

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЧЕРНІГІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

ПСИХОЛОГІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ

Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи
для здобувачів *другого (магістерського)* рівня вищої освіти
спеціальності 053 «Психологія»
освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу»

Обговорено і рекомендовано на
засіданні кафедри психології і
креативних індустрій
Протокол № 3
Від «08» березня 2023 р.

Психологія ефективної комунікації в організації. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи для здобувачів *другого (магістерського)* рівня вищої освіти спеціальності 053 «Психологія» освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу» / Укл.: Лещенко М.Є., Поленкова М.В. – Чернігів : НУ «Чернігівська політехніка», 2023. – 33 с.

Укладачі: Лещенко Марина Євгеніївна, старший викладач кафедри психології і креативних індустрій;
Поленкова Марина Володимирівна, доктор економічних наук, доцент, завідувачка кафедри психології і креативних індустрій.

Відповідальна за випуск: Поленкова М.В., завідувачка кафедри психології і креативних індустрій, доктор економічних наук, доцент.

Рецензент: Філіпович В.М., кандидат психологічних наук, на посаді доцента кафедри психології і креативних індустрій Національного університету «Чернігівська політехніка»

ЗМІСТ

ВСТУП	4
1 СИЛАБУС	6
2 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ	8
Практичне заняття 1	8
Практичне заняття 2	9
Практичне заняття 3	11
Практичне заняття 4	13
Практичне заняття 5	15
Практичне заняття 6	18
Практичне заняття 7	20
3 САМОСТІЙНА РОБОТА	23
4 ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ.....	23
5 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ	25
6 ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ	26
7 ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....	30
8 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА	31
9 ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ.....	33

ВСТУП

Необхідність у адекватно підібраних методах прогнозування, розуміння закономірностей комунікації виникає в різних напрямках роботи психолога як в організації, так і поза нею. Успішне засвоєння дисципліни дозволяє магістру з психології розширити коло застосування набутих раніше знань та практичних навичок для вирішення задач професійної діяльності, до якого традиційно включають і задачі ефективної комунікації.

Одним з головних факторів професійного становлення майбутніх психологів і їх професійної діяльності є знання, отримані при вивченні базової дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації».

Програма вивчення навчальної дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Психологія бізнесу» підготовки магістра галузі знань 05 «Соціальні і поведінкові науки» спеціальності 053 «Психологія».

Курс «Психологія ефективної комунікації» має на меті дати знання про соціально-психологічні особливості комунікації як явища та процесу, її особливості в колективі та специфіку налагодження, розкриває особливості взаємовідносин в системі «особистість-особистість», «особистість-група» та проблематику спілкування, як суспільного явища.

Навчальним планом передбачено вивчення курсу «Психологія ефективної комунікації в організації» в таких формах: лекції, практичні заняття, самостійна робота, письмові контрольні роботи, захист рефератів.

Практичні заняття є ефективною формою закріплення знань і виявлення творчості здобувачів вищої освіти. Вони доповнюють і узагальнюють матеріал, отриманий на лекціях, привчають здобувачів до самостійного пошуку знань, допомагають отримати навички логічного формулювання і викладу думок.

Метою викладання навчальної дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації» є формування системи теоретичних знань про психологічні механізми та закономірності процесу спілкування, сприяння оволодінню системою знань про форми, види та функції комунікації; розширенні навичок ефективної комунікативної взаємодії у організаційному середовищі, шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективної комунікації.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації» є:

- оволодіти та в подальшому вільно оперувати професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності;
- розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими

- формами комунікативних процесів;
- характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування;
 - характеризувати особливості розуміння комунікантами один одного;
 - розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- чинники та критерії ефективної комунікації;
- основні функції спілкування та комунікації;
- сучасні уявлення про комунікативні бар'єри;
- психологічні механізми впливу в процесі комунікації;
- основні закономірності комунікації;

вміти:

- конгруентно вербально та невербально презентувати себе;
- використовувати прийоми активного слухання, гнучкість та креативність у комунікації;
- вільно та тактично висловлюватись, володіти культурою комунікації;
- аналізувати та оцінювати комунікативну діяльність співрозмовника;
- ефективно спілкуватися під час спільної діяльності (запобігання та розв'язання конфліктів, прийняття спільного рішення);
- адекватно застосовувати психологічні прийоми та методи комунікативної взаємодії у майбутній професійній діяльності.

