, його функції, структура, сутність, зміст і психологічна природа.
2. Особливості ділового спілкування.
3. Поняття комунікативної компетентності, стратегії і техніки ділового спілкування.

**Література:** 22, 35, 38,(ч. I), 66, 103, 106, 142.

#### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. На підставі аналізу рекомендованій літератури, а також власного досвіду та аналізу зовнішньої дійсності детальніше обґрунтуйте необхідність уміння спілкуватися.
2. Визначте свою потрібність у спілкуванні і свій рівень комунікативного контролю у спілкуванні, використовуючи методичні поради з курсу: (див. **Додаток А**, а також – "Деловое общение: Методические советы для студентов". (Сост. Каземирова С.К. – Чернигов: ЧДТУ 2014, – Ч. I).
3. Перелічіть складові своєї комунікативної компетентності.
4. Складіть перелік факторів, які забезпечують ефективність спілкування.

#### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

Як розуміти висловлювання, що ділове спілкування є і наукою, і мистецтвом

#### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Виділіть основні види спілкування й охарактеризуйте їх.
2. Дайте визначення діловому спілкуванню, розкрийте його особливості.
3. Які мета, структура і функції ділового спілкування?
4. Назвіть основні сторони спілкування та поясніть їх взаємозв'язок.
5. Визначить поняття "стратегія спілкування", "тактика спілкування", "комунікативна компетентність".
6. У чому суть конвенційного та ритуального спілкування?
7. У чому схожість і різниця між примітивним, маніпулятивним і стандартизованим рівнями спілкування?
8. У чому схожість і різниця ділового та ігрового рівнів спілкування?

## **ЗАНЯТТЯ 3.2 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ (2 год.)**

**МЕТА:** усвідомлення сутності та змісту комунікативної сторони ділового спілкування і розвиток навичок активного слухання, подачі й прийому інформації та зворотного зв'язку.

### **ПЛАН**

1. Поняття комунікації, її сутність основні елементи.
2. Засоби ділової комунікації: вербальні та невербальні, їх характеристики.
3. Вміння слухати: сутність, види слухання, техніки активного слухання.
4. Зворотний зв'язок і його роль в діловому спілкуванні.

**Література:** 11, 17, 22, 35, 38 (ч.І), 40, 58, 66, 98, 103, 106, 107, 142.

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Складіть структуру (перелічіть основні компоненти ) ділової комунікації.
2. Перелічіть якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору обміну інформацією.
3. Визначить, що визначають пози і жести на малюнку 1,2,3,4,5: див.: Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" (Сост. Каземирова С.К.–Чернигов: ЧТИ, 2001. – ч. II, с. 80-82).
4. За допомогою тестів, вясніть, наскільки Ви хороший слухач та складіть правила доброго слухання (див. Тесты и задания по курсу "Этика делового общения", ч. III, с.3-5; Деловое общение: Методические советы, ч. I, с. 45-51).

### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

Комунікабельна людина – це яка?

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Визначить поняття "комунікація"
2. Перелічіть складові процесу комунікації.
3. Перелічіть засоби вербального спілкування.
4. Перелічіть засоби невербального спілкування.
5. Визначить поняття "кінесика", "просодика", "екстралігвістика", "такесика", "проксемика".
6. Поясніть, у чому полягає мистецтво слухати.
7. Назвіть види слухання.
8. Визначить поняття пасивне, активне її емпатичне слухання.
9. Поясніть, у чому полягає трьохтактна схема слухання.
10. Перелічіть правила емпатичного слухання
11. Назвіть техніки активного слухання (не менше 18).
12. Перелічіть типи слухачів.
13. Поясніть роль зворотного зв'язку у процесі ділової комунікації. Які його основні форми?

### ЗАНЯТТЯ 3.3 СПРИЙНЯТТЯ І РОЗУМІННЯ В ПРОЦЕСІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ (2год.)

**МЕТА:** усвідомлення сутності соціальної перцепції, каузальної атрибуції і механізмів міжособистісного сприйняття та розвиток вміння розуміти себе і іншу людину.

#### ПЛАН

1. Поняття соціальної перцепції, її основні функції і форми.
2. Міжособистісне пізнання у процесі ділового спілкування. Поняття каузальної атрибуції.
3. Основні механізми взаємопізнання і взаєморозуміння в діловому спілкуванні. Помилки сприйняття.

**Література:** 11, 17, 21, 22, 27, 33- 35, 38 (ч. I), 40, 58, 66, 81, 98, 99, 103, 106, 107, 142, 143.

#### ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:

1. Опишіть структуру (перелічіть основні компоненти) перцептивної сторони ділового спілкування.
2. Перелічіть якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору перцепції.
3. З'ясуйте за допомогою тестів, чи знаєте Ви себе (Ваша репрезентативна система, тип темпераменту, упередження і забобону) та що знають про Вас оточуючі (див.: Деловое общение: Методические советы для студентов. – Ч. I. – С. 24-27; Тесты и задания по курсу "Этика делового общения". – Ч. I. – С.36-45).
4. Визначить, наскільки Ви спостережливі, протестував себе (див.: Деловое общение: Методические советы для студентов. – Ч. I. – С. 42-45; Тесты и задания по курсу "Этика делового общения". – Ч. I. – С.62-63).
5. Складіть перелік характеристик, за якими можна розпізнати тип темпераменту співрозмовника (не менше 15), заповнив таблицю 3.1 "Визначення типу темпераменту" за прикладом.

Таблиця 3.1 – Визначення типу темпераменту

№	Характеристики	Тип темпераменту			
		Холерик	Сангвінік	Флегматик	Меланхолік
1	Настрій	Нестійкий з переважанням бадьорого	Стійкий, життєрадісний	Стійкий, без особливої радості і горя	Нестійкий, з переважанням песимізму
2					
3					
4					

6. Проаналізуйте процес формування першого враження: вірне чи невірне воно? За якими типовими схемами складається перше враження? Опишіть як працюють ці схеми, якими ознаками запускаються? До яких наслідків приводить їх реалізація? (див. рекомендовану літературу: 21, 66, 95, 103).
7. Опишіть зовнішні прояви 20 типових станів партнерів у процесі спілкування (див.: **Додаток Б**).

### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Як розпізнати людину, з якою доведеться мати справу?
2. Як зрозуміти іншу людину в діловому спілкуванні? Чому люди не розуміють один одного і як розмовляти з людиною однією мовою?

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Визначить поняття "соціальна перцепція", "каузальна атрибуція"
2. Перелічить функції соціальної перцепції.
3. Поясніть зміст міжособистісного сприйняття
4. Назвіть фактори, що обумовлюють помилки в процесі сприйняття співрозмовника.
5. Перелічить ефекти, які супроводжують процеси сприйняття.
6. Визначить поняття "соціальний стереотип", "упередження", "установка", "перше враження".
7. Поясніть, у чому полягає перше враження та чи вірно воно?
8. Поясніть, у чому полягає роль соціальних стереотипів. Назвіть деякі з них.
9. Поясніть у чому полягає суть стереотипу чекання. Опишіть його прояви у поведінці.
10. Визначить поняття ідентифікації, емпатії, рефлексії. Поясніть сутність кожного явища.
11. Поясніть, як формується наше "Я" і яка його роль у діловому спілкуванні?
12. Поясніть, що таке фільтри "Я- слухання" і яка їх роль в діловому спілкуванні.
13. Визначить поняття "репрезентативна система".
14. Перелічить типи співрозмовників в залежності від домінуючої репрезентативної системи.
15. Назвіть ознаки візуальщика, аудіала, кінестетика, дігітала.
16. До якого типу належите ви самі в залежності від домінуючої репрезентативної системи?
17. Поясніть, як можна визначити домінуючу репрезентативну систему.

### ЗАНЯТТЯ 3.4 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ (2 год.)

**МЕТА:** з'ясувати сутність ділової взаємодії, її основні види, стратегії міжособистісної взаємодії, навчитись розпізнавати маніпуляцію, протистояти їй, та встановлювати взаємовигідні стосунки.

#### ПЛАН

1. Поняття інтеракції. Структура й етапи процесу взаємодії (фази спілкування).
2. Види комунікативного впливу.
3. Комунікація і маніпуляція.
4. Стратегія "виграш – виграш" (співробітництво) у діловім спілкуванні.

**Література:** 2, 15, 16, 18, 22, 26, 30, 35, 38 (ч. II), 40, 41, 49, 57, 61, 62, 65, 66, 72, 73, 76, 80, 88, 100, 101, 106, 119, 126, 130, 140, 142, 143, 144.

#### ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:

1. Визначить складові взаємодії у діловому спілкуванні.
2. Перелічить якості, які характеризують ефективного комунікатора з точки зору інтеракції.
3. Протестуйте себе на предмет знання засобів раціональної організації ділової взаємодії ("Тести и задания...", ч. II, тема б).
4. Заповнить кросворди. "Чи вмієте ви приваблювати до себе?" "Чи знайомі вам засоби переконання?" (Див.: Деловое общение, ч. II, с.10-12, 16-18).
5. Поясніть, що потрібно для того, щоб спрацював підхід "виграти – виграти"?
6. Проаналізуйте запропоновану нижче ситуацію і почергово пропишіть свої дії:  
*Ситуація: Ви на кухні з двома людьми і обидва вони претендують на єдиний апельсин. Як поступити з ними? Розрізати його навпіл? Кинути колегу? Розсудити кому він потрібніший? Запропонувати вирішення цієї ситуації на основі підходу "виграш – виграш".*
7. Складіть перелік дилем при підході "виграш – виграш" (не менше 5) і знайдіть засіб для вирішення цих дилем.  
*Приклад виконання завдання:*  
**Дилема:** "Що робити з другом, який ніколи не йде послугою на послугу?"  
**Засіб вирішення:** спробуйте сказати йому: "Я хочу, щоб ми залишилися друзями. Але мені це нелегко, бо я не чую, щоб ти відкликався на мої послуги".
8. Складіть перелік маніпуляцій, які можуть мати місце при обговоренні ділових питань (не менше 10-15).
9. Складіть перелік засобів досягнення цілей, які застосував Остап Бендер в повісті "12 стільців" (не менше 13).

*Приклад:* Розділ VI. 1. Укладання договору з Вороб'яніновим: придушення (психічне послаблення) + погроза (натяк) + цинізм. 2. Купівля жилета у Вороб'янінова: тиснення (невразливе) + обман, демагогія.

10. Складіть перелік ситуацій (умов), коли має місце взаєморозуміння (не менше 18).
11. Складіть правила конструктивної критики (не менше 15) та перелічіть форми конструктивної критики (не менше 15).
12. Заповніть таблиці 3.2 та 3.3.

Таблиця 3.2. – Характеристика комунікативних впливів

№ з/п	Вид комунікативного впливу	Характеристика впливу	Засоби впливу
1	Переконання	Свідомий, аргументований, має метою зміну судження, становлення, наміру, рішення А*	Аргументи в доступному вигляді. Врахування недоліків і переваг запропонованого рішення. Отримання згоди на кожному етапі доведення.
2	Самоспростування		
3	Навіювання		
4	Зараження		
5	Спонування до наслідування		
6	Формування прихильності		
7	Прохання		
8	Наказ		
9	Деструктивна критика		
10	Ігнорування		
11	Маніпулювання		

\*Умовні позначення: А – адресат впливу, особа, на яку спрямовується вплив; і – ініціатор впливу, особа, що здійснює вплив.

Таблиця 3.3 – Види протистояння впливу (Сидоренко Е.В., 1997)

№ з/п	Вид протидіючого впливу	Зміст протидії
1	Контраргументація	Свідома аргументована відповідь на спробу переконання, що спростовує або знецінює докази ініціатора дії
2	Конструктивна критика	
3	Енергетична мобілізація	
4	Творчість або креативність	
5	Ухилення	
6	Психологічна самооборона	
7	Ігнорування	
8	Конфронтація	
9	Відмова	

### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Чи потрібно маніпулювати іншими і як розпізнати маніпуляцію та не дати маніпулювати собою?
2. Як робити все по – своєму, не удаючись ні до агресії, ні до маніпуляції тобто не ущемляти права інших?
3. Як ефективно вести себе в конфлікті?

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Поясніть у чому полягає сутність інтерактивної сторони ділового спілкування
2. Охарактеризуйте сутність трансактного аналізу Е. Берна.
3. Опишіть стан "Дорослий".
4. Поясніть, як розпізнати стан "Дитина".
5. Охарактеризувати стан "Батько".
6. Охарактеризувати основні стратегії міжособистісної взаємодії.
7. Поясніть, у чому полягає стратегія "розуміння".
8. Охарактеризувати стратегію "Контролер".
9. Визначить поняття "асертивність".
10. Перелічить асертивні права людини.
11. Назвіть основні правила асертивності.
12. Перелічить види комунікативного впливу.
13. Визначить поняття "мотивація", "навіювання", "зараження".
14. Складіть перелік видів мотивів, що використовуються у діловому спілкуванні.
15. Визначить поняття маніпуляції і перелічить її види.
16. Поясніть, як протистояти маніпуляції.
17. Перелічить ознаки стратегії "виграш – виграш" (співробітництво).

## **ЗАНЯТТЯ 3.5 ТРУДНОЩІ І БАР'ЄРИ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ ТА ЗАСОБИ ЇХ ПОДОЛАННЯ (2 год.)**

**МЕТА:** виявити труднощі та бар'єри, що перешкоджають діловому спілкуванню; з'ясувати суттєві ознаки комунікативного конфлікту, причини і механізми його виникнення та шляхи розв'язання комунікативного конфлікту подолання труднощів і бар'єрів у діловому спілкуванні.

### **ПЛАН**

1. Труднощі та бар'єри у діловому спілкуванні: поняття, класифікація, шляхи подолання.
2. Стреси в діловому спілкуванні.



3. Природа та джерела комунікативного конфлікту.
4. Стилi поведінки в конфліктних ситуаціях та шляхи розв'язання комунікативних конфліктів.

**Література:** 1, 2, 6, 8, 15, 16, 22, 27, 33, 38 (ч. III), 48, 49, 55, 65, 72, 73, 81, 84, 88, 91, 98, 100 103, 106, 114, 119, 121, 124, 126, 133, 136, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 149 .

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Заповніть таблицю 3.4 – "Ознаки для визначення типу акцентуації характеру" за прикладом в таблиці (див. посібники з курсу "Психологія")

*Таблиця 3. 4 – Ознаки для визначення типу акцентуації характеру*

<b>Тип акцентуації</b>	<b>Риси, що притягують співрозмовника</b>	<b>Особливості спілкування</b>	<b>Риси, що відштовхують співрозмовника</b>	<b>Ситуації, в яких може мати місце конфлікт</b>
Гіпертимний	Енергійний, жадання діяльності, ініціативність, жадання новизни, оптимізм	Надзвичайна контактність, балакучість, жестикуляція, легкий перехід з однієї теми на іншу	Легковажність, роздратування, схильність до аморальних вчинків	Умови жорсткої дисципліни, монотонна діяльність, вимушена самотність
Дистимічний				
Циклоїдний				
Збудний				
Застрагаючий				
Педантичний				
Тривожний				
Емотивний				
Демонстративний				
Екзальтований				
Екстровертизований(календарний)				
Інтровертизований				

2. Складіть перелік бар'єрів негативних емоцій та бар'єрів невірних установок свідомості, що перешкоджають діловому спілкуванню.
3. Складіть перелік саботажників\* ділового спілкування (не менше 10-15), наведіть приклад кожного з них і укажіть. Заповніть таблицю 3.5 "Саботажники спілкування" та дайте відповідь на питання: "Яких саботажників спілкування Ви використовуєте для підриву спілкування зі співрозмовниками; до яких з них удаються інші люди відносно Вас самих; хто це робить (товариші по навчанню, роботі, рідні, друзі)"?

\*Саботажники спілкування те, що перешкоджає діловому спілкуванню.

Таблиця 3.5 – Саботажники спілкування

з/п	Саботажник спілкування	Приклад	Хто це робить?	
			Ві	інші
	Слова - "Боржники"	"Ви повинні вести себе більш відповідально"; "Ви повинні дивитись на факти"; "Ви не повинні так переживати"		

4. Проаналізуйте конфліктні ситуації за схемою:

*Варіанти роботи:*

- за вибором викладача: кожному студенту пропонується окрема ситуація (див. Додаток В);
- студент сам моделює ситуацію конфлікту, який руйнує спілкування

**Схема аналізу:**

- визначить проблему аналізу в загальних рисах;
- визначить, хто залучений до конфлікту (вертикальний або горизонтальний міжособистісний, груповий, колективний);
- на якій стадії знаходяться конфліктуючі сторони?
- виявить дійсні потреби (конфліктна ситуація, інцидент);
- з'ясуйте побоювання та слабкі сторони кожного із головних учасників конфлікту;
- оберіть стратегію розв'язання конфлікту.

*Робота виконується усно чи письмово.*

5. Доповніть таблицю 3.6 перетворювальними питаннями, які дозволяють запобігти конфлікту.

Таблиця 3.6 . – Перетворювання конфліктогенів

№ з/п	Конфліктогени	Перетворювальні питання
1	Дурень (образливі слова)	Що Ви хотіли? Як це можна виправити?
2	Я правий, а ти/вони - ні	
3	Я не буду...	
4	Усе згинуло...	
5	Він/вона безнадійна	
6	Я /вони повинні...	
7	Занадто багато/мало	
8	Вони завжди...	
9	Я не хочу...	
10	Я не можу...	
11	Він / вона ніколи	
12	Це неможливо...	
13	Ще що?	
14		

6. Складіть пам'ятку розв'язання конфліктів (не менше 7-10 пунктів) за допомогою лише спілкування.

### **ПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Як справлятися зі стресами під час обговорення ділових питань?
2. Що вкрай необхідно знати про конфлікт і як знайти вихід з нього?
3. Що визначає вираз "Не дати людині втратити своє обличчя?"

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Визначить поняття порушень, труднощів та бар'єрів і пояснить, що між ними загальне і в чому відмінності. Визначить поняття комунікативного бар'єру і назвіть його види.
2. Дайте відповідь, у чому полягають труднощі міжособистісного спілкування.
3. Укажіть, у чому полягає бар'єри темпераменту і характеру.
4. Перелічіть бар'єри манери спілкування.
5. Назвіть бар'єри негативних емоцій.
6. Перелічіть бар'єри невірної установки свідомості.
7. Пояснить, у чому полягають соціально – ролеві бар'єри.
8. Назвіть бар'єри інформаційне – пізнавальної групи.
9. Пояснить, коли виникають організаційно – психологічні бар'єри?
10. Пояснить, що таке стрес і як можна зняти стрес у діловому спілкуванні.
11. Назвіть основні причини конфліктів у діловому спілкуванні.
12. Опишіть стисло основні типи конфліктів у діловому спілкуванні.
13. Назвіть основні стилі поведінки людини в комунікативному конфлікті.
14. Проаналізуйте конфлікти, які руйнують ділову розмову.
15. Пояснить, як можна перевести конфлікт у конструктивну ділову розмову.

## **ЗАНЯТТЯ 3.6 ВМІННЯ БУТИ ПЕРЕКОНЛИВИМ (2 год.)**

**МЕТА:** пізнати закони аргументації і правила, які допомагають переконувати, оволодіти навиками переконання і переконливої поведінки.

### **ПЛАН**

1. Переконання: сутність, його парадигма, структура, закони і правила.
2. Переконливий вплив і переконлива поведінка.

**Література:** 4, 21, 26, 33, 35, 38 (ч. I, II), 45, 49, 73-77, 80, 86, 87, 95, 98, 111, 112, 118, 120, 121, 126, 128, 132, 133, 138, 140, 153.

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Складіть кросворд "Чи знайомі Вам прийоми переконання?"
2. Складіть перелік правил, які допомагають Вам бути переконливим.
3. Складіть схему роботи з запереченнями.
4. Запропонуйте ситуацію, в якій потрібно когось переконати. Складіть схему переконання в цій ситуації (стратегію переконання) і перелічіть основні тактичні прийоми переконання.
5. Дайте відповідь на наступні запитання:

- а) Який результат ви бажаєте отримати на кінець бесіди?
- б) Як можна буде оцінити цей результат?
- в) Які ваші припущення відносно цілей співрозмовника?
- г) Які засоби ви маєте для досягнення мети бесіди?
- д) Яка позиція відносно партнера є оптимальна для досягнення мети?
- е) Як ви доведете для партнера свою позицію?
- ж) Як ви допитаєтесь про настановлення, позицію і переконання вашого партнера?
- з) З якими бар'єрами ви будете мати діло в діловій бесіді?
- и) Як підстрахувати себе і знизити ймовірність появлення бар'єрів?
- к) Як усунути заперечення, коли вони з'являться?
- л) Як бути толерантним до людини, коли вона вам прикра і ви маєте різницю в сприйнятті та оцінці майбутньої роботи?
- м) Які прийоми сприяють впливу на партнера?
- н) Які аргументацію можна використовувати?
- о) Як бути коли виникає конфронтація і (або) маніпуляція?
- п) Наскільки можна розкривати свою позицію?
- р) Як полегшити погодження думок з партнером?
- с) Як можна створити атмосферу взаємного довір'я в ході бесіди?
- т) Як керувати собою, коли партнер дратує Вас?
- у) Які інтереси партнера і як їх зрозуміти?
- ф) Чого не можна ні в якому разі допускати в бесіді?

#### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Вміння переконувати – це мистецтво або наука?
2. Як завжди бути переконливим у діловому спілкуванні?

#### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Визначить поняття переконання, аргументація.
2. Назвіть основні принципи переконання.
3. Поясніть у чому полягає стратегія переконання.
4. Назвіть класифікації аргументів.
5. Перелічіть основні закони аргументації і переконання.
6. Перелічіть правила переконання.
7. Поясніть сутність правила Гомера, правила Сократа та правила Паскаля.
8. Розкрийте зміст структури переконання.
9. Назвіть засоби відповіді на заперечення.
10. Визначить поняття переконливого впливу.
11. Вкажіть види переконливого впливу.
12. Перелічіть тактики переконання, що залежать від типу співрозмовника.
13. Назвіть засоби доказів.
14. Перелічіть засоби спростування.
15. Поясніть, у чому полягає переконлива поведінка у діловому спілкуванні.

## **ЗАНЯТТЯ 3.7 МАЙСТЕРНІСТЬ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ (2 год.)** **СЕМІНАР-ПРАКТИКУМ (за вибором студентів)**

**МЕТА:** проаналізувати найбільш ефективні технології і техніки успішного ділового спілкування та опанувати деякі з них.

**Література:** 1, 2, 4, 6, 14-16, 25, 30-32, 36, 38, 40, 43, 45, 49, 57, 58, 61, 64-77, 79-81, 85-88, 91-95, 98-100, 106-108, 111-113, 118, 120-122, 124-128, 130-133, 136, 139-145, 153, 156, 157.

### *I варіант* **Дискусія**

#### **ПЛАН**

1. Методи, прийоми та засоби ефективного спілкування.
2. Психологічні технології й техніки успішного ділового спілкування.
3. Аналіз ситуацій, що виникають у сучасному діловому спілкуванні, за пропозицією студентів (робота у групах) або проведення дискусій.

#### **ПИТАННЯ ДО ДИСКУСІЇ:**

1. Особливості сучасного ділового спілкування.
2. Що таке ефективне спілкування?
3. Що визначає компетентність у спілкуванні?
4. Джерела формування комунікативної компетентності людини.
5. Що таке "мистецтво спілкування"?
6. Як ви розумієте поняття "Культура ділового спілкування"?
7. Самоподача та її роль в стосунках ділових людей.
8. Психологія та етика ділового контакту.
9. Як навчитись впливати на інших і розвинути цю здібність?
10. У чому полягає майстерність ділового спілкування?
11. Особливості спілкування ділових жінок.
12. Як зрозуміти чоловіків у діловій розмові?
13. Як справити хороше враження?
14. Чому дрібниці не відіграють у діловому спілкуванні вирішальної ролі, а вирішують усе?
15. Секрети ділового спілкування.
16. Як володарювати собою?
17. Як навчитись читати людину як книгу?
18. Як управляти діловим спілкуванням?

#### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Використовуючи методичні поради з курсу, складіть свій "**Портрет комунікатора**" за схемою (див.: Деловое общение, ч. I – II.; Тесты и задания по курсу "Этика делового общения"; – ч. I – III; Основные коммуникационные навыки: Методические рекомендации к семинарным занятиям, Додаток А):

- a. Психологічні характеристики особистості, що впливають на комунікативну діяльність (темперамент, характер, особливості прояву емоцій і почуттів, інтелект, тип мислення, пам'яті, вид репрезентативної системи);
  - b. Комунікативна компетентність (перелік наявних і відсутніх якостей і вмінь з комунікації, інтеракції і перцепції).
2. Складіть кросворд на одну з тем "Як приваблювати співрозмовника до себе?", "Чи знайома Вам психологія ділового спілкування?", "Чи є Ви ефективний комунікатор?" або на одну з тем, запропонованих вами.
  3. Складіть перелік проблем, з якими зустрічається людина в процесі самоподачі у діловому спілкуванні.
  4. Складіть правила поведінки у діловому спілкуванні.
  5. Сформулюйте до вказаних у таблиці 3.7 висловлюванням "Я –висловлювання" і "Ти –висловлювання".

Таблиця 3.7. – Я – висловлювання

Ти –висловлювання	Я –висловлювання
	• Я розчарований у вашому вбранні, яке нічого не виказує
	• При шумі я відчуваю труднощі концентрації уваги
	• Я охочіше вважав за краще б спокійно читати газету
	• Я відчуваю себе останнім часом нехтуючим
	• Я відчуваю себе зацьковано
• Ти давиш на мене своїм авторитетом!	
• Ти інформуєш мене занадто пізно	
• Ти розумієш мене помилково	
• Ти не повинен торкатися цього питання	
• Ти робиш дуже багато помилок!	

6. Складіть заповіді грамотної поведінки у діловому спілкуванні.
7. Заповніть таблиці 3.8 та 3.9

Таблиця 3.8 – Основні етапи встановлення контакту

Характеристика етапів	Етапи встановлення контакту				
	I	II	III	IV	V
1	2	3	4	5	6
Ціль	Знімання психологічних бар'єрів	Находження збіжних інтересів	Визначення принципів спілкування	Виявлення якостей, що небезпечні для спілкування	Адаптація до партнера і встановлення контакту
Функції	1.Знімання психологічних бар'єрів 2.Зниження напруги				

Продовження таблиці 3.8

1	2	3	4	5	6
Фактори позитивні	1.Частота згод з партнером 2.Взаємність і збіг згод 3.Чергування згод з обох				
Фактори негативні	Настороженість, що веде до виникнення психологічних бар'єрів				
Принципи	1.Згода з партнером 2.Вибір нейтрального матеріалу для бесіди 3.Уникання спірних питань				
Тактичні прийоми	Згода з усіма висловлюваннями партнера				
Використовуванні фрази	1.Я повністю з Вами згоден 2.Ви безперечно праві 3.Не можна не погодитися з Вашими твердженнями 4.Дуже радий, що наші думки збігаються				
Признаки і показники	1.Паузи після ваших питань стають коротше 2. Починають переважати власні повідомлення співрозмовника 3.Зменшення числа односкладових відповідей				
Фрази, які використовуються партнером	У ході спілкування фрази стають все більш довгими і складними за структурою, відповіді об'ємними				
Результати	Напруженість початкових відносин змінюється розслабленням, ступінь самоконтролю вашого партнера знижується, він включається в спілкування на основі згоди				

Таблиця 3.9 – Показники інтересу співрозмовника

Канал прояву інтересу	Залучення, інтерес, інтерес, підсилює увагу	Відволікання через зменшення інтересу
Погляд	Прямий	Спід лобу чи збоку
Міміка		
Голова		
Жестикуляція		
Темп руху		
Поза		
Ноги		
Мова		
Примітка		

## ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:

1. Поясніть, у чому полягає зміст психотехніки оволодіння ініціативою в спілкуванні.
2. Поясніть, як оцінити психоемоційний стан співрозмовника?
3. Перелічіть прийоми завоювання ініціативи у спілкуванні.
4. Назвіть прийоми формування атракції та визначте поняття атракції
5. Перелічіть види психологічних впливів та надайте їх визначення.
6. Поясніть, що є маніпулювання і як його розпізнати.
7. Визначить поняття установки, її значимість і роль у спілкуванні.
8. Назвіть прийоми встановлення контакту.
9. Перелічіть типові помилки, які ми допускаємо, встановлюючи контакт з співрозмовником.
10. Поясніть, що значить "вміння слухати".
11. Розкажіть, у чому полягає вміння розмовляти.
12. Поясніть, що передбачає вміння задавати питання.
13. Дайте відповідь, як закінчити ділову розмову.
14. Поясніть, що визначає поняття "ефективна критика".

### *II варіант*

#### **Тренінг "Ораторами (промовцями) стають"**

**Мета:** сприяти формуванню умінь і навичок: працювати з аудиторіями різного типу; переконувати, аргументувати, відстоювати свою думку, позицію, точку зору; управляти аудиторією. Відпрацювати алгоритм (схему) усного виступу і деяких засобів.

### *Зміст і хід заняття*

#### **I етап**

Викладач нагадує, що сучасний рівень розвитку підприємницької діяльності потребує вміння виступати, робити доповіді та повідомлення перед співробітниками на зустрічах, конференціях, нарадах, телебаченні тощо.

#### **II етап**

На етапі актуалізації знань необхідно уточнити основні вимоги до усного виступу (за таблицею 3.10).

*Таблиця 3. 10 – Етапи підготовки і проведення виступу*

Підготовка промови	Проведення виступу		
Визначення теми	Виступ. Обґрунтування теми		
Визначення мети	Встановлення контакту з аудиторією, оцінка аудиторії		
Опрацювання змісту	Основна частина		
Визначення форм викладу	Аргументація, спростування	Повідомлення інформації	Управління процесом сприйняття
Складання конспекту	Закінчення. Висновки		



### III етап

Відпрацьовуючи на заняттях навички алгоритму виступу, можна запропонувати учасникам вправи на складання усної промови, механізм її осмислення.

#### ВПРАВА 1

Хоча і не існує рецептів щодо підготовки вступної частини для різних видів промови можна дати рекомендації-поради, які допоможуть обрати оптимальний варіант. Для цього спробуйте відповісти на такі запитання:

- Чи доцільно розпочати промову з ретроспективного огляду теми, що розглядається?
- Чи чекають слухачі обґрунтування необхідності розгляду даного питання з позицій сьогодення?
- Чи слід розпочинати виступ з пояснення важливих понять, щоб створити необхідні передумови для сприйняття теми слухачами?
- Чи можна, розпочинаючи виступ, зупинитись на виробничій діяльності слухачів та їх трудових успіхах?
- Чи можна розпочати свій виступ з переліку слушних доводів, що полегшують слухачам сприйняття теми?
- Чи варто на початку виступу зупинитися на помилках, забобонах, однобічному підході до тих чи інших проблем, пов'язаних з темою викладу?
- Чи доцільно використовувати для налагодження контакту з аудиторією приказки, анекдоти, цитати, порівняння?
- На що слід наголосити у промові, щоб привернути увагу слухачів?
- Чи можна взагалі відмовитися від вступу і розпочати відразу промову по суті справи, якщо слухачі компетентні у цій галузі?

#### ВПРАВА 2

Враховуючи запитання вправи 1, спробуйте підготувати виступ на тему "Імідж керівника з харчових технологій".

#### ВПРАВА 3

Визначить, у чому, на Вашу думку, полягає комічний ефект анекдоту: "Професор, звертаючись до аудиторії, говорить: "Перед вами череп мавпи дуже рідкісного різновиду. Таких черепів у нас усього два, один – у Національному музеї, другий – у мене".

#### ВПРАВА 4

Сформулюйте за запропонованою темою виступу: "Жінка та бізнес" три уточнення до назви цієї теми.

*Щодо кожного варіанта визначте мету виступу і основні питання промови. Після виконання вправ формуються "творчі групи" по 4-5 чоловік.*

**ЗАВДАННЯ:** Підготуйте тези виступу за обраною проблемою. При цьому у вступі слід рахувати такі прийоми:

- встановлення контакту з аудиторією;
- обґрунтування важливості теми, що розглядається.

*У основній частині:*

- способи викладу;
- управління аудиторією.

*Закінчення*

- висновки.

Для кожної творчої групи визначається аудиторія, перед якою доведеться виступати:

- на семінарі;
- на зустрічі з співробітниками;
- перед студентами;
- на телебаченні.

Робиться відеозапис та оцінка виступів.

*Необхідно визначити критерії оцінки промовця (за 5-бальною системою. Див. таблицю 3.11).*

*Таблиця 3. 11 – Оцінка виступу промовця*

№	Основні питання	Оцінка
1	Змістовність промови: <ul style="list-style-type: none"><li>• наявність головної думки;</li><li>• цінність фактів, про які повідомляється;</li><li>• новизна повідомлення</li></ul>	
2	Зрозумілість промови: <ul style="list-style-type: none"><li>• логічність;</li><li>• врахування аудиторії;</li><li>• мовна виразність.</li></ul>	
3	Виразність промови: <ul style="list-style-type: none"><li>• повільність наголосу та інтонації, тон гучності;</li><li>• багатство чи бідність лексики;</li><li>• манера спілкування;</li><li>• образність.</li></ul>	

#### **IV етап**

Учасникам тренінгу пропонується оцінити своє уміння виступати, використовуючи вищезазначені критерії.

**Література:**4,10,14,17,25,75,77,88,94,103,109,116,118,121,132,137,140,151,152,153.

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Практика ведення приватної справи, роботи в державних установах свідчить, що підприємцю, менеджеру, службовцю часто доводиться давати інтерв'ю. На жаль, не всі інтерв'ю цікаві. Чому, як Ви вважаєте? ? Перегляньте декілька інтерв'ю і проаналізуйте позитивні та негативні сторони.
2. Зробіть відеозапис інформаційних передач (напр. 1 + 1, УТ-1 тощо), перегляньте, спостерігаючи за дикторами.

*Визначить:*

- інформаційні програми якого каналу справляють на Вас найбільше враження? Чому?
  - ключові слова, вирази, які вживає диктор для того, щоб привернути увагу телеглядачів;
  - міміку, жести, тіло рухи.
3. Зробіть висновки щодо особливостей голосу, дихання, пауз, темпу, інтонацій диктора.
  4. Спробуйте прочитати невелику статтю перед камерою або перед дзеркалом.

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Що таке майстерність усного виступу?
2. Як за мовою оцінити інтелект та ерудицію людини?
3. Які фактори потрібно враховувати, вибираючи тему виступу?
4. Які основні психологічні умови усного виступу?
5. Яке місце займає доведення в логіці викладу матеріалу?
6. Етика поведінки та естетика одягу лектора під час виступу.
7. У чому особливість спілкування з журналістами під час інтерв'ю?
8. Чи потрібний письмовий текст виступу?

## **ЗАНЯТТЯ 3.8 ЕТИКА І ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ(2 год.)**

**МЕТА:** усвідомлення і засвоєння етичних норм ділового спілкування форма заняття здійснюється за вибором студентів.

*Форма заняття:* здійснюється за вибором студентів

*I варіант*

**Семінар "ЕТИЧНІ НОРМИ І ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ"**

### **ПЛАН**

1. Культура ділового спілкування – важлива умова професіоналізму ділової людини, її компоненти.
2. Моральні норми і цінності у сфері ділового спілкування.
3. Аналіз важких з точки зору етики ситуацій у діловій сфері.

**Література:** 5, 7, 9, 23, 28, 29, 39, 46, 53, 54, 69, 78, 82, 92, 103, 108, 115, 119, 135, 146, 151, 153).

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Як би Ви робили в ситуаціях, які важкі з точки зору етики ділових стосунків (див.: Додаток Д)? Обґрунтуйте свою думку, керуючись принципами моральності ділового спілкування.
2. Проаналізуйте ситуацію і надайте відповідь на запитання в кінці.

#### ***Гідний відпочинок***

*"Мені довелося бути присутнім на презентації тайм-шера в одному з київських туристичних агентств. Коли мені зателефонували й запросили прийти, щоб отримати приз, то наполягали, щоб я обов'язково прийшов з дружиною чи своєю дівчиною. Я взяв із собою колегу. Під час розмови зрозумів, що дівчина їм знадобилася для того, щоб тиснути на мене. Тому, коли я відмовився купити тиждень відпочинку на островах, менеджер, який "розкручував" нас, взявся за мою супутницю: "Невже така красива жінка не заслуговує гідного відпочинку", "У вашого молодого чоловіка напевно є гроші, невже він жалкує їх для вас". (Київ. Ведомости.-2001.- 22 янв.).*

- *Які етичні принципи порушує менеджер?*
- *Що робити в такій ситуації?*

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Визначить поняття культури ділового спілкування, професійної етики.
2. Поясніть, яку роль відіграє професійна етика в ділових стосунках у сфері бізнесу та торгівлі?
3. Розкрийте сутність морального вибору у бізнесі.
4. Назвіть складові формули визначення культури спілкування.
5. Поясніть, які моральні норми і принципи, на ваш погляд слід виконувати у діловому спілкуванні.
6. Визначить поняття етика бізнесу.
7. Поясніть чи слід дотримуватись одних й тих же норм поведінки в різних країнах.
8. Чим може бути корисним Етичний кодекс службовців в сфері бізнесу, сфері управління?
9. Чи є розбіжності між Етичним кодексом службовців сфері бізнесу і сфері управління?
10. Як Ви вважаєте, чи можна і як втілювати етичні норми поведінки людини у житті?
11. Прийняття подарунків від клієнтів осуджується Кодексом, чи існують випадки, коли може його порушити?
12. Як ви вважаєте, як в Україні використовуються етичні норми у ділових відносинах?
13. Наведіть приклад етичної дилеми, з якою вам доводилося стикатися. Як вона зазвичай вирішувалась?

## *II варіант*

### Семінар-дискусія з питання "ЕТИКА У ДІЛОВИХ СТОСУНКАХ"

*Запитання для обговорення.*

1. Яке значення має готовність керівника використовуючи етичні норми у своїй діяльності?
2. Субординація – це тільки привілей керівника? Як Ви вважаєте?
3. Просування по службі. Чи відповідає цьому процесу вислів "На війні як на війні"?
4. Діловий партнер – це конкурент?
5. "Конкурент: знайти та знешкодити". Чи згодні Ви з цим висловом?

## *III варіант*

### Практичне заняття "Бізнес-етика: міф чи реальність?"

**Мета:** відпрацювати підходи до вирішення етичних проблем та визначення етапів прийняття етичних рішень; сприяти розвитку вміння приймати рішення, враховуючи етичні норми.

### **Зміст та хід заняття**

#### **I етап. Організаційний**

Викладач знайомить із метою, правилами заняття. Група розбивається на чотири підгрупи, обирає собі назву та визначає лідера. Вибирається експертна група (3-4 чоловіка), її завдання проаналізувати виконані завдання.

#### **II етап. Тест "Особистісний профіль"**

Кожному учаснику заняття пропонується заповнити особистий опитувальник і здати його в експертну групу. Експерти оцінюють особистісні профілі. Аналізуючи отримані дані по групах, слід звернути увагу на те, які відповіді домінують. Більшість людей, згідно з даними опитувань, вважають: "Інші гірше, ніж я". Проте, коли такий настрій у групі домінуючий, це впливає на прийняття рішень, які інколи бувають вкрай жорсткими. Якщо домінує настрій "Я гірше за інших", то переважає альтруїстичний підхід.

Оптимальна позиція: люди – такі ж як я.

Експерти простежують, який настрій у групах, і як він впливає на прийняття рішень.

**Особистісний профіль за шкалою базових цінностей  
(П. Шихирєв)**

-	1. СВІТ	+
<hr/>		
-	2. ЛЮДИ	+
<hr/>		
-	3. Я	+
<hr/>		
-	4. СПРАВА	+
<hr/>		

За кожною з чотирьох базових цінностей відмітьте ті з нижченаведених протилежностей, які відповідають Вашим переконанням:

1.-) світ повен небезпек;

+) світ повен благ;

2.-) люди здебільшого злі;

+) люди здебільшого добрі;

3.-) я, по суті, погана людина;

+) я, в основному хороша людина;

4.-) моя робота – це головним чином засіб існування;

+) я робив би теж саме, навіть якщо б отримував у два рази менше.

З'єднайте лінією пункти, які ви означали в особистісному профілі. Отримана лінія дозволить визначити Ваш особистісний профіль.

**III етап. Портрет ділової людини.**

Кожній групі дається завдання визначити провідні риси:

I гр.– риси характеру, якими можна пишатися діловій людині;

II гр. – риси характеру, яких слід позбутися;

III гр. – риси характеру, які не приваблюють;

IV гр. – риси характеру, які подобаються в інших.

Кожна група записує на аркушах риси характеру, обговорює їх, аргументує свій вибір. Обираються ті, які допомагають у сучасному діловому житті.

Аналізується виконання завдань "Особистісний профіль".

**IV етап. Виказування (Доносительство).**

Відомо, що цей метод останніми роками активно використовується керівництвом західних і вітчизняних фірм.

Пропонується підготувати двом групам аргументи "за", двом – "проти" доносительства, як явища в житті малої групи (колективу). Для обговорення теми пропонується дати відповіді на наступні питання:

1. Чи припустимо доносительство в організації, фірмі?
2. Чи чиста моя репутація?
3. Якщо я виступлю проти кривдника, чи зміниться він?
4. Чи є ця поведінка неетичною або незаконною?
5. Якщо ганебна практика продовжується, чи може це завдати серйозної шкоди кому-небудь – колегам, клієнтам, власникам?
6. Чи існує обґрунтований шанс для успіху?
7. Чи переважить довгострокова користь завданий збиток?
8. Чи готовий я до наслідків?

При проведенні підсумків слід звернути увагу, що "виказування" існує через зворотній зв'язок, але за певних умов може забезпечувати конкурентоспроможність.

Ричард Т. Де Георг, професор філософії в Університеті Канзасу зазначає, що поки існує небезпека для інших або порушення законності, "виказування" є морально допустимим, але не є морально необхідним.

#### **У етап. Аналіз ситуації.**

Кожній групі пропонується знайти найбільш оптимальне рішення.