Контроль знань і умінь передбачає: письмову контрольну роботу, тестування, аналіз практичних завдань. Підсумковий контроль – залік.

Методичні вказівки містять відомості про зміст і структуру дисципліни, тематику та завдання до практичних занять, тематику доповідей та рефератів, завдання для практичної роботи (психологічний практикум) та опис і завдання для самостійної роботи здобувачів, а також список рекомендованої літератури.

Використані скорочення:

ЗВО – здобувач вищої освіти.

1 СИЛАБУС

1. Анотація курсу. Предмет вивчення – загальні закономірності, механізми та психологічні аспекти комунікації та чинники її ефективності в організації.

2. Мета та цілі курсу. Мета вивчення дисципліни – формування системи теоретичних знань про психологічні механізми та закономірності процесу спілкування, сприяння оволодінню системою знань про форми, види та функції комунікації; розширенні навичок ефективної комунікативної взаємодії у організаційному середовищі, шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективної комунікації.

Під час вивчення дисципліни здобувач вищої освіти має набути або розширити 4 загальні і 1 спеціальну компетентності, передбачені освітньою програмою: ЗК 3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК 5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності. ЗК 7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо. ЗК 12. Здатність встановлювати, підтримувати ділові та міжособистісні комунікації у галузі психології та бізнесу. СК 6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

3. Результати навчання – Здобувач має досягти або вдосконалити 3 програмних результатів навчання: ПРН 1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. ПРН 10. Здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності. ПРН 14. Розробляти цілі стратегічного планування, формувати робочі проєктні групи, створювати комунікаційні програми, планувати зовнішню та внутрішню комунікації, формувати корпоративну культуру в організації.

У підсумку ЗВО повинен знати чинники та критерії ефективної комунікації; основні функції спілкування та комунікації; сучасні уявлення про комунікативні бар'єри; психологічні механізми впливу в процесі комунікації; основні закономірності комунікації. Крім того здобувач буде вміти конгруентно вербально та невербально презентувати себе; використовувати прийоми активного слухання, гнучкість та креативність у комунікації; вільно та тактично висловлюватись, володіти культурою комунікації; аналізувати та оцінювати комунікативну діяльність співрозмовника; ефективно спілкуватися під час спільної діяльності (запобігання та розв'язання конфліктів, прийняття спільного рішення); адекватно застосовувати психологічні прийоми та методи комунікативної взаємодії у майбутній професійній діяльності.

4. Обсяг курсу. Загальна кількість кредитів – 4, кількість годин самостійної і індивідуальної роботи – 80.

Вид заняття	Загальна к-сть годин
лекції	20
практичні заняття	20
самостійна робота	80

5. Пререквізити - Дисципліна є базовою для вивчення дисциплін освітньої програми «Психологія бізнесу» другого (магістерського) рівня вищої освіти, а

також може використовуватися під час підготовки випускної кваліфікаційної роботи магістра.

6. Система оцінювання та вимоги.

Поточний контроль – до 60 балів, в тому числі: контрольна робота – до 15 балів; підготовка до практичних занять – до 40 балів; цілеспрямованість та відповідальність – до 5 балів (повнота ведення конспектів занять).

Семестровий контроль проводиться під час екзаменаційної сесії з трьома запитаннями: двома теоретичними (по 10 балів максимум за кожне) та одним практичним (20 балів максимум). Оцінка за результатами вивчення дисципліни формується шляхом додавання підсумкових результатів поточного контролю до оцінки з іспиту.

Загальна система оцінювання курсу	Поточний контроль протягом семестру та семестровий контроль у вигляді заліку.
Вимоги до контрольної роботи	Відповідність умовам завдання, відповідність вимогам оформлення, своєчасність здачі, самостійність виконання
Практичні заняття	Підготовленість, самостійність виконання, своєчасність виконання
Умови допуску до підсумкового контролю	Здана контрольна робота та завдання до практичних занять. Мінімум 20 балів за результатами поточного контролю

7. Політика курсу - В випадку повторного складання заліку всі набрані протягом семестру бали анулюються, а повторний іспит складається з трьома питаннями: двома теоретичними (по 30 балів максимум за кожне) та одним практичним (40 балів максимум). У випадку, якщо здобувач протягом семестру не виконав в повному обсязі передбачених робочою програмою всіх видів навчальної роботи, має невідпрацьовані практичні роботи або не набрав мінімально необхідну кількість балів (20), він не допускається до складання іспиту під час семестрового контролю, але має право ліквідувати академічну заборгованість у порядку, передбаченому «Положенням про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів НУ “Чернігівська політехніка”». Повторне складання заліку з метою підвищення позитивної оцінки не дозволяється.