*Іваненко домовився з Сидоренком про поставку йому імпортного обладнання на суму 700 тис.доларів. Аналогічну пропозицію зробив Сидоренку й Кузнєцов, але на значно вигідніших умовах. Однак Сидоренко надав перевагу пропозиції Іваненка, оскільки вони успішно співпрацювали протягом останніх 3-х років. Договір був підписаний у червні 2001 року. Строк поставки за договором - у другій половині вересня. Іваненко здійснив постачання 10 серпня 2001р. і повинен був отримати гроші 20 серпня. Несподівано загострилася криза і Сидоренко заявив, що він може виплатити 100 тис.доларів за новим курсом.*

**Завдання:** Внеси пропозиції з позицій етики щодо виходу із ситуації. Використати при цьому різні підходи до вирішення етичних проблем.

Аналізуючи рішення, прийняті групою, експерти звертають увагу на те, як враховувались при цьому норми етики та культура поведінки, і чи враховувались вони взагалі.

*При виконанні завдань можна використовувати наступні рекомендації:*

#### **1. Підходи до вирішення етичних проблем**

Підходи до вирішення етичних проблем – направленість етичного мислення:

- З точки зору користі – утилітаристський;
- З точки зору прав;

- 3 точки зору справедливості;
  - 3 точки зору суспільного блага;
  - 3 точки зору добродійності (добродійність розглядається як риса або властивість характеру, яка спонукає і веде до досконалості).
- (Business Ethics. 99/00 Annual Editions Pushkin/Mcgraw-Hill. Sluice Dock, Guilford, Connecticut 06437, с. 8-10).

## 2. *Етапи прийняття етичних рішень*

Етап 1. Ідентифікація (виявлення, визначення) тих осіб, яких зачіпає рішення, і чийі думки повинні враховуватися.

Етап 2. Ідентифікація їх прав і обов'язків.

Етап 3. Ідентифікація можливих варіантів.

Етап 4. Оцінка можливих наслідків – різноманітних варіантів для тих, кого зачіпає це рішення.

Етап 5. Ідентифікація етичних стандартів, які застосовувалися в кожному варіанті, наприклад: "чесність", "лояльність", "порядність", "допомога".

Етап 6. Оцінка того, підтримуються чи порушуються ці стандарти різними варіантами.

## 3. *Моделі прийняття етичних рішень*

- Телеологічна і/або конвенційна – ви орієнтувались, приймаючи рішення, на мету чи на наслідки.
- Ситуаційна – ви орієнтувались на унікальність і своєрідність даної ситуації.
- Апробативна – ви орієнтувались на думку авторитета або на існуючу практику, яка схвалена або/і санкціонована авторитетом.
- Деонтологічна – ви керувались своїм моральним обов'язком, який ґрунтується на повазі особистості, автономії волі, та дотримувались принципу "жодна, навіть сама блага ціль не виправдовує використання особистості як засобу для її досягнення".

**VI етап. Підведення підсумків.** Визначається, що таке культура бізнесу; які існують прийняття етичних рішень; основні моделі прийняття етичних рішень.

## *IV варіант*

### Семінар-дискусія з питання "ЕТИКА ДІЛОВИХ ВЗАЄМОВІДНОСИН ТА ВЗАЄМОДІЇ НА СЛУЖБІ"

#### **ЗАПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Як укласти стосунки з товаришами по службі? Чи можлива дружба на роботі?
2. Якої етикою користуватися у відносинах між чоловіком і жінкою на службі?



3. Відомий американський фахівець у галузі управління Лі Якокка говорить: "є в характеристиці любого менеджера, яким би він не був здібним, фраза, яку я не терплю – У нього не ладиться відносини з людьми". Чи поділяєте ви цю точку зору?
4. Чи потребує службове спілкування душевної теплоти, чи досить хороших ділових стосунків?
5. Чи потрібно глибоке взаєморозуміння для того, щоб в службових відносинах люди були терплячі один до одного?
6. Як ви розумієте слова, сказані Сервантесом: " Кожний з нас – син своїх справ"?
7. Чи можливо блефувати в бізнесі?
8. Як поводити себе, коли товариш по службі став керівником?
9. Як вести себе поза службою?

**Література:** (19,29,32,38(II-III),39,41-43,46,47,60,69,70-72,79,81,82,84,90,91,95,101, 103,105,108,119, 122,126,134,146,147,150,152,153).

#### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Назвіть особливості міжособистісного спілкування керівник-підлеглий
2. Поясніть, якою повинна бути психологічна установка і якими етичними нормами повинен користуватися молодий фахівець у стосунках з колегами, з керівником, з господарем підприємства (фірми)?
3. У колективі, куди ви прийшли на роботу, в основному люди не вашого віку. Як ви визначите лінію своєї поведінки?
4. Як ви будете реагувати, коли колега старший за віком поступив не тактовно по відношенню :
  - а) до вас;
  - б) до керівника;
  - в) до колеги.
5. Як ви вважаєте, чи може молодший за віком фахівець робити зауваження старшим колегам?
6. Яким чином зробити зауваження колезі, керівнику?
7. Поясніть, лінію вашої поведінки, напрямок спілкування, якщо ви вважаєте, що колега неправий у принциповому питанні, а вам необхідно продовжувати ділові стосунки?
8. Поясніть, яка реакція може бути на виявлену грубість керівника або клієнта?

#### *V варіант*

#### **Семінар-дискусія з питання "ЕТИКЕТ І ПРАЦЯ"**

#### **ПИТАННЯ ДО ОБГОВОРЕННЯ:**

1. Як правильно устаткувати робоче приміщення?
2. Як справитися з безладдям?

3. Кінець робочого дня: коли і як кінчати роботу, яким залишати робоче місце.
  4. Проблеми етикету в зв'язку з роботою у своїй домівці.
  5. Основні правила улаштування на роботу.
  6. Зміна місця роботи і етикет.
  7. Ділова репутація.
  8. Етикет в Інтернеті та електронна пошта.
- Література:** (29,39,43,46,60,69,70,82,10,108,123 (ч. II),135,140,142,146,150,153)

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Складіть заповіді ділового етикету.
2. Складіть два переліку:
  - а) чинники, які сприяють створенню негативного робочого іміджу;
  - б) чинники, які сприяють створенню позитивного робочого іміджу.

### **ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Що надає додержання етикету на роботі?
2. Як правильно устаткувати робоче місце?
3. Як знайти причини запізнення і звільнитися від них?
4. Визначити поняття етикету.
5. Чи існує етикет електронної пошти?
6. Коли і як залишати роботу?
7. Яким залишати робоче місце?
8. Що казати на прощання?

## *VII варіант*

### **Семінар "ЕТИКЕТ ДІЛОВИХ КОНТАКТІВ"**

#### **ПЛАН**

1. Основні правила проведення ділових зустрічей, переговорів.
  2. Підходи і типи поведінки на переговорах.
  3. Візит в офіс.
  4. Критика: як критикувати і як сприймати критику?
  5. Компліменти: як говорити компліменти і як їх приймати?
  6. Прохання про підвищення оплати праці.
- Література** 3,8,29,30,38 (ч. III), 39,42,45,46,47,53,54,60,64,72,82,86,88,90,92,95,103,108,115,121,123 (ч. I - III),134,142,150,153)

### **ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ:**

1. Складіть до своїх підлеглих правило-інструкцію ділової розмови по телефону з урахуванням високих цін за телефонну розмову. Форма інструкції будь-яка – бюрократична, жартівлива.
2. Складіть правила конструктивної критики.

3. Перевірте, чи вмієте ви вести переговори, відповів на запитання тесту (Див.: "Етика ділового спілкування в питаннях", ч.3).

**ПИТАННЯ ДО САМОКОНТРОЛЮ:**

1. Як правильно організувати ділову зустріч?
2. Як досягти успіху на переговорах?
3. Які психологічні прийоми можна використовувати для підписання домовленостей у власних інтересах?
4. Визначить національні стилі ведення переговорів.
5. Наведіть основні вимоги до службової телефонної розмови.
6. Як увічливо закінчити телефонну розмову?
7. Чи відповідати на телефонні дзвінки, коли у вас присутній відвідувач?
8. Назвіть основні телефонні "гріхи".
9. За яких обставин використовують факс? Які існують основні вимоги щодо його використання.
10. Що означає поняття "конструктивна критика".
11. Назвіть форми конструктивної непрямой критики (не менш 10-12).
12. Який комплімент є найневідхильніший?
13. Які види компліментів вам знайомі?
14. Як приймати відвідувачів?
15. Які існують правила для відвідувачів?

**ЗАНЯТТЯ 3.9 Практичне заняття (за вибором студентів) (2 год.)**

*I варіант*

**Рольова гра "Переговори"**

**Мета:** психологічно підготувати майбутнього фахівця, підприємця для проведення комерційних переговорів з вітчизняними і зарубіжними партнерами, опрацювати вміння підготовки і проведення ділових зустрічей, нарад.

*Учасники:* представники української торгової фірми і представники двох зарубіжних фірм, організатори зборів – 2-3 чол., організатори нарад – 2-3 чол., арбітри – 3 чол.

**Методичні вказівки**

*Дії учасників гри чітко організуються і регламентуються:*

- підготовчий етап – 15хв.
- переговори щодо укладання контракту і обговорення всіх його сторін із представниками зарубіжної фірми – 30 хв.
- нарада – 15 хв.
- збори – 20 хв.

- обговорення і аналіз – 1,5 хв.
- підведення підсумків – 10 хв.

***Завдання:***

1. Вивчити зразки контрактів, положення, порядок реєстрації і оподаткування бартерних операцій в Україні в 2014-2015 рр., а також засвоїти перелік цін, установлений на світовому ринку на основні товари;
2. Розробити за зразками контракт щодо бартерного продажу товарів на окремому суму;
3. Опрацювати план проведення наради і зборів.

***Хід гри:***

Гра починається із зазначення викладачем мети і етапів гри, основних завдань, які належить виконати її учасникам.

Визначаються учасники ділових груп, їх керівники.

Групи підготовлюють приміщення для проведення переговорів, наради, зборів, обслуговування учасників (кава, сигарети, сірники, вода, квіти, папір, ручка). Арбітри розробляють критерії оцінки виконання завдань. Вивчають зразки документів, в кінці гри аналізують її.

Підсумки гри підводить викладач. Найважливішим у ході гри є етап переговорів, які ведуть учасники, змінюючи один одного.

Представникам української торгової фірми належить не тільки провести переговори, але й обрати найбільш вигідного партнера для укладення угоди.

***Під час оцінки ведення переговорів враховуються:***

- умови для проведення переговорів;
- створення нестандартних ситуацій і їх розв'язання;
- уміння оцінити психологічний стан партнера і обрати форму ведення переговорів;
- уміння керувати своїм емоційним станом;
- переконливо і аргументовано змінювати свою позицію;
- уміння якнайвигідніше завершити переговори; тобто досягти поставленої мети.

***Під час оцінки проведення зборів, наради враховується:***

- порядок дня;
- доцільність;
- керівництво;
- уміння виступати;
- уміння задавати питання;
- уміння приймати рішення;
- уміння аргументувати;
- влаштування і самопочуття учасників.

## *II варіант*

### **Практикум "Як вести телефонну розмову"**

**Мета** – навчитись ефективно вести цільову розмову.

#### *Зміст і хід занять*

##### **I етап**

Викладач повідомляє мету заняття, погоджує з учасниками тренінгу основні етапи та прийоми, які потребують удосконалення. Уточнює склад творчих груп. Повідомляє умови і правила тренінгу. У ході занять кожній творчій групі потрібно відпрацювати прийоми, зробити відеозапис телефонної розмови. Завдання роздаються групам на картках. Відпрацювавши прийоми і отримавши позитивну оцінку викладача, група може, одержати наступне завдання – зробити відеозапис телефонної розмови.

##### **II етап**

Загальне завдання групам. Подумайте і виберіть два основних, на Вашу думку, правила ведення телефонної розмови. Запишіть на дошці (папері). Для цього відводиться 3-5 хв. Запропоновані правила обговорюються і вибираються найголовніші.

##### **III етап**

Тренування способів ведення професійної телефонної розмови:

#### **СПОСІБ 1. Інтонація Вашого голосу.**

##### *Завдання 1:*

Запишіть свій голос на магнітофон, зачитавши одне речення: "Сьогодні Марченко не з'явився до університету".

- а) Без виразу.
- б) Із здивуванням.
- в) Ніби між іншим, без будь-яких емоцій.
- г) Ніби розкриваючи секрет співрозмовнику.

Під час аналізу прослуханих записів, зверніть увагу, як змінювалась інтонація Вашого голосу, якого змісту при цьому набували слова.

##### *Завдання 2:*

Запишіть на магнітофон бесіду про те, як пройшов ваш вихідний день. Під час прослуховування дайте оцінку тону голосу, темпу інтенсивності мови за наступними параметрами.

Таблиця 3. 12 – Мій голос

<b>БАЖАНІ РИСИ</b>	<b>НЕБАЖАНІ РИСИ</b>
Приємно звучить, тональність змінюється, нормальна інтенсивність мови, чітка вимова, звучить, ніби я усміхаюсь, виразний, досить сильний	Гугнявий, хрипкуватий, різкий, іноді писклявий, монотонно-нудний, надто слабкий, надто сильний, швидка вимова.

Визначте особливості вашого голосу, а потім попросіть зробити це когонебудь із друзів. Якщо є небажані. Риси, намагайтеся позбутися їх;

**СПОСІБ 2.** *Як звертатися до співрозмовника (абонента) і відповідати на телефонний дзвоник.*

Люди по-різному реагують на те, як до них звертаються по телефону. Одні надають цьому значення, інші – ні.

*Завдання 1:*

Підберіть звертання, які можна використовувати, якщо Ви звертаєтесь по телефону до:

- а) чоловіка;
- б) жінки;
- в) давнього клієнта, умовного партнера;
- г) якщо співрозмовник звертається до вас на "ти";
- д) якщо співрозмовник називає вас по імені та по батькові;
- е) до керівника фірми;
- ж) секретаря-референта фірми, в якій вам необхідно переговорити з керівником;
- з) до адміністратора готелю, де ви бажаєте забронювати місце.

*Завдання 2:*

Напишіть основні правила відповідей на дзвінки. Порівняйте ваші записи з правильним варіантом.\*

**СПОСІБ 3.** *Як слухати співрозмовника, вести переговори і ставити запитання.*

1. Проаналізуйте декілька варіантів розмови менеджера (М) з діловим партнером (П). Визначте найбільш правильний з них, той що приведе до реалізації мети. Виявіть, що відчув менеджер у словах партнера в кожній ситуації?

**П.:** Ваші ціни набагато вищі, ніж я передбачав.

**М.:** У нас досить прийнятні ціни. Насправді ми знизили ціни у цьому році на товари, що Вас зацікавили.

**П.:** Мені вони здаються високими.

**М.:** Якщо Ви порівняєте наші ціни з цінами інших виробників, то побачите, що вони знаходяться на середньому рівні.

**П.:** Які фірми виробляють ті ж товари, що і Ви?

**П.:** Ваші ціни здаються мені високими. Мабуть, я обійду сусідні магазини і порівняю ціни, перш ніж підпишу замовлення.

**М.:** Певен, що Вам сподобається наш товар. Коли Ви його подивитесь? Можливо, скажете, коли доставити?

**П.:** Ваші ціни набагато вищі, ніж я передбачав.

**М.:** Сподіваюсь, це не завдасть Вам проблем. Наші товари прекрасної якості.

**П.:** Напевно, я порівняю ціни, перш ніж робити замовлення. **М.** Прекрасно. За словами наших клієнтів, наші ціни цілком конкурентоздатні. Ми нещодавно знизили ціни на моделі, які Вам сподобались, і вони вважаються кращими серед аналогічних моделей інших фірм.

2. Використайте вправу, яка допоможе Вам краще зрозуміти співрозмовників. Прочитайте нижчезазначені речення так, як Ви їх тільки-но почули по телефону. Якщо вважаєте фразу ствердженням, поставте поруч літеру "у", запитанням – "з", незадоволенням – "н"

- а) Мені подобається, як Ви обслуговуєте клієнтів.
- б) Терміни постачання – великі.
- в) Чому на чеку стоїть сума 150 тисяч.
- г) Ваші ціни надто високі для мене.
- д) Ви не розумієте. Мені потрібно, щоб хтось зайшов до мене.
- е) Коли цей товар надійде.
- ж) Що Ви збираєтесь робити з невиконаним замовленням.
- з) Я не можу чекати. Мені потрібно поговорити з ним сьогодні.
- и) Чому його ніколи немає на місці, коли він мені потрібен.
- к) Я не збираюсь сплачувати цей рахунок.

3. Якщо Вам доведеться дзвонити партнеру щодо продажу товару, то якою буде схема розмови?

#### **СПОСІБ 4.** *Як розмовляти із співрозмовниками різних типів поведінки.*

Люди відрізняються один від одного і по телефону вони розмовляють по-різному. Уміння швидко розпізнавати, з якою людиною маєш справу, дозволяє вибирати правильну тактику поведінки. Можна виділити 4 основних типи "телефонної" поведінки;

- а) наполегливість;
- б) агресивність;
- в) пасивність;
- г) балакучість.

\* **Правильна відповідь** (до сторінки 46) . Ввічливо почніть розмову: привітайтеся, назвіть свою фірму, магазин, готель, відділ та інш.; відрекомендуйтеся, запитайте про мету дзвінка. Усміхатися, коли піднімаєте слухавку)

**Завдання:** Визначте, як розпізнати таких людей по телефону? Як розмовляти із співрозмовниками різних типів "телефонної" поведінки? Як можна встановити з ними контакт? Як можна повідомити співрозмовника про неприємність?

### **СПОСІБ 5.** *Чого не слід говорити по телефону.*

Іноді під час телефонних розмов вживаються висловлювання, які залишають неприємне враження.

Наприклад:

- а) На жаль, пан Ігнатенко ще обідають.
- б) Я не знаю, де він. Залиште свій телефон, я передам, щоб він Вам передзвонив.
- в) Вона, мабуть, п'є каву. Я передам, щоб вона Вам передзвонила.
- г) У неї великі проблеми з керівництвом. Може, їй що-небудь передати?
- д) Він пішов до лікаря.
- е) Сподіваюсь, це вирішить Вашу проблему.
- ж) Не можу зрозуміти, чому відділ постачання не допоміг Вам.
- з) Монтер, мабуть, буде у п'ятницю.
- и) Напевно, Ваш рахунок уже відправлено.
- к) Вибачте, що не передзвонили Вам. Наш начальник влаштував нараду, вона тривала цілий ранок.

Дайте оцінку цим висловлюванням. Перетворіть ці висловлювання у "позитивні".

### **СПОСІБ 6.** *Як закінчити розмову.*

Є декілька важливих фраз, які потрібно використати наприкінці телефонної розмови.

**Завдання:** наведіть приклади заключних фраз.

### **СПОСІБ 7.** *Як користуватися автовідповідачем.*

Автовідповідачі призначені для того, щоб підвищити продуктивність різного роду служб. Однак, якщо ними неправильно користуватися, ви отримаєте зворотний результат.

**Завдання:** назвіть декілька правил хорошого тону користування автовідповідачем.

*Ситуації для відеозапису:*

- домовитися про зустріч із діловим партнером через секретаря-референта;
- домовитись про продаж товарів;
- передзвонити декільком фірмам і повідомити про зміну дати проведення семінару і запропонувати на вибір дві нові дати;



- обдзвонити клієнтів і зібрати потрібну інформацію;
- подзвонити клієнтам, розповісти про нові види послуг і запросити відвідати ресторан;

Після перегляду відеозапису розмову оцінювати за такими параметрами:

#### IV етап Оцінка телефонної розмови (за 5-баловою системою).

##### САМООЦІНКА

##### ОЦІНКА

- Я спланував хід розмови, перш ніж дзвонити.
- Я знав, що відповісти на запитання.
- Я надав глибини своєму голосу.
- Мій голос звучав бадьоро і діловито.
- Я ставив навідні питання.
- Я був стриманим і не говорив зайвого.
- Я не вживаю штамтів у своїй мові.
- Я не вживав слів-паразитів.
- Я закінчив розмову, як тільки вдалося досягти мети.

Під кінець тренінгу можна запропонувати кожному учаснику позначити "галочкою" ті способи телефонної розмови, якими він (вона) володіють вільно, способи, які потребують доопрацювання. Попросити кого-небудь із членів групи оцінити уміння вести телефонну розмову і порівняти оцінку та самооцінку.

Таблиця 3.13 – Прийоми телефонної розмови

Самооцінка	Володію	Потрібно доопрацювати
1. Як користуватися телефоном?		
2. Інтонації голосу		
3. Як звертатися до співрозмовника?		
4. Як відповідати на телефонний дзвінок?		
5. Як слухати співрозмовника?		
6. Як правильно відповідати на вияв незадоволення?		
7. Як вести переговори?		
8. Як задавати питання?		
9. Як повідомити про неприємні новини?		
10. Як поводити себе із співрозмовниками різних типів поведінки?		
11. Як користуватися автовідповідачем?		
12. Як передзвонити партнеру (клієнту)?		
13. Чого не слід говорити?		
14. Як закінчити розмову?		

## Тест на фоногенічність

Таблиця 3.14 – Бланк питань

Питання	Рідко	Часто	Завжди
Ви знімаєте слухавку після 1-го та не пізніше 3-го дзвоника?	2	4	6
Чи завжди при розмові по телефону Ви маєте під рукою папір і ручку?	3	6	9
Чи відчуваєтеся посмішка у Вашому голосі, коли ви розмовляєте по телефону?	2	4	6
Чи не забуваєте Ви відрекомендуватись після того, як привітались?	3	6	9
Перед початком бесіди Ви питаєте співрозмовника: "У Вас є вільна хвилина?", "У Вас є час для розмови?"	2	4	6
При потребі перервати розмову Ви питаєте дозволу почекати, а не просто кажете: "Почекайте!"?	1	2	3
При поновленні розмови Ви дякуєте співрозмовнику за очікування?	3	6	9
Якщо Ви не пізнаєте по голосу хто дзвонить, Ви питаєте: "Скажіть будь ласка, з ким я розмовляю"?, а не кажете: "Це хто"?	2	4	6
Закінчивши розмову, чи очікуєте Ви, коли співрозмовник покладе слухавку?	1	2	3
Чи залишаєте Ви повідомлення на відповідачі?	3	6	9
Ви запобігаєте фраз: "До скорого!", "Все путем", а говорите "Все гаразд", "До побачення"?	1	2	3

### **РЕЗУЛЬТАТИ ТЕСТУ**

- 23–32 – з Вами неприємно розмовляти по телефону;
- 34–44 – Вам необхідно попрацювати над собою;
- 45–57 – у Вас гарні манери, але це ще не межа;
- 58–68 – Ви фоногенічні;
- 69 – ідеальних людей не існує, перевірте себе знову.

#### 4 ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Аверченко Л. К. Управление общением. – М.: ИНФРА, 1999. – 216 с.
2. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие. – М.: Наука, 1990. – 210 с.
3. Адаир Дж. Искусство управлять людьми и самим собой. – М.: Издательство "Эксмо", 2006. – 656 с.
4. Акишина А.А., Акишина Т.Е. Этикет русского телефона. – М.: Ось–89, 1990. – 216 с.
5. Алексеев О.О., Громова Л.А. Поймите меня правильно или книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. – СПб.: Речь, 1993. – 210 с.
6. Алёшина Л.Г. О вежливости, о такте, о деликатности. – Л.: Лениздат, 1986. – 156 с.
7. Алиев Х. Защита от стресса. – М.: ИНФРА, 1996. – 240 с.
8. Алпатов В.М. Категории вежливости в японском языке. – М.: Наука, 1973. – 140 с.
9. Андреев В.И. Конфликтология: Искусство спора, ведение переговоров, решение конфликтов. – М.: Народ. обозрение, 1995. – 127 с.
10. Аристотель. Никомахова этика: Пер. с древнегреч. / Соч. В 4 т. – М.: Мысль, 1983. – 190 с.
11. Аррендондо Л. Искусство деловой презентации: / Пер. с англ. – Челябинск: Урал ITD, 1998. – 513 с.
12. Атватер И.Я. Я вас слушаю / Пер. с нем. М.: Прогресс, 1988. – 180 с.
13. Байбурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета : этнографический очерк. – Л.: Наука, 1990. – 260 с.
14. Берн П. Поддай себя! Тактика совершенствования вашего имиджа. – Минск: Амалфея, 1997. – 207 с.
15. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы: / Пер. с англ. СПб.: Лениздат, 1992. – 400 с.
16. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов: / Пер. с нем. – СПб.: Питер, 1997. – 224 с.
17. Биркенбил Вера В. Коммуникационный тренинг: наука общения для всех. – М.: Гранд, 2002. – 352 с.
18. Биркенбил М. Молитвенник для шефа. / Пер. с нем. – М.: Прогресс, 1991. – 420 с.
19. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психология личности в конфликте. – СПб.: Питер, 2004. – 224 с.
20. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Наука, 1982. – 220 с.
21. Бороздина Г.В. Психология делового общения: – М.: ИНФРА, 1998. – 224 с.
22. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Артк, 2000. – 190 с.
23. Браим И.Н. Этика делового общения: Учебное пособие для студ. – Минск: НКФ "Экоперспектива", 1996. – 208 с.
24. Браун Л. Имидж – путь к успеху. – СПб.: Питер, 1996. – 284 с.
25. Брудный А.А. Понимание и общение. – М.: Наука, 1989. – 290 с.
26. Вагин И. Выиграй у судьбы в рулетку. – СПб.: Питер. 2001. – 288 с.

27. Вебер М. Протестантская этика и дух капитализма: Избр. произведения. – М.: Прогресс, 1991. – 808 с.
28. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М.: Фонд "Правовая культура", 1994. – 176 с.
29. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск: Высш. шк., 1996. – 367 с.
30. Владимирская А. Бизнес – леди или как преуспеть в мире мужчин – К.: Внешторгиздат, 1993. – 240 с.
31. Власова Н. И проснешься боссом. – Новосибирск: Университет, 1994. – В 3-х томах.
32. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. – К.: Политиздат, 1989. – 220 с.
33. Горелов И.Н., Енгальчев В.Ф. Безмолвный знак мысли. Рассказы о невербальной коммуникации. – М.: Знание, 1991. – 180 с.
34. Горянина В.А. Психология общения. Учеб. пособ. – М.: Изд. центр. Академия, 2002. – 416 с.
35. Губенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування: Навч. посібник. – К.: Екс об, 2000. – 200 с.
36. Данилова В. Как стать собой. Психотехники индивидуальности. – М.: Интерпракс, 1994. – 128 с.
37. Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чихиквишвили Н.А. Деловая переписка. – М.: СП "Прин-Ди", 1992. – 139 с.
38. Деловое общение: Методические указания по самостоятельной работе студентов: В 2-х частях / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧНТУ, 2014.
39. Деловой протокол и этикет: Сб./ Сост. Н.В. Демидов. – М.: ЮНИТА, 1996. – 112 с.
40. Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. – Луганск: Лотос, 1998. – 186 с.
41. Дизель П.М., Мак-Кинли Р.У. Поведение человека в организации. – М.: Библиотека бизнеса, 1993. – 180 с.
42. Діловий етикет / Автор-укл. І. Афанасьєв. – К.: Альтерпрес, 1998. – 320 с.
43. Дип С., Сесмен Л. Верный путь к успеху. 1600 советов менеджерам. – М.: Вече. Персей. Аст. 1995. – 384 с.
44. Добрович А.Б. Воспитателю о психогигиене общения. – М.: Мысль, 1987. – 210 с.
45. Дональдсон М. Умение вести переговоры для "чайников": / Пер. с англ. – К.: Диалектика, 1998. – 320 с.
46. Донкел Т. Деловой этикет. / Пер. с англ. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. – 320 с.
47. Доронина М.С. Культура спілкування ділових людей: Навч. посібник. К.: КМ Akademia, 1998. – 191 с.
48. Донченко Е.А., Титаренко Т.М. Личность: конфликты, гармония. – К.: Политиздат Украины, 1989. – 178 с.
49. Дэна Д. Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. / Пер. с англ. – Л.: Речь, 1994. – 138 с.
50. Зимбардо Ф., Лайппе М. Социальное влияние. – СПб.: Питер, 2000. – 448 с.
51. Этика ділового спілкування. Курс лекцій / Т.К. Чмут, Л.Г. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осетинська. – К.: МАУП, 1999. – 208 с.
52. Этика ділового спілкування в питаннях: завдання для самостійної роботи / Укладач: С.К. Каземирова. Чернігів: ЧДТУ, 2000. – 59 с.

53. Етика ділового спілкування: плани семінарських занять і завдання для самостійної роботи студентів / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 1999. – 41 с.
54. Етики та психологія ділових відносин: Навч. посіб. / За ред. проф. Андреевої Т.Е. – Харків.: "Бурун-книга", 2004. – 144 с.
55. Иванова Е.Н. Эффективное общение и конфликты. – СПб: Речь, 1997. – 69 с.
56. Как вести себя в любой компании / Сост. В. Рафеенко. – Донецк: ПКФ: БАО, 1997. – 384 с.
57. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: / Пер. с англ. – Л.: Лениздат, 1991. – 708 с.
58. Касаткин С. Техника обратной связи. – СПб.: Питер, 2002. – 192 с.
59. Книгге А. Об обращении с людьми: / Пер. с нем. – Дубна: Изд. центр "Феникс", 1994. – 321 с.
60. Кобзева В.В. Этикет в вопросах и ответах. – М.: Гранд, 2000. – 288 с.
61. Кови С. 7 навыков лидера. – Минск: Амалфея, 1996. – 370 с.
62. Козлов А. Как относиться к себе и людям, или практическая психология на каждый день. – М.: Дело, 1996. – 360 с.
63. Козловский П. Этика капитализма / Пер. с нем. – СПб.: Питер, 1996. – 520 с.
64. Корж Л., Гудмен П. Искусство торговаться или все о переговорах. – Минск: Амалфея, 1995. – 230 с.
65. Корнелиус Х., Фейер Ш. Выиграть может каждый. – М.: Стрингер, 1992. – 116 с.
66. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения – Л.: Изд-во ЛГУ, 1990. – 206 с.
67. Криксунова И. Создай свой имидж. – СПб.: Лань, 1997. – 176 с.
68. Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. – М.: РИПОЛ Классик, 1993. – 236 с.
69. Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво: Этические и социально-психологические основы бизнеса: Практич. пособ. – М.: ИНФРА-М, 1995. – 288 с.
70. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. – М.: Ось – 89, 1996. – 180 с.
71. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практич. пособ. – 3 изд. – М.: Ось – 89, 1999. – 239 с.
72. Кузнецов И.Н. Технология делового общения. – Минск: Амалфея, 1999. – 146 с.
73. Курбатов В.И. Искусство управлять общением. – Ростов - на - Дону: Феникс, 1997. – 352 с.
74. Курбатов В.П. Как успешно провести переговоры. Пособие для деловых людей. – Ростов - на - Дону: Феникс, 1997. – 412 с.
75. Курбатов В.А.И. Стратегия делового успеха: Учеб. для вузов. – Ростов - на - Дону: Феникс, 1995. – 360 с.
76. Лассен М.К., Эллиот Ч. Как получить то, что я хочу. – СПб.: Питер, 2002. – 256 с.
77. Лемерман Х. Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями / Пер. с нем. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ. – 1997. – 255 с.
78. Лищук Т. Справочник начинающей карьеристки. – М.: РИПОЛ классик, 2005. – 320 с.
79. Ливайн С., Кром М. Лидер в тебе как завоевать друзей, влиять на людей и преуспевать в меняющемся мире. Карнеги для 90-х. – М.: ФАИР Пресс, 1995. – 180 с.

80. Малахов В.А. Этика. – К.: Либидь, – 1996. – 260 с.
81. Мендел А. Игры, в которые играют мужчины. 7 правил для выживания в мире мужчин. – СПб.: Питер, 1997. – 160 с.
82. Митчел М., Корр Дж. Деловой этикет. – М.: АСТ Астрель, 2005. – 285 с.
83. Монахов Г. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж. – К.: Альтепрес, 2001 – 474 с.
84. Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекций. – СПб.: Университет, 2000. – 576 с.
85. Нефедова И., Власова Е. Я и мой имидж. – М.: Изд-во "ЭКСМО", 1997. – 180 с.
86. Ниренберг Д. Гений переговоров. – Минск: ООО "Попурри", 1997. – 416 с.
87. Общение и оптимизация совместной деятельности / Под ред. Г.М. Андреевой, Я. Яноушина. – М.: Изд-во МГУ, 1987. – 302 с.
88. Основные коммуникативные навыки менеджеров: Методические рекомендации для студентов / Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧГТУ, 2005. – 47 с.
89. Палеха Ю.І. Ділова етика. –К.: МАУП, 2000. – 186 с.
90. Палеха Ю.И. Организация деловой коммуникации.–К.: МАУП, 1995. – 250 с.
91. Панасюк А.Ю. А что у него в подсознании. – М.: Дело, 2001. – 272 с.
92. Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. – М.: Дело, 2000. – 240 с.
93. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте. Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М.: Дело, 2001. – 312 с.
94. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.:
95. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.
96. Паркинсон К., Растомджи М. Эти невероятные японцы /Пер. с англ. – М.: Прогресс, 1993. – 560 с.
97. Пастухова Л.С. Заговори, чтобы я тебя видел. О культуре нашей речи. – Симферополь: Реноме, 1990. – 100 с.
98. Пиз А., Пиз Б. Язык взаимоотношений. Мужчина и женщина. – М.: Издательство "ЭКСМО – Пресс", 2000. – 238 с.
99. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М.: Изд-во "ЭКСМО – Пресс", 2005. – 416 с.
100. Пособие по общению: Методические рекомендации и упражнения по курсу: В 2-х частях /Составитель: С.К. Каземирова. – Чернигов: ЧДТУ, 2001.
101. Потеряхин А.Л. Психология управления. Основы межличностного общения. – К.: МАУП, 1999. – 240 с.
102. Поуст Э. Американский этикет. – К.: Либидь, 1991. – 320 с.
103. Психология и этика делового общения /Под ред.: В.Н. Лавриненко. – М.: Культура и спорт, 1997. – 279 с.
104. Психологія професійної діяльності і спілкування /Л.Є.Орбан, Д.М. Гриджук, В.М. Таденчук . – К.: Преса України, 1997. – 191 с.
105. Психологія роботи з людьми: Тести і завдання / Укладач: С.К. Каземирова. – Чернігів: ЧДТУ, 2001. – 69 с.
106. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. – М.: ИНФРА-М., 1997. – 180 с.

- 107.Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении: Мимика, жесты, движение: Пер. с нем. – М.: Интерэкспорт, ИНФРА – М., 1996. – 277 с.
- 108.Сабат М.Э. Бизнес-этикет. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. – 240 с.
- 109.Сагач Г.М. Золотослів: Навч. посібник. – К.: Школяр, 1998. – 353 с.
- 110.Секреты хороших манер и поведения. Этикет. Путь к успеху (Составитель: А. Тимченко. – Харьков, 1995. – 540 с.
- 111.Сергеева В. Как говорить убедительно. – СПб.: Питер, 2002. – 224 с.
112. Сергеева В. Приемы убеждения. Стратегия и тактика общения. – СПб.:Питер, 2002. – 192 с.
- 113.Сестры Сорины, Необходимый имидж. – М.: Дело, 1999. – 320 с.
- 114.Скот Д. Конфликты, пути их преодоления / Пер.с англ. – К.: Внешторгиздат, 1991.– 189с
- 115.Соловьев Э. Современный этикет и деловой протокол: 3- е изд. – М.: Ось, 2000. – 208 с.
- 116.Сопер П. Основы искусства речи /Пер. с англ.– М.: Изд-во Агенства "Яхтмен", 1995. – 416 с.
- 117.Спілкування в організації: Посібник /Укладач І. Кулініч Ужгород: Мистецька лінія, 1999. – 112 с.
- 118.Стивенс М. Выигрывая на вашем собеседовании: Полный набор действий / Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1996. – 112 с.
- 119.Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов- на-Дону: Феникс, 2003. – 512 с.
- 120.Таранов П.С. Методы 100% победы: манеры, поведения, логика риска, зигзаги общения. – Симферополь: Реноме, 1998. – 559 с.
- 121.Таранов П.С. Приемы влияния на людей. – М.: ФАИР, 1997. – 608 с.
- 122.Теппар Р. Как овладеть искусством делового письма: 250 писем и записок в помощь менеджеру / Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1994. – 192 с.
- 123.Тесты и задания по курсу "Этика делового общения" для студентов В 3-х частях /Составитель: Каземирова С.К. –Чернигов: ЧГТУ, 2002.
124. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. – Харьков: Прапор, 1992. – 230 с.
- 125.Томсон П. Самоучитель общения. – СПб.: Питер,2000. – 256 с.
- 126.Торопов Б. Как ладить с трудными людьми. – М.: ООО Издат-ва АСТ, 2003. – 319 с.
- 127.Фишер Р., Юри У. Путь к соглашению или переговоры без поражения.– М.: Прогресс, 2012. – 180 с.
- 128.Фишер Р., Юри У., Паттон Б. Переговоры по – гарвардски /Пер.с англ.– М.: Изд.- во ЭКСМО, 2010. – 352 с.
- 129.Фрейд З. "Я и Оно". Труды разных лет. – Тбилиси, 1991. – 340 с.
130. Фрюминг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения – Ростов – на - Дону: Феникс, 1997. – 448 с.
- 131.Хаскел Р. Услышать главное. Используйте оговорки других себе на пользу. – СПб.: Питер, 2002. – 128 с.
132. Хоган К. Психология убеждения /Пер. с англ. – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.

133. Хоган К. Эффективная коммуникация. 10 золотых правил делового и личного успеха – М.: РИПОЛ Классик, 2004. – 320 с.
134. Хок П. Как справиться с теми, кто выводит нас из себя. – М.: РИПОЛ Классик, 2005. – 160 с.
135. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет деловых людей. – М.: Изд. центр "Анкил", 1984. – 207 с.
136. Честара Дж. Деловой этикет. – М.: Дело, 1997. – 246 с.
137. Чепцов В.А. Психология общения для менеджеров: Руководство по ведению переговоров. – М.: Дело, 2001. – 175 с.
138. Цицерон М. Три трактата об ораторском искусстве. – М.: Наука, 1972. – 150 с.
139. Цуканова Е.В. Психологические трудности межличностного общения. – К.: Либідь, 1985. – 210 с.
140. Шапарь В.Б. Гений общения или искусство быть разным. – Ростов - на - Дону: Феникс, 2004. – 515 с.
141. Шапарь В.Б., Мирошниченко В.Н. Этика и психология менеджмента. – Ростов - на - Дону: Феникс, 2002. – 384 с.
142. Шейнов В.П. Как управлять другими, как управлять собой. – Минск: Амалфея, 1996. – 380 с.
143. Шейнов В.П. Конфликты в нашей жизни. Минск: Амалфея, 1997. – 288 с.
144. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. – Минск: Амалфея, 1997. – 384 с.
145. Шейнов В.П. Психотехнологии влияния. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2006. – 448 с.
146. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком. Психология манипулирования. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2006. – 816 с.
147. Щекин Г.В. Визуальная психодиагностика. Познание людей по их внешности и поведению. – К.: МАУП, 1995. – 672 с.
148. Шеломцев В.Н. Этикет и культура общения. – К.: Либідь, 1995. – 107 с.
149. Шепель В.М. Имиджелогия. Секрет личного обаяния. – М.: Экономика, 1994. – 560 с.
150. Шепель В.М. Управленческая этика. – М.: Экономика, 1989. – 340 с.  
Шостром Э. Анти-Карнеги или человек манипулятор. – М.: Прогресс, 1992. – 180 с.
151. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современного мужчины. – М.: РИПОЛ Классик, 2000. – 640 с.
152. Эйтвин Г., Бриза О. Имидж современной женщины. – М.: РИПОЛ Классик, 2000. – 608 с.
153. Энциклопедия этикета. – СПб.: Питер, 2002. – 348 с.
154. Этикет. Умение жить и вести себя дома, в семье и в обществе. – М.: Цитадель – триада, 1999. – 224 с.
155. Ягер Д. Деловой этикет: Как выжить и преуспеть в мире бизнеса / Пер. с англ. – М.: "Джон Уайли энд Санз", 1994. – 228 с.



## 5 ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А – Методики на виявлення навичок у спілкуванні

#### *Тест на професіональну і педагогічну товариськість*

(за В. А. Кан-Каліком і М. Д. Нікандровим)

**Інструкція:** відповідно з вашою думкою дайте відповідь "так", "ні" або "іноді" на наведені нижче питання:

1. Вам належить ординарна або ділова зустріч. Вибиває вас з колії очікування її?
2. Не відкладаєте ви візит до лікаря до тих пір, поки стане вже несила?
3. Чи викликає у вас сум'яття або незадоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якій нараді, зборах чи іншому заході?
4. Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де ви ніколи не були. Прикладіть ви максимум зусиль, щоб уникнути відрядження?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?
6. Роздратовані ви, якщо незнайома людина на вулиці звертаються до вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти ще на якесь питання)?
7. Чи вірите ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
8. Посоромиться ви нагадати знайомому, що він забув повернути вам гроші, які зайняв кілька місяців тому?
9. У ресторані або в їдальні вам дали явно неякісне блюдо. Ви промовчіть?
10. Опинившись один на один з незнайомою людиною, ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи правда це?
11. Чи боїтеся ви брати участь у будь-якій комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
12. У вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів мистецтва, літератури, культури і ніяких "чужих" думок на цей рахунок ви не визнаєте. Це так?
13. Почувши де-небудь "в кулуарах" висловлювання явно помилкової точки зору за добре відомим вам питання, віддаєте перевагу ви промовчати і не вступати в суперечку?
14. Чи викликає у вас досаду яке-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі?
15. Охочіше ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовому вигляді, ніж в усній формі?

**Обробка результатів:** за кожне "так" нарахував собі 2 бали, "іноді" - 1 бал, "ні" - 0 балів. Підрахуйте загальну кількість набраних вами балів.

**28-30 балів.** Ви явно некоммунікбельності, і це ваша біда, тому що страждаєте від цього більше за все ви самі. Але і близьким вам людям нелегко. На вас важко покластися в справі, яка вимагає від виконавців групових зусиль. Намагайтеся стати товариським, контролюйте себе.

**24-28 балів.** Ви замкнуті, неговіркий, віддаєте перевагу самотність, і тому у вас, напевно, мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не кину вас у паніку, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням, у вашій владі переламати ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якої сильної захопленості ви купуєте "раптом" повну комунікабельність? Варто тільки підбадьоритися.