8. Рекомендована література

1. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
2. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
3. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник / І. О. Трухін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.
4. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.
5. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І.М. Цимбалюк. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
6. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник. – 2-ге вид., випр. та доп. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

2 ТЕМАТИКА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Практичне заняття 1

Тема: Теорія комунікації і комунікологія

Питання до обговорення

1. Співвідношення понять спілкування і комунікація.
2. Сутність комунікації в організації, її функції.
3. Природа комунікації та її мета.
4. Характеристика видів комунікації.
5. Вербальна комунікація як основне джерело передачі інформації.
6. Характеристика культурних відмінностей у вербальній комунікації.

Ключові поняття: комунікація, вербальна комунікація, невербальна комунікація, спілкування, джерело інформації, комунікологія, корпоративна комунікація, організація.

Психологічний практикум

Ділова гра «Нарада».

Для виконання завдання ЗВО розподіляються за власним бажанням у групи по 4-5 чоловік. Тема наради погоджується з викладачем. Самостійна робота студентів полягає в написанні сценарію ефективної наради і його інсценівці (5-7 хвилин).

Основні елементи:

- керівник (ведучий наради);
- тема наради;
- порядок денний;
- підлеглі з чітко обговореними функціями.

Тематика доповідей (презентацій)

1. Розвиток засобів комунікацій в процесі антропогенезу.
2. Розвиток технічних засобів комунікації.
3. Проблема комунікації в античній культурі.
4. Філософський підхід до процесу комунікації.

Завдання для самостійної роботи

Психіка людини має тривалу історію розвитку. Способи відображення дійсності, засоби комунікації, механізми регуляції поведінки, діяльність сучасної

людини, на думку дослідників, формувались протягом 4 млн років. Ускладнення колективних дій та суспільної взаємодії призвело до появи засобів спілкування.

В процесі розвитку людини та формування особистості в філогенезі, формувались особливі функції засобів комунікації, що відрізняють людину від інших представників тваринного світу.

При підготовці до заняття ЗВО слід звернути увагу на особливості розвитку комунікації людини в процесі антропогенезу. Розглянути особливості сучасних теоретичних концепцій комунікації.

В процесі вивчення теми виконати такі завдання:

1. Охарактеризувати роль мовлення в міжособистісному спілкуванні.
2. Визначити структуру мовленнєвої комунікації.
3. Охарактеризувати сутність інтеракційного підходу до концепції комунікації.
4. Розкрити зв'язок антропосоціогенезу та соціальної комунікації.

Література

[1, 3, 5, 6; 9, 10]

Контрольні питання

1. Дайте визначення поняття «спілкування».
2. Дайте визначення поняття «комунікація».
3. Дайте визначення поняття «вербальна комунікація».
4. Що називають невербальною комунікацією?
5. Які сторони спілкування виокремлюють науковці?
6. Назвіть види комунікації та їх зміст.
7. Як на комунікацію впливають культурні відмінності?
8. Яким чином комунікація впливає на ефективність діяльності організації?

Практичне заняття 2

Тема: Комунікативний процес (4 години)

Питання до обговорення

1. Специфіка процесу обміну інформацією
2. Вплив комунікативних бар'єрів на спілкування
3. Особливості зворотнього зв'язку в процесі комунікації
4. Особливості слухання та говоріння в процесі комунікації
5. Сутність активного слухання та його прийоми.

Ключові поняття: інформація, комунікація, комунікативні бар'єри, активне слухання, комунікатор, реципієнт.

Практична робота

Тренінг подолання комунікативних бар'єрів.

Мета тренінгу: сприяти осмисленню сутності комунікативних бар'єрів, їх ролі в організації, а також забезпечити набуття умінь та навичок профілактики і подолання комунікативних бар'єрів.