**19-23 бали.** Ви до певної міри товариські й в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають. І все ж з новими людьми ви прийдіть з оглядкою, у суперечках і дискусіях берете участь неохоче. У ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму без всякого на те підстави. Ці недоліки виправити.

**14-26 балів.** У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, достатньо терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантні витівки і багатослівність викликають у вас роздратування.

**9-13 балів.** Ви дуже товариські (часом, бути може, навіть надміру). Цікаві, говіркі, любите висловлюватися з різних питань, що часом викликає роздратування навколишніх. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча і не завжди можете їх. Виконати. Буває, розлютитися, але швидко відходите. Чого вам недостатньо, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви можете себе змусити не відступити.

**4-8 балів.** Ви, мабуть, "сорочка-хлопець". Товариськість б'є з вас ключем, ви завжди в курсі всіх справ. Любите приймати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Скрізь відчуваєте себе в своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете успішно довести її до кінця. З цієї причини керівники та колеги ставляться до вас з деяким побоюванням і сумніви. Задумайтеся над цим.

**Менше 3 балів.** Ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучий, багатослівні, втручається у справи, які не мають до вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких абсолютно некомпетентні. Свідомо чи несвідомо ви часто буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям – і на роботі, і вдома, і взагалі всюди – важко з вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером. Перш за все виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо ставитесь до людей і, нарешті, подумайте про своє здоров'я – такий "активний" стиль життя не проходить безслідно.

### *Тест на потребу у спілкуванні*

**Інструкція:** якщо ви згодні з твердженнями, наведеними нижче, проставте знак "+" проти відповідних номерів в опитувальному аркуші. Якщо не згодні, проставте "—".

1. Мені приносить задоволення брати участь у різного роду урочистостях.
2. Я не "можу придушити" свої бажання, навіть якщо вони суперечать бажанням моїх товаришів.
3. Мені подобається висловлювати будь-кому своє розташування.
4. Я більше зосереджений на придбанні впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що по відношенню до друзів у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіх мого товариша, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь якось допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся серед друзів.
9. Мої друзі мені ґрунтовно набридли.
10. Коли я роблю важливу роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснутий до стіни, я кажу лише ту частку правди, яка, на мою думку, не зашкодить моїм друзям і знайомим.
12. У важкій ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про близьку мені людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене таке співчуття, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати іншим, навіть якщо це і приносить мені значні труднощі.
15. З поваги до одного я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він і неправий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж розповіді про кохання.
17. Сцени насильства в кіно вселяють мені огиду.
18. На самоті я відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли знаходжуся серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю в житті є спілкування.
20. Мені шкода бездомних кішок і собак.
21. Я вважаю за краще мати поменше друзів, але зате близьких.
22. Я люблю бувати серед людей.
23. Я довго переживаю після сварки з близькими.
24. У мене виразно більше близьких друзів, ніж у багатьох дружніх людей.
25. У мені більше прагнення до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власній інтуїції та уяві в думці про людей, ніж судженням про них з боку інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному забезпеченню і благополуччю, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. По відношенню до мене люди часто невдячні.
30. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу.
31. Заради друга я можу пожертвувати своїми інтересами.
32. У дитинстві я входив в компанію, яка завжди трималася разом.
33. Якщо б я був журналістом, то я б із задоволенням писав про силу дружби.

*Підрахуйте кількість відповідей " –" на запитання 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29 і кількість відповідей "+" на всі інші питання, для конкретного випадку.*

Якщо отримана сума

*менше 23 балів – потреба в спілкуванні дуже низька,*

*23-26 – низька,*

*27-28 – середня,*

*29-30 – висока,*

*31 і вище – дуже висока.*

### *Тест на схильність до самотності*

*Наскільки ви схильні до самотності? Це питання не випадковий, адже існує особлива категорія людей – тих, кому не нудно наодинці з собою. Вони здатні гуляти одні, до самообування захоплюватися якимсь заняттям. Іншим же необхідна компанія – для того, щоб не відчувати себе нещасними і всіма покинутими.*

1. Чи можете ви після занять відправитися бродити по місту один?
2. Чи вважаєте ви катастрофою, якщо вам ні з ким поїхати відпочити на канікули, у відпустку (немає компанії)?
3. Через дві години у вас цікава зустріч. Чи можете ви зайняти себе на цей час?
4. Ви любите дивитися на полум'я багаття?
5. Ви зайняті чимось важливим. У такі хвилини вас дратують телефонні дзвінки?
6. Ви любите ходити пішки?
7. Ви можете зустріти Новий рік на самоті і залишитися при цьому в гарному настрої?
8. На день народження ви запрошуєте зазвичай багато гостей?
9. Чи відчуваєте ви себе абсолютно вільно, перебуваючи в компанії чотирьох незнайомих людей?
10. Ви опинилися в чужому місті і не можете відшукати потрібну вам вулицю.  
Як ви вступите:
  - а) запитаєте у перехожого;
  - б) зверніться в кіоск міськдовідка;
  - в) спробуєте знайти самі?
11. Ви любите подарунки?
12. Ви мрієте стати актором?

Нарахувати собі по 1 балу за відповідь "так" на питання 1, 3, 4, 5, 6, 7, 10б, 12; за відповіді "ні" на запитання 2, 8, 9, 11 і по 2 бали за відповідь «так» на запитання 10в.

**Більше 8 балів.** Ви безумовно схильні до самотності. Ви любите подумати, проаналізувати різні ситуації, просто помріяти або споглядати. При такому способі життя можна стати відлюдним.

**4-8 балів.** Ви в міру товариські, проте час від часу вам просто необхідно побути одному, щоб привести свої думки і почуття в порядок. Але досить

вам провести хоча б кілька годин на самоті, і ви знову здатні з задоволенням спілкуватися з людьми ..

**Мениш 4 балів.** Ви людина вельми товариський. Вам неприємна самотність. Створюється враження, що ви не завжди любите обдумувати свої дії. Ви забуваєте, що пара годин, проведених наодинці з самим собою, часто зменшує ймовірність багатьох життєвих помилок.

### *Тест "Чи приємно з вами спілкуватися?"*

*Якщо людина товариська, то це далеко не означає, що з ним приємно розмовляти. Є люди, які своєю товариськістю набридають кожному буквально з перших хвилин розмови. Перевірити, приємний чи ви співрозмовник в очах інших людей, можна, відповівши на наступні питання:*

1. Ви любите більше слухати, ніж говорити?
2. Ви завжди можете знайти тему для розмови навіть з малознайомою людиною?
3. Ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите ви давати поради?
5. Якщо тема розмови вам не цікава, чи станете ви показувати це співрозмовникові?
6. Ви роздратовані, коли вас не слухають?
7. У вас є власна думка з будь-якого питання?
8. Якщо тема розмови вам незнайома, чи станете ви її розвивати?
9. Ви любите бути центром уваги?
10. Чи є хоча б три предмети, за якими ви володієте достатньо точно міцними знаннями?
11. Ви хороший оратор?

За відповіді "так" на питання 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11 і "ні" на 4, 6 нарахуйте по 1 балу.

**1-3 бали.** Важко сказати, чи то ви мовчун, з якого не витягнеш жодного слова, чи то настільки ґрунтовні, що вас намагаються уникати, але факт залишається фактом – спілкуватися з вами далеко не завжди приємно, а найчастіше просто важко.

**4-6 балів.** Ви, може бути, і не надто товариський чоловік, але майже завжди уважний і приємний співрозмовник. Ви можете також бути розсіяним, якщо у вас немає настрою, але ви не вимагаєте в такі хвилини особливої уваги до вашої персони від навколишнього.

**9-11 балів.** Ви, напевно, вважаєтесь серед ваших знайомих одним з найбільш приємних у спілкуванні людей. Але, може бути, вам самому стає несила від тієї ролі, яку іноді доводиться грати, щоб не розчарувати оточуючих. Адже вони настільки звикли до вашої «приємності», що не бажають прощати вам навіть найменшого від неї відступу. А змушувати себе відповідати тільки зовнішнім очікуванням, боятися проявляти свої власні вимоги до інших людей – справа дуже важка, стомлююче.

*Тест " Від чого залежать ваші успіхи:  
дослідження локалізації контролю "*

Автор: О. А. Помазіна

*Наскільки ви контролюєте свої життєві ситуації? Чи можете ви управляти подіями вашого життя? Були ці події результатами ваших власних дій або дій інших людей? Чи вважаєте ви, що ви можете самі змінити свою долю і серйозно вплинути на зовнішні обставини? Дізнатися і оцінити свій рівень інтернальності (пошук причин подій всередині себе) або екстернальності (пошук причин зовні) ви можете за допомогою цього простого тесту.*

**Інструкція:** Вам пропонуються висловлювання людей про життя. Ви можете погодитися з ними або не погодитися. Якщо ви вважаєте, що «так, я вважаю приблизно також», то поставте поруч з номером висловлювання знак "плюс". Якщо вважаєте, що "ні, я думаю про це інакше", то поставте поруч з номером висловлювання знак "мінус".

**Текст опросника**

1. Просування по службі залежить не стільки від здібностей і зусиль людини, скільки від вдалого збігу обставин.
2. Більшість розлучень відбувається від того, що обоє з подружжя недостатньо намагалися пристосуватися один до одного.
3. Хвороба – це справа випадку, і якщо вже судилося захворіти, то нічого не поробиш.
4. Самотніми стають саме ті люди, які самі не виявляють інтересу і дружелюбності до оточуючих.
5. Здійснення моїх бажань часто залежить від талану чи невезіння.
6. Марно намагатися завоювати симпатію людей, якщо у них склалося упереджене думку про вас.
7. Зовнішні обставини, наприклад батьки і добробут, впливають на сімейне щастя не менше, ніж стосунки подружжя.
8. Я часто відчуваю, що мало впливаю на що відбуваються зі мною події.
9. Мої оцінки в навчанні більше залежали від випадковості, наприклад від настрою педагога, ніж від мене самого.
10. Я будує плани на майбутнє і знаю, що можу здійснити їх.
11. Те, що з боку здається удачею чи везінням, найчастіше є наслідок довгої цілеспрямованої діяльності.
12. Якщо люди не підходять один одному, то, як би вони не старалися налагодити спілкування, вони все одно не зможуть.
13. Те хороше, що я роблю, зазвичай по достоїнству оцінюється іншими.
14. Думаю, що випадок чи доля грають не дуже важливу роль у моєму житті.
15. Я намагаюся не планувати далеко вперед, тому що все залежить не від мене, а від того, як складуться обставини.
16. У разі конфлікту я частіше відчуваю провину за собою, ніж за протилежною стороною.
17. Життя більшості людей в основному залежить від збігу обставин.
18. Для мене краще таке керівництво, при якому я повинен самостійно вирішувати, як виконати ту чи іншу роботу.
19. Думаю, що сам по собі спосіб життя не є причиною хвороби.

20. Як правило, саме невдалий збіг обставин заважає людям добитися успіху у своїй справі.
21. У кінцевому рахунку за погане керівництво організацією відповідальні всі люди, які в ній працюють, а не тільки керівник
22. Я часто відчуваю, що нічого не можу змінити в сформованих відносинах з близькими.
23. Якщо я дуже захочу, то зможу привернути до себе будь-кого.
24. На підростаюче покоління впливає так багато різних факторів, що зусилля батьків по вихованню своїх дітей частіше виявляються марними.
25. Практично все, що зі мною трапляється, – це справа моїх власних рук.
26. Важко буває зрозуміти, чому керівники чинять саме так, а не інакше.
27. Людина, що не зумів домогтися успіху у своїй роботі, повинен погодитися з тим, що він погано організував свою діяльність.
28. Я можу добитися від оточуючих мене людей того, що я хочу.
29. Причиною моїх неприємностей і невдач дуже часто були інші люди.
30. Дитину можна вберегти від застуди, якщо його правильно одягати і правильно ростити.
31. У складних обставинах я вважаю більш розумним чекати, поки проблеми вирішаться самі собою.
32. Успіх, як правило, є результатом наполегливої праці і мало залежить від успіху чи везіння.
33. Щастя моєї родини буде залежати від мене більше, ніж від кого б то не було.
34. Найчастіше мені буває важко зрозуміти, чому я подобаюсь одним людям і не подобаюсь іншим.
35. Я приймаю рішення і дію самостійно, не чекаючи допомоги інших і не сподіваючись на долю.
36. На жаль, заслуги людини часто залишаються невизнаними, незважаючи на всі його старання.
37. У спілкуванні з людьми часто бувають такі ситуації, які неможливо вирішити навіть при дуже сильному бажанні.
38. Здібні люди, які не реалізували свої можливості, мають звинувачувати в цьому лише себе.
39. Більшість моїх успіхів було б абсолютно неможливо без суттєвої допомоги інших людей.
40. Практично всі невдачі моєму житті відбуваються від мого незнання, невміння або ліні.

### **Обробка результатів**

Перенесіть ваші відповіді (плюс або мінус) в графу "Відповідь" таблиці "Бланк відповідей". Построчно порівняйте знак своєї відповіді зі знаком по кожній шкалі "Ключа для обробки". Якщо знак вашої відповіді збігається зі знаком Ключа, то обведіть всі співпадаючі знаки в рядку. Якщо знак не збігається, то залиште цю строчку без змін. Потім підрахуйте кількість обведених знаків за кожною шкалою (в кожному стовпці) і запишіть отримані значення в рядок "Разом" ("сирій бал").

Занесіть отримані "сирі" бали в графу "Сирі бали". Далі переведіть "сирі" бали в стандартні бали за допомогою спеціальних формул, які наведені далі.

Таблиця 5.1. – Бланк відповідей

№	Ответ	Ключ для обробки						
		Ю	Д	Н	П	М	С	З
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1		-	-		-			
2		+				+	+	
3		-						-
4		+		+		+	+	
5		-	-					
6		-				-	-	
7		-				-	-	
8		-						-
9		-			-			
10		+						
11		+	+					
12		-				-	-	
13		+	+		+	+		
14		+						+
15		-			-			
16		+		+		+	+	
17		-						-
18		+			+			
19		-						-
20		-		-				
21		+			+	+		
22		-				-	-	
23		+	+			+		
24		-				-		
25		+						+
26		-			-	-		
27		+		+	+			
28		+	+		+			
29		-		-		-		
30		+						+
31		-			-			-
32		+	+		+			
33		+	+			+	+	



Продовження таблиці 5.1

1	2	3	4	5	6	7	8	9
34		—				—		
35		+			+			
36		—		—	—			
37		—			—	—	—	
38		+		+	+			
39		—						
40		+		+	+			
Разом "сирий бал" (X)								
Формула перекладу "сирих" балів в стандартні		$(X - 24,3) / 6,7$	$(X - 5,1) / 1,9$	$(X - 4,8) / 1,9$	$(X - 9,6) / 3,1$	$(X - 9,1) / 3$	$(X - 4,5) / 1,7$	$(X - 4,9) / 1,7$
Стандартні бали								

*Приклад розрахунку:*

кількість "сирих" балів по стовпці Іо: 27 формула перекладу "сирих" балів у стандартні:  $(27 - 24,3) / 6,7$  кількість стандартних балів: 0,4

### Інтерпретація результатів

Якщо значення з якої-небудь шкалою вище нуля, то це свідчить про тенденцію людини до інтернальності (пошук причин подій всередині себе). Якщо значення нижче нуля, то спостерігається тенденція до екстернальності (пошук причин зовні). Якщо значення по якій або шкалою вище 1 стандартного бали, то це інтерпретується як високий показник; якщо воно нижче -1 стандартного бали, то це найнижчий показник за даною шкалою. значення

**Загальна інтернальність (Іо).** Високі показники за цією шкалою відповідають високому рівню суб'єктивного контролю над будь-якими життєвими ситуаціями. Такі люди вважають, що більшість подій у їхньому житті було результатом їх власних дій, що вони можуть ними керувати. Вони відчувають відповідальність за своє життя в цілому і за свої окремі вчинки.

Низькі показники загальної інтернальності свідчать про низький рівень суб'єктивного контролю. Такі люди вважають, що причинами більшості життєвих ситуацій є зовнішні фактори. Вони схильні вважати, що все, що відбувається з ними є результат дій інших людей, справа випадку або везіння. Людина, в їхньому уявленні, не може серйозно вплинути на зовнішні обставини, змінити свою долю.

**Інтернальність в галузі досягнень (Ід).** Високі показники за цією шкалою відповідають високому рівню суб'єктивного контролю в поясненні власних успіхів і досягнень. Такі люди вважають, що вони самі домоглися всього

хорошого, що було і є в їхньому житті. Також вони вважають себе здатними з успіхом досягати своїх цілей в майбутньому. Низькі показники свідчать про те, що людина схильна приписувати причини своїх успіхів зовнішнім обставинам: везінню, щасливому випадку, долі, допомогі інших людей.

**Інтернальність в області невдач (Ін).** Високі показники за цією шкалою відповідають високому рівню суб'єктивного контролю в поясненні власних невдач і негативних подій свого життя. Це проявляється у схильності звинувачувати самого себе у всіх своїх невдачах, бідах, стражданнях, неприємності. Низькі показники говорять про те, що людина приписує відповідальність за невдачі іншим людям або вважає їх результатом невезіння.

**Інтернальність в області професійних відносин (Іп).** Високі показники вказують на те, що людина вважає власні дії і зусилля важливим фактором в організації своєї трудової (або навчальної) діяльності. Такі люди вважають, що їхні професійні успіхи і невдачі (підвищення по службі, стосунки з колегами та керівництвом) залежать насамперед від них самих. Низькі показники говорять про те, що випробуваний надає більш важливе значення у своїй професійній діяльності зовнішнім обставинам: прихильності з боку керівництва, підтримки колег, успішності.

**Інтернальність у сфері міжособистісних відносин (Ім).** Високі показники вказують, що людина вважає себе здатним контролювати свої неформальні відносини, викликати до себе симпатію і повагу, знаходити вихід із складних конфліктних ситуацій. Низькі показники свідчать про те, що людина приписує причини успіхів і невдач в міжособистісних контактах своїм партнерам: їх доброзичливості або недоброзичливості, їх схильності йти на компроміс, ворожості або схильності.

**Інтернальність у сімейних відносинах (Іс).** Високі показники за цією шкалою означають, що людина схильна вважати себе відповідальним за події свого сімейного життя. Такі люди вважають, що те, що відбувається в родині (і позитивні, і негативні ситуації) є результатом їх власних дій, зусиль, помилок. Низькі показники вказують на те, що суб'єкт вважає не себе, а членів своєї сім'ї основною причиною всіх відбуваються в сім'ї подій.

**Інтернальність у випадку охорони здоров'я і хвороб (Із).** Високі показники вказують, що людина вважає самого себе (свій спосіб життя) головною причиною свого здоров'я або хвороб. Він вважає, що в разі хвороби одужання залежить від його зусиль, а уникнення хвороби пов'язане з власним здоровим способом життя. Низькі показники говорять, що людина вважає здоров'я і хвороба справою випадку і сподівається, що одужання прийде в результаті дій інших людей, насамперед лікарів.

## ДОДАТОК Б - 20 типових станів партнера в процесі спілкування

1. .... Н  
азвіть сигнали, які свідчать про незгоду партнера з вашої позиції.
2. .... О  
характеризуйте очікування щось зробити або готовність з чимось погодитися у Вашого партнера. Які Ваші дії.
3. Охарактеризуйте стан добровільного дарування, бажання віддати щось у Вашого партнера. Ваші дії, по відношенню до нього.
4. Охарактеризуйте стан концентрації, замкнутості у Вашого партнера. Ваші дії, по відношенню до нього.
5. Охарактеризуйте стан напруженого очікування у Вашого партнера. Ваші дії.
6. Охарактеризуйте стан розуміння, що раптово наступило, у Вашого партнера. Ваші дії.
7. Охарактеризуйте стан сумніву, недовір'я у Вашого партнера. Про що свідчать ці сигнали. Ваші дії.
8. Охарактеризуйте стан неспокою, нервозності у Вашого партнера. Ваші дії.
9. Перерахуйте показники захоплення, інтересу, посиленої уваги у Вашого партнера.
10. Перерахуйте показники відвернення уваги із-за убування інтересу у Вашого партнера. Ваші дії.
11. Охарактеризуйте стан задумливості, втрати упевненості, упокорювання у Вашого партнера. Ваші дії.
12. Охарактеризуйте стан пригніченості, Вашого партнера. Як Ви поступите відносно співбесідника.
13. Охарактеризуйте стан невпевненості, збентеження, боязливої у Вашого партнера. Ваші дії по відношенню до нього.
14. Охарактеризуйте стан здивування, переляку, потрясіння у Вашого партнера. Ваші дії по відношенню до нього.
15. Охарактеризуйте відчуття ізоляції з боку інших, настройки при цьому "Захисної стіни" Вашим партнером. Ваші дії.
16. Охарактеризуйте стан вичікування пошуку допомоги у Вашого партнера. Ваші дії.
17. Опишіть приховане обережне спостереження.
18. Охарактеризуйте критичне оцінювання Вас Вашим партнером. Ваші дії.
19. Опишіть стан пошуку потрібного слову у Вашого партнера. Ваші дії.
20. Опишіть стан роздуму, ухвалення рішення Вашим партнером. Ваші дії.