Тематика доповідей (презентацій)

1. Теорія комунікації Джо Люфта і Гаррі Інґхема.
2. Комунікативний простір міжособистісних відносин.
3. Техніки міжособистісного спілкування.
4. Проблема «комунікативного стану» людини.
5. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.
6. Гендерні і вікові особливості вербальної комунікації.

Завдання для самостійної роботи

В єдиному процесі спілкування соціальні психологи виокремлюють три сторони, однією з яких є комунікативна сторона. І повноцінним спілкування є лише тоді, коли проявляються всі три сторони:

- обмін інформацією,
- взаємодія з іншими людьми,
- пізнання і розуміння людей та переживання, що виникають в ході спілкування.

В даній темі розглядається специфіка комунікації, як однієї з функцій організації.

При підготовці до заняття ЗВО мають визначити, що в ситуаціях спілкування в організації інформація не тільки передається, а й зазнає кількісних і якісних перетворень, приймається й інтерпретується різними особами по-різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їхньої психіки. У зв'язку з цим, важливими питаннями для дослідження стають комунікативні бар'єри та їх вплив на комунікацію і взаєморозуміння. Іншою важливою проблемою для ефективності комунікації в організації є необхідність зворотнього зв'язку в процесі комунікації.

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Визначити правила ефективного спілкування.
2. Охарактеризувати вплив асертивності на спілкування і комунікацію
3. Виділити елементи комунікативного процесу в ситуації.

Керівник організації вирішив на розширеній нараді з керівниками структурних підрозділів обговорити проблему активізації професійного потенціалу працівників.

- 1) відправник (джерело, комунікатор);
- 2) повідомлення;
- 3) канал;
- 4) одержувач.

Література

[1, 2, 3, 4, 5, 6; 2, 9, 10]

Контрольні питання

1. Дати визначення поняття «комунікативний бар'єр».
2. Назвати види комунікативних бар'єрів та їх сутність.
3. Вказати причини виникнення комунікативних бар'єрів.
4. Назвати шляхи попередження виникнення комунікативних бар'єрів.
5. Назвати елементи комунікативного процесу.
6. Яке спілкування називають асертивним?
7. Назвати правила активного слухання.

Практичне заняття 3

Тема: Вербальна комунікація (4 години)

Питання до обговорення

1. Поняття про вербальну комунікацію. Засоби вербальної комунікації.
2. Мовлення як основний засіб вербальної комунікації.
3. Усномовленнєва комунікація. Чинники ефективності усномовленнєвої комунікації.
4. Письмовомовленнєва комунікація. Чинники ефективності письменномовленнєвої комунікації.
5. Причини порушень вербальної комунікації в організації та шляхи їх попередження.

Ключові поняття: комунікація, вербальна комунікація, мовлення, ефективна комунікація, усна комунікація, письмова комунікація.

Практична робота

Тренінг навичок вербальної комунікації.

Мета тренінгу: визначити специфіку вербальної комунікації та підвищити

рівень комунікативних навичок.

Тематика доповідей (презентацій)

1. Універсальні аспекти комунікації.
2. Значення комунікації в сучасній організації.
3. Значення використання технічних засобів в процесі комунікації.

Завдання для самостійної роботи

Комунікація – основна умова існування та розвитку організації. Щоб організація існувала успішно, необхідно організувати інформаційний обмін між суб'єктом та об'єктом керівництва. Основне місце в процесі передачі інформації в організації займає вербальна комунікація.

При підготовці до заняття ЗВО слід звернути увагу на такі особливості вербальної комунікації, як семіотика, синтактика, семантика та прагматика. Варто визначити співвідношення понять мовлення та вербальна комунікація та визначити форми мовленнєвої комунікації.

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Охарактеризувати форми мовленнєвої комунікації.
2. Визначити чинники, які сприяють ефективній комунікації в організації.
3. Проаналізувати ситуацію і дати відповіді на питання.

Олена Петрівна працює під керівництвом одного й того самого керівника вже 10 років. Якось її давня подруга за чаєм запитала, наскільки їй добре працювати зі своїм керівником? Прозвучала приблизно така відповідь: «Взагалі нічого. Він мені не докучає. Я роблю свою роботу.»

Тоді подруга поцікавилася: «Але ж ти працюєш на одному місці 10 років. Як ти працюєш? Тебе колись підвищать? Будь ласка, не ображайся, але мені зовсім не зрозуміло, яке відношення має те, що ти робиш, до роботи фірми».

Олена Петрівна задумалася: «Я справді не знаю, чи добре я працюю... Мій керівник ніколи зі мною про це не говорить. Щоправда, я завжди вважала, що відсутність новин вже хороша новина. Що стосується змісту та важливості моєї роботи, то при прийомі на фірму мені щось не дуже виразно пояснили і більше про це не йшлося. Ми з керівником не особливо спілкуємось».

Запитання для аналізу ситуації:

Які цілі та умови ефективності комунікацій між керівником та підлеглим відсутні?

Як визначити рівень вертикальних комунікацій?

Чи існують можливості для висхідних комунікацій у цій ситуації?

Як можна ефективніше побудувати зворотний зв'язок?

Література

[1, 3, 5, 6; 9, 10, 14]

Контрольні питання

1. Дайте визначення вербальної комунікації.
2. Охарактеризуйте місце вербальної комунікації в системі передачі інформації в організації.
3. Назвіть форми вербальної комунікації.
4. Вкажіть причини порушень вербальної комунікації в організації.
5. Що є основним засобом вербальної комунікації?
6. Яку роль в комунікації в організації відіграють технічні засоби?

Практичне заняття 4

Тема: Невербальна комунікація

Питання до обговорення

1. Поняття та характеристика невербальної комунікації.
2. Пара- і екстралінгвістичні особливості невербальної комунікації. Міміка і погляд. Жести.
3. Поза та хода. Контакт очей.
4. Організація простору та часу комунікативного процесу.

Ключові поняття: комунікація, невербальна комунікація, міміка, жестикуляція, паралінгвістика, екстралінгвістика.

Психологічний практикум

Дослідження рівня володіння невербальними компонентами ділового спілкування

Завдання: В кінці кожного твердження поставте «так» чи «ні».

1. Співрозмовники часто звертають увагу на те, що я говорю занадто голосно або занадто тихо.
2. Під час розмови я ніколи не знаю, куди діти руки.
3. Я відчуваю незручність в перші хвилини знайомства.
4. Майже завжди майбутнє спілкування з незнайомою людиною викликає у мене тривогу.
5. Я занадто жестикулюю.
6. Протягом 10-ти хвилинної бесіди я не можу обійтись без того, щоб до чогось не притулитися або на щось не спертися.
7. Я погано розумію мову жестів.

8. Я намагаюсь обмежити коло свого ділового спілкування декількома добре знайомими мені людьми.

9. У розмові я часто кручу щось в руці.

10. Я погано вмю приховувати емоції, які виникли раптово.

11. Під час ділових бесід я намагаюсь повністю виключити міміку і жестикуляцію.

Аналіз.

Чим менше «так» і більше «ні» у ваших відповідях, тим краще ви володієте невербальними засобами спілкування. Якщо всі 11 запитань «ні», то це не означає, що цією стороною спілкування потрібно нехтувати. Спостерігайте за собою і співрозмовниками. Ви виявите багато цікавого для своєї роботи.

Практична робота

Тренінг навичок емоційної саморегуляції.

Мета тренінгу: усвідомлення важливості стримування прояву емоцій в міжособистісній взаємодії та відпрацювання навичок емоційної саморегуляції

Тематика доповідей (презентацій)

1. Особливості спілкування в організації як соціальної групі
2. Використання невербальної комунікації в діловому спілкуванні.

Завдання для самостійної роботи

При підготовці до заняття ЗВО варто звернути увагу на важливість ролі невербальної комунікації в міжособистісних відносинах. Наприклад, положення тіла (постава) не тільки допомагає сформулювати певне враження у партнера, а й впливає на самосприйняття людини, формування нею своїх цілей, вибір стратегії поведінки. Емпатія, чи здатність розуміти інших людей у ході спілкування, залежить від уміння синхронізувати форми вираження почуттів та емоцій (від ідентифікації себе з іншою людиною). Часто взаєморозуміння виникає завдяки мові тіла – синхронізації становища тіла, рухів, дотику).