## ДОДАТОК В – Розв'язання конкретних ситуацій

Якими будуть ваші дії при розв'язанні :

- а) конфліктів керівником у стилі високих продуктивних виробничих показників і низької турботи про людей;
- б) конфліктів керівником у стилі мінімальної турботи про виробництво і високої турботи про людей;
- в) конфліктів керівником у стилі мінімальної турботи про людей на виробництві;

- г) конфліктів керівником у стилі компромісу між турботою про людей і турботою про виробництво;
- д) конфліктів керівником у стилі високої турботи про людей і про виробництво.

#### **ДОДАТОК Д – Перелік ситуацій, які важки з точки зору етики ділового спілкування (за Ф.Котляром)**

1. Ви працюєте в тютюновій компанії й до цих пір не були переконані в тому, що паління цигарок викликає рак. Нещодавно ви познайомились зі звітом про дослідження, в ході якого зі всією очевидністю встановлений зв'язок між палінням і раковими захворюваннями. Як ви вчините?
2. Ваш науко-дослідний відділ удосконалив один із товарів, що випускає фірма. Товар не став по-справжньому "удосконаленою новиною", але ви знаєте, що поява подібних тверджень на упаковці і в рекламі підвищить його збут. Як ви вчините?
3. Ви попросили доповнити "дешевий" сектор вашого товарного асортименту спрощеною моделлю, яку можна було б рекламувати для приваблювання покупців. Товар позбавлений удосконалень, не буде дуже добрим, але можна сподіватися, що комівояжери зуміють умовити покупців купувати дорожче модифікації. Вас просять дати "зелене світло" створенню "роздягненого варіанту". Як ви вчините?
4. Ви розмовляєте з жінкою, яка ще зовсім недавно була керівником по товару фірми-конкурента, і вважаєте, що її можна взяти на роботу. Вона із задоволенням розповість вам про всі плани конкурента на майбутній рік. Як ви вчините?
5. В одного з ваших дилерів на важливій території збуту товару нещодавно почався нелад у сім'ї і показники його продажів впали. У минулому це був один із найпродуктивніших продавців фірми. Як швидко увійде в норму його сімейне життя, неясно, а поки що велика кількість розпродажів втрачається. Є юридична можливість ліквідувати видану цьому дилеру торговельну привілей і замінити його. Як ви вчините?
6. Є шанс залучити крупного клієнта, який буде багато значити і для вас особисто і для фірми в цілому. Його агент із закупівель натякнув, що може спрацювати "подарунок". Ваш помічник радить надіслати цьому агенту додому кольоровий телевізор. Як ви вчините?

#### **ДОДАТОК Ж – Перелік тем виступів**

1. Ділове спілкування – наука і мистецтво.
2. Особливості національної культури і ділове спілкування.
3. Культура спілкування і формування особи ділової людини.
4. Прояв професійної гідності у діловому спілкуванні.
5. Секрети ділового спілкування.
6. Граматика ділового спілкування.

7. Закони успіху у діловому спілкуванні.
8. Правила хорошого тону.
9. Етика ділового спілкування традиційного суспільства.
10. Особливості етики ділового спілкування в західноєвропейській традиції.
11. Виникнення і розвиток ділового етикету в Україні.
12. Що треба знати про іноземних партнерів.
13. Етика заповзятливості.
14. Ділове спілкування як обмін інформацією.
15. Комунікативний вплив і засоби передачі інформації.
16. Зворотний зв'язок в діловому спілкуванні.
17. Комунікативні бар'єри у діловому спілкуванні.
18. Спілкування як фактор розвитку ділової особи.
19. Якості, які потрібні для ділового спілкування.
20. Маніпулятор у спілкуванні.
21. Актуалізатор у діловому спілкуванні.
22. Як спілкуватись переконливо.
23. Основні механізми взаєморозуміння у діловому спілкуванні.
24. Проблема точності між особистісного сприйняття і розуміння.
25. Роль емоцій і спілкуванні.
26. Самоствердження у діловому спілкуванні.
27. Самооцінка у діловому спілкуванні.
28. Засоби притягнення уваги співрозмовника.
29. Стереотипи у пізнанні людини людиною у діловому спілкуванні.
30. Стратегії між особистісної взаємодії у діловому спілкуванні.
31. Особливості конфлікту в сфері ділового спілкування.
32. Конфлікт і стрес у діловому спілкуванні.
33. Етика суперників і супротивників.
34. Проблема сумісності у діловому спілкуванні.
35. Конфлікт: сперечатися але поступатися.
36. Комплімент у діловому спілкуванні.
37. Як критикувати підлеглих?
38. Як приваблювати людину до себе у діловому спілкуванні?
39. Як вами маніпулюють у діловому спілкуванні?
40. Соціально-психологічний клімат робітничої групи і етичні принципи спілкування.
41. Проблема лідерства в діловому спілкуванні.
42. Особливості спілкування з жінками і чоловіками.
43. Службова субординація і координація
44. Етика відносин між жінкою і чоловіком на службі.
45. Етика ділового партнерства.
46. Тактика ділових взаємовідносин.
47. Як читати людей по їх зовнішньому вигляду?
48. Мова одягу.
49. Мова тіла.
50. Інтерпретація і семантизація жестів і спілкуванні.

51. Міжнаціональні особливості невербального спілкування.
52. Візуальна психодіагностика у діловому спілкуванні.
53. Типи слухачів.
54. Техніки активного слухання.
55. Як почути головне.
56. Фільтри "Я-слухання" у діловому спілкуванні.
57. Уміння задавати питання.
58. Уміння розмовляти.
59. Як підготувати і провести ділову бесіду?
60. Геній спілкування.
61. Як довести до партнера свою позицію?
62. Як одержати перемогу у спорі?
63. Мистецтво управляти бесідою.
64. Самооцінка і її роль у діловому спілкуванні.
65. Мій стиль у спілкуванні.
66. Психотехнології управління діловим партнером.
67. Як розпізнати у діловому спілкуванні шкідливу людину?
68. Імідж: секрети особистісної привабливості.
69. Елегантність манер.
70. Як стати собою?
71. Одяг ділової людини
72. Імідж шлях до успіху.
73. Як створити свій імідж.
74. Візитна картка у діловому спілкуванні.
75. Етикетні обов'язки чоловіків.
76. Ділові подарунки і сувеніри.
77. Одяг для ділового успіху.
78. Особливості підготовки та проведення ділової зустрічі.
79. Ділова атрибутика і одяг.
80. Стратегія і тактика успішних переговорів.
81. Особливості проведення переговорів з іноземними партнерами.
82. Переговори – це мистецтво досягти цілі.
83. Ділове спілкування з "важними" партнерами.
84. Як вигравати в переговорах?
85. Як сказати "Ні" вишукано і переконливо.
86. Практичні засоби переконання.

## **ДОДАТОК К – Перелік тестів до самоконтролю знань**

1. Як діє на співрозмовника застосування вами слів, термінів, незрозумілих для нього?
  - а) я отримую перевагу;
  - б) це викличе його роздратування;
  - в) в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважуються.

2. Співрозмовник втручається в вашу розповідь, не даючи викласти суть. Як ви відреагуєте на це?
  - а) "спочатку вислухай, а потім критикуй";
  - б) "давай дамо один одному по 5 хвилин, послухаємо не перебиваючи, а потім обговоримо".
3. Чи правильно вчинив управляючий однієї з фірм, ввівши правило: не приходити до нього обговорювати питання, не маючи особистої пропозиції?
  - а) правильно;
  - б) неправильно.
4. Під час ділової бесіди дзвонить телефон. Дії господаря кабінету?
5. Керівник середніх років, спортивного вигляду легко забіг на 4-й поверх. Співробітниця зробила йому комплімент щодо цього. Він сприйняв його в'яло. Чому?
6. Ви йдете на прийом до керівника – балакучого і жартівливого. Як ви висловите йому своє прохання – усно чи письмово?
7. Ви нічого не знаєте про керівника, що веде прийом. Як ви звернетесь до нього: усно чи подавши заяву (відношення)?
8. Ви кладете в пошту керівника службову записку, підтверджену документами. Ви маєте дуже сильний документ (А), два сильних (Б і В), два середньої сили (Г і Д), два слабких (Е і Ж). В якому порядку ви їх покладете? Відповідь написати у вигляді ланцюжка букв.
9. Які гормони виділяються у того який сказав або почув "так" бо "ні"?
10. Чи потрібно говорити компліменти підлеглим?
11. Які теми умисні під час ділової бесіди: погода, як добрались, політичні дії, загальні знайомі (люди, організації) і т.д. Перелічіть умисні теми.
12. Як паління впливає на інтенсивність ділової зустрічі?
13. Як впливає на тривалість зустрічі дуже освітлене приміщення?
  - а) продовжує
  - б) скорочує.
14. У висловлюванні партнера є те, з чим ви зовсім не згодні; з деякими моментами можете погодитись. З чого Ви почнете висловлювати свою думку?
15. Що повинна робити людина, яка запізнилася на обговорення з невеликою кількістю учасників?
16. Що являють собою питання: "закриті", "відкриті", "риторичні", "переломні", "дзеркальні"?
17. Що таке візуальні, аудіальні та кінестетичні типи людей і як використати цю класифікацію при діловому спілкуванні?
18. Перерахуйте основні правила ефективної поведінки.
19. Домовляючись про зустріч, ви:
  - а) назвете час зустрічі;
  - б) запропонуєте партнеру назвати зручний для нього час.

## ДОДАТОК Л – Перелік питань до першого модульного контролю знань

1. Визначить об'єкт і предмет ділового спілкування
2. Охарактеризуйте історичний аспект виникнення та розвитку спілкування.
3. Перелічіть основні ознаки ділового спілкування у вченні Конфуція.
4. Перерахуйте та охарактеризуйте зміст основних етапів розвитку ділового спілкування.
5. Визначить поняття "спілкування" та "ділове спілкування".
6. Перелічіть види спілкування та охарактеризуйте їх особливості.
7. Перелічіть ознаки ділового спілкування.
8. Назвіть функції ділового спілкування.
9. Поясніть мету, сутність та зміст ділового спілкування.
10. Назвіть основні сторони ділового спілкування та поясніть їхній взаємозв'язок.
11. Визначить поняття "комунікативна компетенція".
12. Визначить поняття "стратегія і тактика ділового спілкування".
13. Охарактеризуйте механізми ділового спілкування.
14. Поясніть, у чому полягає сутність зараження як механізму спілкування.
15. Охарактеризуйте сутність навіювання та його умови.
16. Поясніть, у чому полягає наслідування як механізму спілкування.
17. Охарактеризуйте переконання як механізм ділового спілкування.
18. Поясніть сутність ділового спілкування як обміну інформацією.
19. Назвіть засоби ділового спілкування та охарактеризуйте їх.
20. Охарактеризуйте невербальні засоби ділового спілкування.
21. Назвіть основні елементи невербального спілкування.
22. Визначить поняття "кінесика"
23. Визначить поняття "просодика" та "екстра лінгвістика".
24. Визначить поняття "проксемика".
25. Охарактеризуйте вербальні засоби ділового спілкування.
26. Поясніть, як треба і не треба слухати.
27. Назвіть види і техніки слухання.
28. Перелічіть правила слухання.
29. Назвіть техніки активного слухання.
30. Поясніть роль фільтрів "я-слухання" у діловому спілкуванні.
31. Укажіть, у чому полягає вміння говорити.
32. Перелічіть основні компоненти (елементи) комунікації.
33. Визначить поняття соціальної перцепції.
34. Перелічіть функції соціальної перцепції в процесі ділового спілкування.
35. Перелічіть механізми соціальної перцепції.
36. Поясніть, у чому полягає сутність ідентифікації.
37. Визначить поняття емпатії.
38. Визначить поняття атракції та перелічіть прийоми атракції.
39. Розкрийте зміст рефлексії.
40. Визначить поняття настановлення та назвіть його ефекти.
41. Поясніть, у чому полягає зміст каузальної атрибуції.
42. Визначить зміст стереотипізації.



43. Охарактеризуйте ефект ореолу та ефект первинності.
44. Назвіть помилки нерівності у діловому спілкуванні.
45. Охарактеризуйте "вікно Джохарі".
46. Визначить роль зворотного зв'язку у діловому спілкуванні та назвіть його види.
47. Перелічить фактори переваги, привабливості і становлення до нас.
48. Перелічить бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
49. Охарактеризуйте соціально-психологічні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
50. Виділіть основні організаційно-психологічні бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
51. Охарактеризуйте ділове спілкування з погляду взаємодії.
52. Визначить поняття інтеракції.
53. Назвіть етапи процесу взаємодії і фази ділового спілкування.
54. Перелічить стратегії міжособистісної взаємодії.
55. Охарактеризуйте співробітництво як стратегію ділового спілкування.
56. Назвіть ознаки суперництва.
57. Поясніть, у чому полягає сутність стратегії не впливовості в діловому спілкуванні та наскільки вона ефективна.
58. Обґрунтуйте ефективність стратегії компромісу в діловому спілкуванні та в чому її зміст.
59. Поясніть співвідношення ділового спілкування і конфлікту.
60. Визначить поняття конфлікту, його види, структуру та динаміку у діловому спілкуванні.
61. Охарактеризуйте природу ділового спілкування в умовах конфлікту.
62. Назвіть правила поведінки у конфліктній ситуації.
63. Назвіть варіанти мовного реагування, що допомагають розв'язанню конфліктів.
64. Перелічить вербальні типи конфліктогенів та вкажіть переживання, що вони викликають.
65. Поясніть, які переживання викликають погрози та наведіть приклад їх використання.
66. Охарактеризуйте переживання, що викликає негативна критика та наведіть приклад.
67. Назвіть переживання, що викликає діагноз мотивів поведінки та наведіть приклад його використання.
68. Перелічить фактори, що детермінують людську поведінку в діловому спілкуванні.
69. Перелічить, у чому полягає алгоритм трансактного аналізу ділового спілкування.
70. Перелічить технології ефективного ділового спілкування.
71. Розкрийте зміст технології справжнього спілкування (за Е.Берном).
72. Визначить поняття психологічної корекції стилю ділового спілкування.
73. Перелічить елементи потенціалу плідного ділового спілкування.
74. Визначить поняття рефлексії.
75. Обґрунтуйте, у чому полягає відповідальність у діловому спілкуванні.
76. Перелічить психологічні техніки успішного ділового спілкування.
77. Визначить поняття атракції та поясніть психологічну природу формування атракції.
78. Складіть перелік якості, навичок та умінь ефективного ділового комунікатора (не менше 20).

## ДОДАТОК М – Перелік контрольних тестів до другого модульного контролю знань

За кожен правильну відповідь – 1 бал

0 – 25 балів - не зараховано;

25 – 47 балів – зараховано.

1. Ділове спілкування: –
  - а) це обмін інформацією між людьми;
  - б) ефективний обмін знаннями або емоціями.
  - в) не має відношення до успішної роботи;
  - г) необхідний в особливих випадках;
  - д) життєво важливий для ефективного спілкування;
  - е) важливий для виконання роботи.
2. Одержане в процесі ділового спілкування уявлення про себе, окреслює рамки особистої компетенції. Уявлення про себе або особиста компетенція:
  - а) весь час змінюється в процесі спілкування;
  - б) має природжений характер;
  - в) ніколи не буває істинним;
  - г) примушує задумуватися людину хто вона така.
3. Менеджер повинен турбуватися про якість відносин і спілкування у своїй організації. Ефективніше всього він може вплинути на :
  - а) відносини в спілкуванні між начальником і підлеглим;
  - б) між співробітниками;
  - в) між партнерами;
  - г) сімейні відносини своїх службовців.
4. Конфронтація в ході конфлікту означає, що менеджер повинен потурбуватися про те, щоб обидві сторони один перед одним визнали і обговорили проблему:
  - а) вірно;
  - б) невірно.Поясніть чому.
5. Взаємодія спілкування між людьми життєво важливі для роботи організації У загальному розумінні можна стверджувати, що:
  - а) спілкування сприяє досягненню організаційних цілей;
  - б) нездорове спілкування лягає на організацію важким навантаженням;
  - в) характер спілкування ніяк не пов'язаний з успішною роботою;
  - г) між особистісне спілкування потрібно обмежувати.
6. На сприйняття партнерів можуть вплинути:
  - а) думка інших осіб;
  - б) стереотипи;
  - в) емоційний стан;
  - г) чекання;
  - д) маніпуляція з інформацією;
  - е) все назване.

7. Аналізуючи свої відношення, спілкування з підлеглими, менеджер повинен:
  - а) визначити мету;
  - б) встановити, які підлеглі реагують на його розпорядження, накази;
  - в) прослідкувати за розвитком відносин. спілкування;
  - г) запросити кваліфікованого консультанта;
  - д) змінити стиль спілкування підлеглих.
8. Керівник помітив, що його замісник постійно шукає співробітників, з якими можна поспілкуватися. Він вирішив, що необхідно замісника:
  - а) покарати;
  - б) поставити в умови, де подібне спілкування неможливе;
  - в) звільнити;
  - г) поставити в умови, де спілкування займає більшу частину робочого часу.
9. Спосіб прийняття рішення впливає (не впливає) на ефективне перетворення його в житті:
  - а) впливає;
  - б) не впливає.
10. Вміння слухати, це – (напишіть);
  - а) .....
  - б) .....
  - в) .....
11. При врученні сувенірів діловим партнерам слід враховувати такі норми етикету (напишіть):
  - а) .....
  - б) .....
  - в) .....
  - г) .....
12. Люди ведуть себе у діловому спілкуванні так, щоб виправдати чекання оточуючих:
  - а) вірно;
  - б) невірно.
13. Якщо "А" посилає інформацію "Б", а "Б" не відповідає:
  - а) між ними встановлюється двосторонній зв'язок;
  - б) робота йде не стільки ефективно, як могла б;
  - в) спілкування буде безплідним;
  - г) зв'язок буде точніше, ніж двосторонній.
14. На ефективність ділового спілкування з партнерами можна вплинути:
  - а) за допомогою володарських механізмів;
  - б) маніпулюючи ними;
  - в) змінюючи зовнішнє середовище;
  - г) самоподачею;
  - д) у співробітництві з ними.
15. Процеси прийняття рішень можуть травмувати або задовольняти окремих членів колективу, що із переліченого приносить розчарування:
  - а) член колективу вважає, що його думку зневажають;
  - б) члени колективу приймають участь у прийнятті рішення;

- в) керівник колективу не вважає важливим доводити до відома членів колективу;
  - г) члени колективу вважають, що їх неправильно зрозуміли.
16. Щоб вирішити груповий конфлікт, менеджер повинен:
- а) звільнити звинуватця;
  - б) скликати загальні збори, щоб покарати винного;
  - в) намагатися змінити норми;
  - г) зайняти;
  - д) домогтися в'яснення притичини випадку.
17. Вміння критикувати в процесі ділового спілкування це – (напишіть):
- а) .....
  - б) .....
  - в) .....
18. У спілкуванні з зарубіжними партнерами слід враховувати норми етикету (напишіть):
- а) .....
  - б) .....
  - в) .....
  - г) .....
  - д) .....
19. Хоча більшість вважають, що майже всі думки і вчинки керуються логікою, насправді логіка грає далеко не завжди ведучу роль у спілкуванні. Більшість дій викликані інтуїцією. Це значить, що:
- а) людина завчасно все старанно обдумує;
  - б) кожний має логічне обґрунтування всіх своїх дій, просто оточуючі не завжди це розуміють;
  - в) людина не міркує, вона просто почуває, що правильно, а що ні;
  - г) людина слідує роками відпрацьованій звичці.
20. Двосторонній контакт між керівником і підлеглим дуже важливий тому, що:
- а) керівник може перевірити, правильні чи зрозумілі його розпорядження;
  - б) підлеглий може задати питання і уточнити інформацію;
  - в) без цього люди просто не будуть працювати;
  - г) односторонній зв'язок не корисний.
21. Коли організаційна структура не виключає конфліктів, менеджер повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як начебто нічого не відбувається:
- а) вірно;
  - б) невірно.
22. Щоб уникнути незадоволення, менеджер повинен потурбуватися, щоб всі члени колективу приймали участь у прийнятті рішень. При цьому корисно, щоб:
- а) обговорення вів керівник;
  - б) лідер – формальний або неформальний – вирішував всі питання;
  - в) у дискусії брало участь як можна більше членів колективу;
  - г) керівник груп и направляв і узагальнював думку членів колективу.
23. Успіх ділової розмови залежить від таких факторів (перелічит):
- а) .....
  - б) .....