Емпатія — спосіб відчувати іншу людину, передбачити її рух. Таке «уподібнення» та емоційний настрій на партнера є важливими для міжособистісного спілкування на будь-якому рівні. Ідентифікація та емпатія доповнюються рефлексією – відображенням сприйняття вас партнером.

Жестикуляція використовується часто несвідомо у тому, щоб акцентувати, буквально підкреслити сказане. Підвищення гучності голосу, швидкості мови та жестикуляції часто символізують почуття страху, невпевненості чи свідчать про брехню. Подібність голосових характеристик, темпу промови (підстроювання) є важливим параметром для встановлення контакту. Підстроювання зазвичай

відбувається само собою: один співрозмовник починає говорити трохи тихіше - і другий невдовзі переходить на півшепіт; один починає говорити швидше і збуджено — другий слідом за ним також прискорюється, починає говорити енергійніше.

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Охарактеризуйте роль атракції та афіліації для ефективної комунікації в організації.
2. Гендерний аспект комунікації в організації та його вплив на її ефективність.
3. Вплив емоційної саморегуляції на ефективність комунікації в організації.

Література

[1, 3, 5, 6; 1, 7, 9, 10, 14]

Контрольні питання

1. Дайте визначення поняття «невербальна комунікація».
2. Назвіть засоби невербальної комунікації.
3. Яке значення для ефективності комунікації має контакт очей?
4. Яке значення для ефективної комунікації має емоційна саморегуляція?
5. Що називається мімікою?
6. Що називається паралінгвістикою?
7. Що називається екстралінгвістикою?

Практичне заняття 5

Тема: Міжособистісна комунікація (4 години)

Завдання

Розробити і провести на занятті тренінг навичок міжособистісної комунікації (тривалість тренінгу 2,5 години).

Психологічний практикум

Діагностика домінуючої перцептивної модальності (С.Єфремцева)

Інструкція. Відповідайте на питання, «згоден» чи «не згоден». В опитувальнику обведіть номери тих запитань, на які Ви відповіли «згоден».

Опитувальник

1. Люблю спостерігати за хмарами і зірками.
2. Часто наспівую собі потихеньку.
3. Не визнаю моду, яка незручна.
4. Люблю прогулюватись в садку.

5. Колір автомашини для мене має значення.
6. Пізнаю по кроках, хто увійшов у кімнату.
7. Мене розважає наслідування діалектам.
8. Зовнішньому вигляду надаю серйозного значення.
9. Мені подобається приймати масаж.
10. Коли є час, люблю спостерігати за людьми.
11. Погано себе почуваю, коли не насолоджуюсь рухами.
12. Дивлячись на одяг у вітрині, знаю, що мені буде добре в ньому.
13. Коли почую стару мелодію, до мене повертається минуле.
14. Люблю читати під час їжі.
15. Люблю поговорити по телефону.
16. У мене є схильність до повноти.
17. Віддаю перевагу слуханню оповідання, коли хтось читає, ніж читати самому.
18. Після поганого дня мій організм у напрузі.
19. Охоче і багато фотографую.
20. Довго пам'ятаю, що мені сказали приятелі або знайомі.
21. Легко віддати гроші за квіти, бо вони прикрашають життя.
22. Увечері люблю прийняти ванну.
23. Стараюсь записувати свої особисті справи.
24. Часто розмовляю з собою.
25. Після тривалої їзди на машині довго приходжу до тями.
26. Тембр голосу багато що мені говорить про людину.
27. Надаю значення манері одягатися, яка властива іншим.
28. Люблю потягуватись, розправляти кінцівки, розминатися.
29. Занадто тверда або занадто м'яка постіль для мене є мукою.
30. Мені важко знайти зручне взуття.
31. Люблю дивитись теле- і відеофільми.
32. Навіть після двох років можу впізнати обличчя, які колись бачив.
33. Люблю ходити під дощем, коли краплі стукають по парасольці.
34. Люблю слухати, коли говорять.
35. Люблю займатися рухливим спортом або використовувати будь-які рухальні вправи, іноді і потанцювати.
36. Коли близько тікає будильник, не можу заснути.
37. У мене непогана стереоапаратура.
38. Коли слухаю музику, відбиваю такт ногою.
39. На відпочинку не люблю оглядати пам'ятки архітектури.
40. Не можу терпіти безпорядок.
41. Не люблю синтетичних тканин.

- 42. Вважаю, що атмосфера у приміщенні залежить від освітлення.
- 43. Часто відвідую концерти.
- 44. Само потискання руки багато говорить про дану особистість.
- 45. Охоче відвідую галереї і виставки.
- 46. Серйозна дискусія - це цікаво.
- 47. Через доторкання можна сказати значно більше, ніж словами.
- 48. У шумові не можу зосередитись.

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте, в якому розділі ключа більше кружечків, - це і є ваш провідний тип.

Ключ:

Візуальний - 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45;

Аудіальний – 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36,43, 46, 48;

Кінестетичний – 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47.

Рівні перцептивної модальності:

13 і більше – високий;

8-12 – середній;

7 і менше – низький.

Висновки: проаналізуйте вплив домінуючої перцептивної модальності на ефективність міжособистісної комунікації.

Завдання для самостійної роботи

В процесі вивчення теми, ЗВО слід звернути увагу на особливість міжособистісної комунікації в організації, яка заключається в тому, що міжособистісна комунікація – одна зі сторін спілкування та стосунків в організації. Аспект стосунків включає ще і самовираження людини – будь-яке повідомлення говорить щось і про саму людину, є проявом її особистості, і аспект звертання – прагнення впливати на іншу людину чи ситуацію в цілому. Таким чином, якщо розглядати комунікацію по схемі «повідомлення – зворотній зв'язок», то вона включає предметний зміст, звертання, самовираження, відношення, невербальні знаки, «мову тіла», умови спілкування, можливі перешкоди (неконтрольовані сигнали).

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Вплив соціальних норм та цінностей на ефективність комунікації в організації.
2. Правила конструктивної комунікації.
3. Техніки міжособистісної комунікації.

Література

[1, 3, 5, 6; 1, 7, 9, 10, 14]

Контрольні питання

1. В чому полягає вплив домінуючої перцептивної модальності на ефективність міжособистісної комунікації?
2. Назвіть комунікативні дії.
3. Дайте визначення поняття міжособистісна комунікація.
4. Які фактори впливають на успішність міжособистісної комунікації?
5. Яким чином впливають на ефективність міжособистісної комунікації культурні особливості індивіда?

Практичне заняття 6

Тема: Комунікативна компетентність

Питання до обговорення

1. Поняття і сутність комунікативної компетентності.
2. Характеристика мотивів комунікації (приклад)
3. Характеристика стилів взаємодії в колективі (приклад, ситуації)
4. Комунікативна тактика та комунікативна стратегія.
5. Роль комунікації та комунікативної компетентності в прийнятті рішень.

Ключові слова: комунікація, комунікативна компетентність, комунікативна стратегія, комунікативна тактика, мотиви комунікації, ефективна комунікація, комунікативні навички. навички комунікативної компетентності, комунікативний контроль.

Психологічний практикум

Діагностики комунікативного контролю (методика М.Шнайдер)

Мета: методика призначена для вивчення рівня комунікативного контролю.

Згідно з М. Шнайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре обізнані, як поводитись, управляють своїми емоційними виявленнями. Разом з тим вони відчують значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні і відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

Інструкція. Уважно прочитайте 10 висловлювань, які відображають реакції на деякі ситуації спілкування. Кожне з них оцініть як правильне (П) або неправильне (Н) стосовно себе, поставивши поряд з кожним пунктом відповідну

букву.

Опитувальник

1. Мені здається важким наслідувати іншим людям.
2. Я міг би покривлятися, щоб звернути увагу оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, що мої переживання більш глибокі, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко опиняюсь в центрі уваги.
6. В різних ситуаціях у спілкуванні з іншими людьми я часто поводжусь по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро упевнений.
8. Щоб досягти успіхів у справах та у відносинах з людьми, я часто буваю саме таким, яким мене хочуть бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не терплю.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка та інтерпретація

По одному балу нараховується за відповідь «Н» на запитання 1, 5, 7 і за відповідь «П» на всі інші запитання. Підраховується сума балів.

0-3 - низький комунікативний контроль; висока імпульсивність у спілкуванні, відкритість, розкутість, поведінка може мало змінюватись в залежності від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей.

4-6 балів - середній комунікативний контроль; у спілкуванні щирий, щиро ставиться до інших, але стриманий в емоційних виявленнях, співвідносить свої реакції з поведінкою оточуючих людей.