- в) .....  
г) .....
24. У театрі, на концерті слід враховувати такі норми етикету (напишіть)::  
а) .....  
б) .....  
в) .....  
г) .....
25. Більшість із нас одержує досвід спілкування з людьми, граючи відповідну роль і спілкується з ними як з виконавцями відповідних ролей:  
а) вірно;  
б) невірно.
26. Менеджер повинен турбуватися про створення інформаційної структури в організації, коли:  
а) підлеглі спілкуються з керівником тільки через посередників;  
б) підлеглі безпосередньо перед керівником;  
в) кожний може поговорити у справі з будь-яким своїм колегою;  
г) керівник постійно інформує співробітників.
27. Якість ділового спілкування між начальником і підлеглим важлива:  
а) тільки для начальника;  
б) тільки для підлеглого;  
в) не має значення для ефективної роботи;  
г) і для начальника, і для підлеглого.
28. Коли підлеглі залежать від керівництва, впливаючий потік інформації може виявитися блокованим. Робітник, який відчуває свою залежність, маючи неприємну інформацію, здібний її:  
а) передати;  
б) не передати;  
в) передати бажану інформацію.
29. Успіху переговорів можуть допомогти такі прийоми ділового спілкування (напишіть):  
а) .....  
б) .....  
в) .....  
г) .....
30. Основні норми етикету, що використовуються при зустрічі і прощанні ділових партнерів, це (напишіть):  
а) .....  
б) .....  
в) .....  
г) .....
31. Роль визначає поведінку і спілкування людини, але може і обмежити його. Надзвичайне захоплення роллю може зашкодити спілкуванню, взаємовідносинам людей. Так, наприклад:  
а) менеджер ніколи не повинен давати порад;  
б) менеджер завжди повинен давати поради;

- в) начальник ніколи не повинен давати на питання підлеглого детальну, обґрунтовану відповідь;
  - г) нічого із переліченого;
  - д) все із переліченого.
32. Для вірної інтерпретації фактів ефективніше виявляється одностороннє спілкування з підлеглими:
- а) вірно;
  - б) не вірно.
33. Керуючи творчими людьми, менеджер повинен розуміти, що їх поведінка не завжди логічна і обґрунтована. Йому слід:
- а) скоротити штат "вчених";
  - б) дати їм відповідний ступінь свободи;
  - в) дати свободу співробітникам, які будуть висловлювати цікаві творчі пропозиції;
  - г) "розкидати" творчих людей по різних відділах, скоротивши можливість їх спілкування.
34. Якщо ви запрошені в гості, про які топи етикету слід пам'ятати (напишіть):
- а) .....
  - б) .....
  - в) .....
  - г) .....
35. Коли організаційна структура фірми (підприємства) не виключає конфліктів, менеджер повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як, начебто нічого не відбувається:
- а) вірно;
  - б) невірно.
36. Є спосіб вирішення конфліктів – компроміс. Якщо сприйняття рішення не можна назвати компромісом, то:
- а) сторона, що програла, буде обурена і розгнівана;
  - б) сторона, що програла, спробує ускладнити впровадження в життя прийняте рішення;
  - в) переможна група ніколи не визначає гідності точки зору супротивника;
  - г) сторона, що виграла, пожаліє потерпілих.
37. Щоб вирішити груповий конфлікт менеджер повинен:
- а) звільнити звинуваченого;
  - б) скликати загальні збори і обговорити проблему;
  - в) зайняти сторону порушника;
  - г) спробувати з'ясувати причину конфлікту;
  - д) змінити вимоги до співробітників.
38. Взаємодія між людьми – важлива умова для життєдіяльності організації. Можна стверджувати, що стверджувати, що:
- а) здорові взаємовідносини сприяють досягненню організаційних цілей;
  - б) характер особливих взаємовідносин не пов'язаний з успіхом у роботі;
  - в) особисті взаємовідносини потрібно обмежувати.
39. Розуміння психологічного стану керівником своїх підлеглих важливо тому, що:

- а) є можливість перевірити чи правильно зрозуміли розпорядження;
  - б) між ними встановлюється двосторонній зв'язок;
  - в) змінюється поведінка;
  - г) без цього люди не будуть вчасно виконувати завдання;
  - д) це найефективніший різновид зв'язку.
40. На сприйняття можуть вплинути:
- а) помилковий висновок;
  - б) стереотипи;
  - в) факти;
  - г) адаптація;
  - д) інтуїція.
41. Більшість із нас вчиться розуміти людей:
- а) прислуховуючись до думки інших;
  - б) вивчаючи психологію;
  - в) шляхом спроб і помилок;
  - г) шляхом підвищення рівня освіти.
42. Сприйняття передбачає отримання та обробку одним суб'єктом інформації про іншого. Здібність людей до обробки інформації обмежена. Вони схильні враховувати переважно ту інформацію, яка відповідає їх намірам, меті. А тому, процес сприйняття:
- а) інколи не дає точних результатів;
  - б) може блокувати реальну інформацію;
  - в) надає вірну інформацію;
  - г) досягає різних результатів.
43. Отримане в процесі взаємовідношення уявлення про себе окреслює рамки спілкування, тому:
- а) воно весь час змінюється під час спілкування;
  - б) має уроджений характер;
  - в) судження людини про те, хто він є, ніколи не буває істинним.
44. Встановлені рамки самооцінки можуть змінюватися з часом і з досвідом, отриманим під час спілкування:
- а) вірно;
  - б) невірно.
45. Ви підійшли до групи з 5 чоловіків (осіб), в якій є знайомі і незнайомі особи. Ви:
- а) вітаєтесь з кожним за руку;
  - б) вітаєтесь з кожним і відрекомендуєтесь незнайомим;
  - в) потискаєте руку знайомих і кивнете незнайомим;
  - г) кивнете всім.
46. Що означають такі скорочення на візитках:
- а) P.R.
  - б) P.F.
  - в) P.F.C.
  - г) P.F.N.A.
  - д) P.P.C.
  - е) P.C.

- ж) Р.Р.
47. Як діє на співрозмовника застосування вами слів, термінів, незрозумілих для нього?
- а) я отримую перевагу;
  - б) це викличе його роздратування;
  - в) в цілому нейтрально, так як протилежні відчуття урівноважуються.
48. Співрозмовник втручається в вашу розповідь, не даючи викласти суть. Як ви відреагуєте на це?
- а) "спочатку вислухай, а потім критикуй";
  - б) "давай дамо один одному по 5 хвилин, послухаємо не перебиваючи, а потім обговоримо".
49. Чи правильно вчинив управляючий однієї з фірм, ввівши правило: не приходити до нього обговорювати питання, не маючи особистої пропозиції?
- а) правильно;
  - б) неправильно.
50. Ви йдете на прийом до керівника – балакучого і жартівливого. Як ви висловіте йому своє прохання – усно чи письмово?
51. Ви йдете на прийом до керівника відносно не балакучого. Як ви висловіте йому своє прохання усно чи письмово?
52. Ви нічого не знаєте про керівника, що веде прийом. Як ви звернетесь до нього: усно чи подавши заяву (відношення)?
53. Як впливає на тривалість зустрічі дуже освітлене приміщення?
- а) продовжує;
  - б) скорочує;
54. Обговорюючи зустрічі, Ви:
- а) відстоюєте свій варіант;
  - б) погоджуватися на невеликі поступки;
55. Плануючи програму переговорів, яку послідовність Ви запропонуєте?
- а) зустріч – розміщення – відпочинок – переговори;
  - б) зустріч – розміщення – переговори – відпочинок;
56. Який порядок переговорів являється оптимальним?
- а) кожен з присутніх вступає в розмову в міру необхідності;
  - б) говорить тільки перша особа, решта беруть слово після його запрошення; якщо хочуть сказати щось, о просять у нього дозволу;
  - в) до початку переговорів необхідно вирішити хто, коли і про що буде говорити;

## **ДОДАТОК Н – Перелік багаторівневих тестів до другого модульного контролю**

*Кількість балів за відповіді на запитання*

**Ступінь А - 20 запитань**

5+ 19-20 = 4,3 балів

5 16-17 = 4,0 балів

5- 15-14 = 3,7 балів



**Ступінь В – 20 запитань**

4+ 19-20 = 3,3 балів

4 16-17 = 3,0 балів

4- 15-14 = 2,7 балів

**Ступінь С - 20 запитань**

3+ 19-20 = 2,3 балів

3 16-17 = 2,0 балів

3- 15-14 = 1,7 балів

**Ступінь D – 20 запитань**

+ 19-20 = 1,3 балів

0 16-17 = 1,0 балів

- 15-14 = 0,7 балів

**Ступінь А**

**I рівень**

1. Ви підійшли до групи з 5-ти чоловік, в якій є знайомі і незнайомі Вам обличчя, Ви:

- а) привітаєтесь з кожним за руку;
- б) привітаєтесь з кожним і представитеся незнайомим;
- в) потиснете руку знайомим і кивнете незнайомим;
- г) кивнете всім.

2. Вітаючи жінку на вулиці, чоловік:

- а) знімає капелюх;
- б) знімає рукавичку;
- в) знімає і капелюх, і рукавичку;
- г) не знімає ні того, ні іншого.

3. Хто кому представляється:

- а) старший – молодшому;
- б) молодший – старшому;
- в) чоловік – жінці;
- г) жінка – чоловікові;
- д) людина з вищим положенням – людині з нижчим положенням;
- е) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.

4. Один підходить до іншого. Хто вітає першим?

- а) той, хто стоїть;
- б) той, хто підходить.

5. Сорочка на прийом надягає:

- а) світла;
- б) тільки біла.

6. Ви займете місце за столом, коли:

- а) хтось вже сів;
- б) сели декілька дам;
- в) запросить господар.

7. Серветку можна:

- а) покласти на коліна;

- б) розкласти на груди, заткнувши за комір;
- в) витерти нею спітніла особа і руки;
- г) злегка витерти нею рот і руки;
- д) все вище перелічене;
- е) (а)+(г).

8. Кого слідую подякувати за пригощання:

- а) господаря;
- б) господиню;
- в) і того, і іншого.

## II рівень

1. У яких країнах (культурах) виникли поняття:

- а) "ethos" (етос) і "ethika" (етика)?
- б) "mos" ("mores") (мораль) і "moralis", "moralitas" (моральний)?
- в) Які з цих понять створили Аристотель і Цицерон?

2. Виділіть поняття етики з сукупності понять інших наук:

- а) добро;
- б) суспільна свідомість;
- в) щастя;
- г) мораль;
- д) соціальна установка;
- е) гідність;
- ж) суспільний ідеал;
- з) права людини;
- и) ідеал життя;
- к) совість;
- л) трагічність;
- м) професійні кодекси спілкування;
- н) виробничі відносини;
- о) благодіяння;
- п) гедонізм;
- р) ідеал особи;
- с) особа;
- т) моральна діяльність.

3. Яка структура моралі?

4. Закінчіть наступні вислови:

- а) я думаю, що мораль існує, оскільки...
- б) я думаю, що мораль не існує, оскільки...

5. Зла людина і аморальна людина — це.

6. Назвіть характерні риси морального компромісу, такого, який можна виправдати як морально необхідний:

- а) протистояння : довга і співчуття, любові і жалості і т.д.;
- б) роль совісті;
- в) порушення (завжди) к-то вдача;

7. У чому полягають характерні риси гуманізму як моральній позиції людини?

Поясніть свою відповідь.

- а) шанобливе відношення до будь-якої особи;
- б) розуміння і ухвалення її неповторності;
- в) особа — це самодостатня цінність;
- г) особа — це мета, а не засіб.

8. Дайте визначення понять:

- а) добро і зло;
- б) справедливість і рівність;
- в) борг і особистий інтерес;
- г) совість і сором;
- д) етичний ідеал і етична поведінка.

### III рівень

1. Які з вказаних чинників, на Ваш погляд, більше всього зробили вплив на історичний розвиток етичної думки. Виділіть 3-4 відповіді і поясніть свій вибір.

- а) пануючий стиль наукового мислення історичного періоду;
- б) історичні способи і схеми мислення;
- в) моральна свідомість мислителів, що вирішували етичні проблеми;
- г) пануючі ідеологічні уявлення, які визначали існуючі соціальні умови;
- д) особливості теоретичних підходів учених з етики;
- е) конкретно-історичний тип суспільних відносин, які породжують певну форму життя людей;
- ж) індивідуальні особливості психології творчості мислителів з етики;
- з) мораль і звичай конкретної історичної епохи.

2. У фантастичній літературі описуються варіанти існування нелюдського розуму. Як Ви думаєте, чи можуть бути загальні цінності для будь-яких розумних істот?

3. Зробіть свій вибір:

Спробуйте помістити себе в ситуацію морального конфлікту і, скориставшись наявністю свободи волі, зробіть вибір. Постарайтеся проаналізувати свою мотивацію і ті утруднення, які Ви випробовували в процесі ухвалення рішення.

**Отже, ситуація.** Ви закохані, упевнені у взаємності, збираєтеся одружитися (виходити заміж). Раптом стає відомо, що Ваша обраниця (обранець) страждає на невиліковне генетичне захворювання, яке не дає можливості мати дітей і чревата в майбутньому важкою формою інвалідності. Дізнавшись про все це (після ґрунтовного медичного обстеження, наприклад), Ваша кохана (коханий) розповідає Вам про все, залишаючи рішення за Вами. Як воно буде?

4. Оцініть вельми поширену в масовій свідомості думку: "Щасливі тільки ду-рні". Можливо, Вам в цьому допоможе Сократ? Або Еклезіаст?

## Ступінь В

### I рівень

1. Що сидять за столом в ресторані, кафе вітають знайомих:
  - а) виражаючи радість в слух;
  - б) помахавши вітально рукою;
  - в) кивком голови.
2. Вітаючи кого-небудь на відстані, чоловік:
  - а) підводить капелюх або стосується його;
  - б) знімає рукавичку і махає рукою;
  - в) робить легкий уклін.
3. Хто протягує руку для потиску:
  - а) старший – молодшому;
  - б) молодший – старшому;
  - в) чоловік – жінці;
  - г) жінка – чоловікові;
  - д) людина з вищим положенням – людині з нижчим
  - е) положенням;
  - ж) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.
4. Хто повинен першим вітати при зустрічі?
  - а) підпорядкована;
  - б) начальник (чоловік).
5. Краватка, одягнена до костюма на прийом:
  - а) яскравий;
  - б) неяскравий;
  - в) чорний.
6. Шкарпетки повинні бути:
  - а) світліше за брюки;
  - б) темніше за брюки.
7. справа і зліва від Вас сидять пані. Кому з них Ви повинні приділяти увагу:
  - а) тій, що справа;
  - б) тій, що зліва;
  - в) обом;
  - г) обом, якщо вас представили один одному.
8. У Вас впала ложка (вилка). Ви її:
  - а) піднімете;
  - б) не піднімете.

### II рівень

1. Як і в чому мораль проявляє своє існування?
2. У яких країнах (культурах) виникли поняття:
  - а) "ethos" (етос) і "ethika" (етика);
  - б) "mos" ("mores") (мораль) і "moralis", "moralitas" (моральний)?Якого походження слово "моральність"?
3. У чому полягає схожість і відмінність моралі і звичаю?
4. Що вивчає етика як наука?

5. Перерахуйте основні сторони моралі.
6. Як і в чому мораль проявляє своє існування? Зла людина і аморальна людина – це одне і те ж?
7. Чи можна вважати моральним вибором людини факт його бездіяльності, небажання брати участь за ситуації, коли можна вплинути на людські відносини, конфлікти?
8. Хто має безперечне моральне право в ім'я гуманності суворо критикувати людей, проявляти, якщо у край необхідно, зневага і ненависть? Обґрунтуйте свою відповідь і приведіть один-два прикладу.
9. Дайте визначення наступним поняттям:
  - а) справедливість;
  - б) борг;
  - в) совість;
  - г) свобода етична;
  - д) щастя;
  - е) моральний конфлікт;
  - ж) етична поведінка.

### III рівень

1. Якби Вам запропонували переселитися в інше тіло, яке б Ви вибрали? Які моральні проблеми при цьому могли б виникнути?
2. Як Ви розумієте напис, який заповідав зробити на своєму надгробку І. Кант: "Зоряне небо наді мною, моральний закон в мені". А який напис заповідали б зробити Ви?

### Ступінь С

#### I рівень

1. Кланяючись жінці здалека, сидячий чоловік:
  - а) встає;
  - б) підводиться;
  - в) робить сидячи, але глибоким уклоном.
2. Вітаючи жінку на вулиці, чоловік:
  - а) знімає капелюх;
  - б) знімає рукавичку;
  - в) знімає і капелюх, і рукавичку;
  - г) не знімає ні того, ні іншого.
3. Хто кому представляється:
  - а) старший – молодшому;
  - б) молодший – старшому;
  - в) чоловік – жінці;
  - г) жінка – чоловікові;
  - д) людина з вищим положенням – людині з нижчим положенням;
  - е) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.
4. Хто протягує руку для потиску:
  - а) старший – молодшому;

- б) молодший – старшому;
  - в) чоловік – жінці;
  - г) жінка – чоловікові;
  - д) людина з вищим положенням – людині з нижчим положенням;
  - е) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.
5. У коридорі жінка обігнала товариша по службі. Хто першим вітає?
    - а) вона;
    - б) він.
  6. Жінка проходить мимо групи знайомих чоловіків. Хто вітається першим?
    - а) чоловіки;
    - б) жінка.
  7. Рукоштовування повинне бути:
    - а) сильним, енергійним;
    - б) помірної сили і енергії.
  8. Під час бесіди, що зав'язалася, чи можна ставити лікті на стіл?
    - а) можна;
    - б) не можна;
    - в) можна в деяких випадках.
  9. У гардеробі одягається спочатку:
    - а) чоловік;
    - б) жінка.

## II рівень

1. Перерахуйте поняття (мінімум 8), якими оперує етика.
2. Які історичні питання поставлені етикою?
3. Що вивчає етика?
4. У яких країнах (культурах) виникли поняття:
  - а) "ethos" (етос) і "ethika" (етика);
  - б) "mos" ("mores") (мораль) і "moralis", "moralitas" (моральний);
  - в) моральність?
5. Закінчите наступні вислови:
  - а) я думаю, що мораль існує, оскільки .....
  - б) я думаю, що мораль не існує, оскільки .....
6. У яких сферах людської життєдіяльності має місце моральність?
7. Чи існує свобода морального вибору того або іншого способу життя, поведінки сучасної людини? Обґрунтуйте свою відповідь.
8. Такі моральні регулятори, як звичай власного початкового еталону поведінки, золоте правило моралі ("ні роби іншим того, чого сам собі не бажаєш"), традиції філантропічної діяльності (добровільна діяльність організації, держави, окремих людей з метою допомоги дітям, старшим, інвалідам, безробітним, бідним і знедоленим), поступово, один за іншим виникають в людському суспільстві. Обґрунтуйте, в чому полягає гуманістична цінність кожного такого регулятора, і поясните, чи може їх розвиток свідчити про зростання гуманності у відносинах між людьми.

9. Як відноситися до лікаря, до недобрим, злим людям, злочинцям? Суворо карати? Боротися з ними? Проявляти терпимість і гуманність? А може їх любити? Визначте свою позицію і обґрунтуйте її.
10. Дайте визначення справедливості.  
"Справедливість — це така ціннісна категорія моральної свідомості, яка .....
11. Яка людина від природи: добрий він або злий?
12. Дайте визначення наступним поняттям:
  - а) моральна свідомість;
  - б) борг;
  - в) совість;
  - г) щастя;
  - д) сенс життя;
  - е) мета життя;
  - ж) етичний прогрес;
  - з) етична свобода;
  - и) етична поведінка.

## Ступінь D

### I рівень

1. Що сидять за столом в ресторані, кафе вітають знайомих:
  - а) виражаючи радість в слух;
  - б) помахавши вітально рукою;
  - в) кивком голови.
2. Кланяючись жінці здалека, сидячий чоловік:
  - а) встає;
  - б) підводиться;
  - в) робить сидячи, але глибоким уклоном.
3. Ви підійшли до групи з 5-ти чоловік, в якій є знайомі і незнайомі Вам обличчя, Ви:
  - а) привітаєтеся з кожним за руку;
  - б) привітаєтеся з кожним і представитеся незнайомим;
  - в) потиснете руку знайомим і кивнете незнайомим;
  - г) кивнете всім.
4. Чи обов'язкове рукостискання при зустрічі знайомих чоловіків:
  - а) обов'язково;
  - б) необов'язково.
5. Хто кому представляється:
  - а) старший – молодшому;
  - б) молодший – старшому;
  - в) чоловік – жінці;
  - г) жінка – чоловікові;
  - д) людина з вищим положенням – людині з нижчим положенням;
  - е) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.
6. Хто протягує руку для потискування:
  - а) старший – молодшому;

- б) молодший – старшому;
  - в) чоловік – жінці;
  - г) жінка – чоловікові;
  - д) людина з вищим положенням – людині з нижчим положенням;
  - е) людина з нижчим положенням – людині з вищим положенням.
7. Ви на прийомі, в гостях зустрілися з недружньо розташованою до Вас людиною:
- а) Ви зобов'язані подати йому руку для вітання;
  - б) проігноруйте його;
  - в) не зобов'язані подавати йому руку.
8. Якого кольору костюм повинен надягати чоловік на прийом, призначений на 19.00:
- а) чорного (темного);
  - б) будь-якого неяскравого.
9. Ви займете місце за столом, коли:
- а) хтось вже сів;
  - б) сели декілька дам;
  - в) запросить господар.
10. Справа і зліва від Вас сидять пані. Кому з них Ви повинні приділяти увагу:
- а) тій, що справа;
  - б) тій, що зліва;
  - в) обом;
  - г) обом, якщо вас представили один одному.
11. Ви не встигли познайомити колегу з іноземним фахівцем до того, як сели за стіл. Колега хотів би не відкладати знайомство. Ви:
- а) знайдете можливість познайомити їх за столом;
  - б) утримаєтеся від цього.
12. Хто повинен першим підніматися з-за столу:
- а) пані;
  - б) господиня;
  - в) господар;
  - г) тамада;
  - д) найбільш поважаний з гостей;
  - е) будь-який з гостей, даючи знати господарям, що можна вже не пригощати.

## II рівень

1. Який предмет етики як науки?
2. У яких сферах людської життєдіяльності має місце моральності?
3. У чому полягає схожість і відмінності моралі і звичаю?
4. Чи можна вважати моральним вибором людини факт його бездіяльності, небажання брати участь за ситуації, коли можна вплинути на людські відносини, вирішення конфлікту?
5. Подумайте над наступним визначенням добра:
  - а) "Добром ми називаємо те, що здатне викликати або збільшити наше задоволення" (Дж. Локк).
  - б) "Добро — це зберігати життя, сприяти життю" (А. Швейдер).



- в) "Добро — це неначе чудовий ступінь користі, це неначе корисна користь"(Н. Р. Чернишевський).
- Які етичні позиції в них відображені? Додайте до них своє визначення добра.
6. Застосуєте єдину етичну норму "Поважай старших" — в різних обставинах:
- а) у транспорті (у приміському автобусі, де у вас квиток з місцем, а у старого — без місця);
  - б) мама просить відмовитися від поїздки з друзями і провести час з нею (допомогти);
  - в) старший висловлює в бесіді свідомо невірну думку;
  - г) викладач обіцяв залік – "автомат", а зараз відмовляється від своїх слів;
  - д) Ви — суддя міжнародного трибуналу, що судить 80-річного нациста, чийм злочинам більше 50 років.
7. Сподіваємося, що Ви дотримуетесь біблійських принципів "не вбивай", "не кради", "не бажай удома ближнього твого". Виходячи з яких мотивів цього не можна робити? І чому слід почитати опця і матір, а також старших?
8. Є вираз "різати правду – матку" і "говорити всю правду в очі". Але відомо, що така правда часто буває образливою. Як поєднувати правдивість і делікатність? Яка норма здається Вам важливішою?

## ДОДАТОК П – Підсумковий тест

1. Публічне обговорення, метою якого є з'ясування та співвіднесення різних точок зору, пошук, виявлення та знаходження вірного шляху суперечливого питання – це ...
- а) нарада;
  - б) дискусія;
  - в) розбіжності;
  - г) переговори.
2. Якою повинна бути черговість виступів учасників нарад?
- а) черговість повинна бути зворотною авторитету та положенню виступаючого;
  - б) черговість виступу учасників не має значення;
  - в) черговість виступу повинна бути пропорційною авторитету учасників;
  - г) черговість виступу повинна бути у відповідності з займаною посадою.
3. Поясніть, у чому сутність дій в дискусії?
- а) у вирішенні конфлікту між ким-небудь;
  - б) у захисті та спростуванні тези;
  - в) у відстоюванні власної позиції;
  - г) у груповому вирішенні проблем.
4. З якою метою застосовують прийом "віддзеркалення"?
- а) щоб ненав'язливо показати співрозмовнику, що він не вірно себе веде;
  - б) це захисна реакція;
  - в) для того, щоб безпечно висміяти самовпевненого співрозмовника;
  - г) для того, щоб викликати довіру та невимушеність у співрозмовника.
5. Позараціональне розуміння, співнастрій на єдину емоційну хвилю зі співрозмовником має назву
- а) зараження;
  - в) проекція;

- б) емпатія; г) спілкування.
6. Який з "ефектів" у сприйнятті не існує?  
а) ефект м'якості; г) ефект присутності;  
б) ефект нового; д) ефект контрасту;  
в) ефект; е) ефект ореолу.
7. Який з видів питань для активного слухання призначений динамізувати діалог?  
а) риторичний; в) відкритий;  
б) дзеркальний; г) естафетний.
8. За засобами спілкування виділяють наступні його види  
а) матеріальне; г) когнітивне;  
б) безпосереднє; д) діяльнісне;  
в) опосередковане; е) пряме.
9. Ідентифікація – це:  
а) спосіб розуміння на основі емоційного відчуття чи співпереживання іншому ;  
б) спосіб розуміння іншого на основі спроби поставити себе на його місце;  
в) стан співналаштуваності на єдину емоційну хвилю зі співрозмовником;  
г) стан, що характеризує не пояснюваний потяг чи загостреність почуттів в спілкуванні з певною людиною.
10. Двосторонній контакт між начальником та підлеглим дуже важливий, бо:  
а) начальник може перевірити, чи вірно біли зрозумілі його розпорядження  
б) підлеглий може задати питання та уточнити інформацію;  
в) без цього люди просто не будуть працювати;  
г) односторонній зв'язок просто безкорисний.
11. Зміна поведінки та діяльність в результаті спілкування, що забезпечує досягнення цілей учасників спілкування – це:  
а) вплив; в) критерій ефективності комунікації;  
б) зворотній зв'язок; г) результат спілкування.
12. Атрибуція кожен раз проводиться так, щоб її результати не суперечили уявленням про себе, щоб підтвердити самооцінку:  
а) мотиваційна упередженість;  
б) помилка атрибуції;  
в) механізм психологічного захисту;  
г) помилка хибних кореляцій.
13. Приблизне угруповання людей по різноманітним ознакам, пов'язаних з представленням відносно їх властивостей та якостей – це:  
а) упередженість; в) класифікація;  
б) стерео типізація; г) соціальне пізнання.
14. Позитивні відчуття, які відчуває одна людина по відношенню до іншої та які полегшують взаєморозуміння й взаємодію людей – це:  
а) атракція; г) фасилітація;  
б) симпатія; е) дружба.  
в) ідентифікація;
15. Ділове спілкування – це:

- а) формальне спілкування, коли відсутнє стремління зрозуміти враховувати особливості особистості співрозмовника;
  - б) коли оцінюють іншу людину, як потрібний або заважаючий об'єкт;
  - в) коли люди говорять те, що потрібно говорити у відповідних випадках для підвищення ефективності спілкування з партнером;
  - г) коли існує партнерство і враховують особливості особистості, коли інтереси справи більш значимі, чим особисті розходження.
16. Етика ділового спілкування – це:
- а) сукупність норм, правил поведінки та представлень, які регулюють поведінку та становлення людей в процесі спільної діяльності;
  - б) суспільно визнана сукупність правил поведінки в бізнесі, яка сприяє ефективності ділового спілкування;
  - в) поведінка людей в процесі ділового спілкування;
  - г) регламент поведінки людей, пов'язаний з виконанням службових обов'язків.
17. Процес розвитку контактів між людьми, які породжені потребами спільної діяльності, яка включає обмін інформацією, створення загальної стратегії взаємодії, прийняття та розуміння іншої людини – це:
- а) спілкування;
  - б) взаємодія;
  - в) комунікація;
  - г) управління;
  - е) техніка впливу.
18. Просодика – це:
- а) включення психофізіологічних проявів людини;
  - б) ритміко-мелодична сторона мови;
  - в) ритміко-інтонаційна сторона мови;
  - г) звукові невербальні прояви людини.
19. Помилки сприймання:
- а) сприймання іншої людини на основі стереотипа;
  - б) властиві сприйманню при коротко часових контактах ефекти, що змінюють їх;
  - в) приписування співбесіднику на основі схематичного сприймання, одночасно і різноманітність інших рис, які за досвідом сприймання, зустрічається у людей такого типу;
  - г) віднесення людей до тих чи інших груп по різноманітним ознакам, пов'язаних з цим представленням відносно їх якостей та властивостей.
20. Що таке імідж?
- а) поведінка людини, яка ефективно діє на навколишніх;
  - б) емоційно забарвлений образ людини, в якому виділяються цінності характеристики та риси, які мають певний вплив на навколишніх;
  - в) сукупність якостей людини, визначаючих її особливості та відношення до оточуючих;
  - г) сукупність зовнішніх характеристик, які характеризують ту чи іншу людину, що визначає її унікальність;
  - е) форма поведінки, яка дозволяє найбільш проявитися особистим та діловим якостям людини.
21. Персональний простір – це:

- а) просторова сфера навколо людини, окреслена "мисленевою" рисою, за якою іншим не можна входити, якщо людина в поганому настрої;
  - б) відстань, на яку пропонується наближатися даної чинної особи;
  - в) умовна просторова сфера навколо людини, вторгнення в яку викликає відчуття дискомфорту;
  - г) місце в приміщенні, яке індивід сприймає як закріплене за ним, своє.
22. "Ефект фасцинації" - це:
- а) візуально фіксоване відношення людини до когось-небудь;
  - б) словесний вплив на людей, при якому зменшується втрата інформації;
  - в) негативний вплив іміджу на інших;
  - г) вміння швидко підвести людину до якого-небудь висновку.
23. Приписування людиною причин та мотивів поведінки, особистісних якостей та характеристик іншим людям на основі буденного життєвого аналізу дій та вчинків називається:
- а) ідентифікація;
  - б) рефлексія;
  - в) атрибуція;
  - г) стерео типізація.
24. Чергування реплік учасників – це:
- а) спілкування;
  - б) комунікація;
  - в) зворотній зв'язок;
  - г) діалог.
25. Комунікативний бар'єр виникає:
- а) автоматично, коли людина сприймає партнера по спілкуванню чи повідомлення, яке погрожує її самооцінці;
  - б) свідомо, коли людина оцінює партнера по спілкуванню;
  - в) об'єктивно, незалежно від волі та бажання партнерів по спілкуванню;
  - г) у результаті неправильного розуміння людьми один одного

***Критерії оцінювання:***

- 13 –14 правильних відповідей – задовільно;
- 15 – 20 правильних відповідей – добре;
- 21 – 25 правильних відповідей – відмінно.

**ДОДАТОК Р – Перелік запитань до заліку**

**З теорії курсу:**

1. Ділове спілкування як наука і учбова дисципліна.
2. Об'єкт, предмет і завдання курсу ділового спілкування.
3. Історичний аспект виникнення і розвитку спілкування.
4. Вчення Конфуція про спілкування.
5. Ділове спілкування у традиційному суспільстві.
6. Місце і роль ділового спілкування у сучасному суспільстві.
7. Поняття спілкування та ділового спілкування.
8. Ділове спілкування в системі соціальних відносин.
9. Ділове спілкування як соціально – психологічний феномен.

10. Сутність, зміст, структура і функції ділового спілкування.
11. Поняття про комунікативну компетентність.
12. Стратегії і тактики спілкування.
13. Види та рівні спілкування.
14. Поняття та ознаки ділового спілкування.
15. Механізми і принципи ділового спілкування.
16. Ділове спілкування як обмін інформацією.
17. Вербальні та невербальні засоби ділового спілкування.
18. Характеристика вербальних засобів ділового спілкування.
19. Характеристика невербальних засобів ділового спілкування.
20. Слухання: види, техніки, правила.
21. Сприйняття і розуміння в процесі ділового спілкування.
22. Поняття соціальної перцепції.
23. Функції та механізми соціальної перцепції.
24. Сприйняття та його ефекти.
25. Помилки нерівності у діловому спілкуванні.
26. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння.
27. Характеристика соціально – психологічних бар'єрів на шляху до взаєморозуміння.
28. Ділове спілкування як взаємодія.
29. Поняття інтеракції.
30. Структура і етапи процесу взаємодії.
31. Фази ділового спілкування.
32. Стратегії міжособистісної взаємодії.
33. Ділове спілкування і конфлікт.
34. Поняття конфлікту, його види, структура, динаміка, основний закон.
35. Види конфліктів в організації та їх причини.
36. Поняття вербального конфлікту та його характеристика.
37. Природа ділового спілкування в умовах конфлікту.
38. Правила поведінки у конфліктній ситуації.
39. Технології ефективного ділового спілкування.
40. Технологія справжнього спілкування (трансактний аналіз Е. Берна).
41. Поняття психологічної корекції стилю спілкування.
42. Психологічні техніки успішного ділового спілкування.
43. Техніки впливу на людей.
44. Поняття про атракцію, її види.
45. Етичні норми ділового спілкування.
46. Культура ділового спілкування та її компоненти.
47. Моральні норми і цінності у сфері ділового спілкування.
48. Типи партнерів у діловому спілкуванні та стратегії і тактика спілкування з ними.
49. Етика ділового контакту.
50. Поняття ділового контакту, його етапи.
51. Основні правила ділової етики.
52. Ділова етика організації, фірми.
53. Етичні норми та використання їх в управлінській сфері.

54. Етика наказу та прохання.
55. Етика покарання.
56. Етичні норми розв'язання конфліктних ситуацій.
57. Становлення працівника до своїх обов'язків.
58. Етичні правила взаємовідносин підлеглого з керівником.
59. Етичні норми ставлення керівника до співробітників і підлеглих.
60. Етичні норми взаємовідносин з колегами.
61. Найбільш розповсюджені помилки у діловому спілкуванні.
62. Етичні норми у взаємодії із діловими партнерами і конкурентами.
63. Етика ділових відносин на роботі.
64. Взаємовідносини між товаришами, жінкою та чоловіком на службі.
65. Етика ділової взаємодії.
66. Культура ділової бесіди.
67. Етика ведення ділових нарад.
68. Організація та проведення ділових зустрічей і переговорів.
69. Етика ділової суперечки.
70. Поняття про суперечку, дискусію, полеміку, диспут і дебати.
71. Діловий етикет, його роль в діяльності сучасної ділової людини та її сутність.
72. Правила ділового етикету.
73. Стиль і манери ділової людини.
74. Етикет поведінки на службі.
75. Етикет ділових контактів: зустріч, вітання, знайомлення.
76. Культура поведінки поза службою.
77. Етика і етикет у ділових міжнародних стосунках.
78. Етнокультурні особливості ділового етикету.

### **З практики ділового спілкування:**

1. Визначте свій рівень комунікативного контролю у діловому спілкуванні.
2. Складіть свій портрет комунікатора.
3. Заповнити кросворд "Чи вмієте ви приваблювати до себе?" /Див.: Деловое общение: метод. советы студентам. – Ч. II. С.10-12.
4. Наведіть приклад конфліктної ситуації свідком якої ви були, та проаналізуйте цю ситуацію за схемою:
  - визначте проблему аналізу в загальних рисах;
  - визначте, хто залучений до конфлікту, встановіть його тип (вербальний або горизонтальний, міжособистісний, груповий чи колективний);
  - визначте стадію, на якій знаходяться конфліктуючі сторони;
  - виявіть дійсні потреби учасників;
  - з'ясуйте побоювання на слабкі сторони кожного із головних учасників конфлікту;
  - оберіть стратегію розв'язання конфлікту за допомогою спілкування.
5. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір. Вірно чи невірно, що коли організаційна структура фірми (під-

- приємства) не виключає конфліктів, менеджер (керівник) повинен спробувати згладити їх і вести себе так, як начебто нічого не відбувається.
6. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір: Є спосіб вирішення конфлікту – компроміс. Якщо сприйняття рішення не можна назвати компромісом, то
    - а) сторона, що програла, буде обурена і розгнівана;
    - б) сторона, що програла, спробує ускладнити впровадження в життя прийняте рішення;
    - в) переможна група ніколи не визнає гідності точки зору противника.
  7. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант, та обґрунтуйте свій вибір: Вірно чи невірно, що конфронтація в ході конфлікту означає, що менеджер (керівник) повинен попіклуватися про те, щоб обидві сторони один перед одним визнали і обговорили проблему.
  8. Виберіть найбільш, на вашу думку, оптимальний варіант та обґрунтуйте свій вибір. Щоб вирішити груповий конфлікт менеджер(керівник) повинен:
    - а) звільнити звинуваченого;
    - б) скликати загальні збори і обговорити проблему;
    - в) зайняти сторону порушника;
    - г) спробувати з'ясувати причину конфлікту;
    - д) змінити вимоги до співробітників.
  9. Складіть перелік технологій безпроблемного спілкування.
  10. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: *Ви працюєте в тютюновій компанії й до цих пір не були переконані в тому, що паління цигарок викликає рак. Нещодавно ви познайомились зі звітом про дослідження, в ході якого зі всією очевидністю встановлений зв'язок між палінням і раковими захворюваннями. Як ви вчините?*
  11. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: *Ваш науко-дослідний відділ удосконалив один із товарів, що випускає фірма. Товар не став посправжньому "удосконаленою новиною", але ви знаєте, що поява подібних тверджень на упаковці і в рекламі підвищить його збут. Як ви вчините?*
  12. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: *Ви попросили доповнити "дешевий" сектор вашого товарного асортименту спрощеною моделлю, яку можна було б рекламувати для привабливання покупців. Товар позбавлений удосконалень, не буде дуже добрим, але можна сподіватися, що комівоаяжери зуміють умовити покупців купувати дорожче модифікації. Вас просять дати "зелене світло" створенню "роздягненого варіанту". Як ви вчините?*
  13. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: *Ви розмовляєте з жінкою, яка ще зовсім недавно була керівником по товару фірми-конкурента, і вважаєте, що її можна взяти на роботу. Вона із задоволенням розповість вам про всі плани конкурента на майбутній рік. Як ви вчините?*
  14. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: *В одного з ваших дилерів на важливій території збуту товару нещодавно почався нелад у сім'ї і показники його продажів впа-*

ли. У минулому це був один із найпродуктивніших продавців фірми. Як швидко увійде в норму його сімейне життя, неясно, а поки що велика кількість розпродажів втрачається. Є юридична можливість ліквідувати видану цьому дилеру торгову привілей і замінити його. Як ви вчините?

15. Як би ви робили в цій ситуації. Обґрунтуйте свою думку керуючись принципами моральності ділового спілкування: Є шанс залучити крупного клієнта, який буде багато значити і для вас особисто і для фірми в цілому. Його агент із закупівель натякнув, що може працювати "подарунок". Ваш помічник радить надіслати цьому агенту додому кольоровий телевізор. Як ви вчините?
16. Проаналізуйте ситуацію та поясніть, які етичні норми спілкування порушує менеджер і що робити в такій ситуації: "Мені довелося бути присутнім на презентації тайм-шера в одному з кийських туристичних агентств. Коли мені зателефонували й запросили прийти, щоб отримати приз, то наполягали, щоб я обов'язково прийшов з дружиною чи своєю дівчиною. Я взяв із собою колегу. Під час розмови зрозумів, що дівчина їм знадобилася для того, щоб тиснути на мене. Тому, коли я відмовився купити тиждень відпочинку на островах, менеджер, який "розкручував" нас, взявся за мою супутницю: "Невже така красива жінка не заслуговує гідного відпочинку", "У вашого молодого чоловіка напевно є гроші, невже він жалкує їх для вас". (Київ. Ведомости. – 2001. – 22 янв.).
17. Розробити план ділової бесіди з людиною, що нервує Вас. Тему бесіди оберіть самі.
18. Складіть пам'ятку ділового спілкування від час конфлікту.
19. Складіть заповіді ділового етикету.
20. Складіть правила конструктивної критики.
21. Поясніть, на які питання треба відповісти перед тим як вручити подарунок (не менш 8-9).
22. Складіть перелік загальноприйнятих норм підбору ділового гардеробу та перелічіть типові помилки.
23. Підготуйте правила ділової бесіди по телефону.
24. Складіть перелік ознак, за допомогою яких можливо "Читати людину без розмови".
25. Складіть перелік основних принципів етики ділового спілкування "знизу – вгору" (між підлеглим і керівником).
26. Підготуйте перелік основних принципів етики ділового спілкування "за горизонталлю".
27. Складіть модель пізнавальної комунікації за такою схемою:
  - a) ціль;
  - b) умови організації комунікації;
  - c) комунікативні форми;
  - d) комунікативні засоби і технології;
  - e) очікуваний результат.
28. Опишіть модель переконливої комунікації за схемою:
  - a) ціль;
  - b) умови організації комунікації;
  - c) комунікативні форми;
  - d) комунікативні засоби і технології;
  - e) очікуваний результат.
29. Охарактеризуйте модель експресивної комунікації за схемою:



- a) ціль;
  - b) умови організації комунікації;
  - c) комунікативні форми;
  - d) комунікативні засоби і технології;
  - e) очікуваний результат.
30. Складіть правила поведінки у діловому спілкуванні.

## ЗМІСТ

Вступ.....	3
1 Програма навчальної дисципліни.....	4
2 Методичні вказівки по підготовці до практичних (семінарських) занять та контролю знань.....	11
3. Плани семінарських занять.....	18
3.1 Ділове спілкування як соціально-психологічний феномен.....	18
3.2 Ділове спілкування як обмін інформацією.....	19
3.3 Ділове спілкування як сприйняття і розуміння співрозмовниками дин одного .....	20
3.4 Ділове спілкування як взаємодія.....	22
3.5 Труднощі і бар'єри у діловому спілкуванні та засоби їх подолання.....	24
3.6 Вміння бути переконливим.....	27
3.7 Майстерність ділового спілкування.....	29
3.8 Етика і етикет ділових стосунків.....	35
3.9 Практичне заняття(за вибором студентів).....	43
4 Перелік посилань .....	51
5 Додатки .....	57
Додаток А – Методики виявлення навичок у спілкуванні .....	57
Додаток Б – 20 типових станів партнера в процесі ділового спілкування ..	67
Додаток В – Розв'язання конкретних ситуацій .....	67
Додаток Д – Перелік ситуацій важких з точки зору етики ділового спілкування(за Ф.Котляром) .....	68
Додаток Ж – Перелік тем виступів .....	68
Додаток К – Перелік тестів до самоконтролю знань .....	70
Додаток Л – Перелік питань до першого модульного контролю .....	72
Додаток М – Перелік контрольних тестів до другого модульного контролю знань .....	74
Додаток Н – Перелік багаторівневих тестів до другого модульного контролю .....	80
Додаток П – Підсумковий тест .....	89
Додаток Р – Перелік питань до заліку .....	92