7-10 балів - високий комунікативний контроль; постійно слідкує за собою, управляє виявленням своїх емоцій.

Практична робота

Тренінг комунікативної компетентності.

Мета тренінгу: відпрацювання навичок комунікації та комунікативної компетентності, опанування вмінням аргументування та контраргументування.

Тематика доповідей (презентацій)

1. Проблема «комунікативного стану» людини.
2. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.
3. Гендерні і вікові особливості комунікативної компетентності.

Завдання для самостійної роботи

Ділова комунікація включає ряд комунікативних задач, що стосуються взаєностосунків партнерів, їх взаємодії: уміння належним чином передати інформацію, довести її до партнера; здатність слухати та розуміти партнера по спілкуванню, а також захищати свою точку зору, відстоювати власні інтереси.

В процесі вивчення теми ЗВО слід звернути увагу на важливість створення сприятливої атмосфери комунікації, що сприяє вирішенню спільних проблем; правильно реагувати в атмосфері суперечки, що розгортається; знати, як вибудувати виступ, вести переговори, володіти навичками письмової та усної аргументації тощо. Це вміння, володіти якими важливо всім, кому випадає взаємодіяти з людьми, що є елементом практично будь-якої професії.

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Охарактеризувати вплив соціального інтелекту і соціальної компетентності на особливості комунікації в організації.
2. Охарактеризувати значення комунікативного контролю для ефективної комунікації.
3. Охарактеризувати вплив соціального інтелекту і соціальної компетентності на ефективність комунікації в організації.

Література

[1, 3, 5, 6; 1, 4, 9, 10, 14, 15]

Контрольні питання

1. Дайте визначення поняття «комунікативна компетентність».
2. Назвіть основні мотиви комунікації.
3. Назвіть стратегії комунікації.
4. Визначте основні стилі взаємодії в колективі.
5. Вкажіть, як стилі взаємодії впливають на ефективність комунікації.
6. Як проявляються комунікативна тактика?
7. Що називається комунікативним контролем?
8. Яким чином соціальний інтелект впливає на комунікацію в організації?

Практичне заняття 7

Тема: Психологічний вплив в процесі комунікації

Питання до обговорення

1. Типології стратегій психологічного впливу.
2. Засоби психологічного впливу на особистість.
3. Види психологічного впливу, що можуть мати місце в процесі

комунікації і організації.

4. Види психологічного протистояння впливу.
5. Маніпуляція в професійному спілкуванні.

Ключові поняття: психологічний вплив, маніпуляція, суперництво, домінування, партнерство, конструктивний вплив, контратака.

Психологічний практикум

Завдання 1. Підберіть до кожного з перерахованих видів маніпуляції приклади відповідних ситуацій і прокоментуйте їх.

Види маніпуляцій: маніпуляція любов'ю, страхом, невпевненістю у собі, почуттям провини, почуттям гордості, почуттям жалю, використання лестощів, маніпуляція надією, за допомогою пресуппозицій (метод НЛП).

1. *Не будеш вчитися, станеш двірником...*
2. *Поки ти розважалася, я вже все зробила...*
3. *Якщо ти будеш так себе вести, тебе ніхто не буде любити...*
4. *Ти спочатку навчись готувати, а потім поговоримо про весілля...*
5. *Ти вже виконав уроки? А давай я подивлюсь...*
6. *Якщо я надалі лишуся тут працювати, у мене станеться інфаркт...*
7. *З подругою каву пила. А я тут з дітьми сидів...*
8. *Ми знаємо, що ви перспективний співробітник, тому пропонуємо вам підвищення, проте із збереженням старої зарплати...*
9. *Ти втомилася, бідненька. Але ти така сильна, приберися в кімнаті і зготуй вечерю, бо прийде наш сусід у гості...*
10. *Пам'ятаєте у мене був хом'ячок? Пухнастий такий. Помер. Можна я раніше з роботи піду?*
11. *Я працюю день і ніч, а ти не вчишся...*
12. *Тільки спробуй мене покинути, побачиш, що зроблю...*
13. *Іди, іди, кому ти така потрібна...*
14. *Я в цьому не розуміюся, а ось Ви...*
15. *Давай поки так поживемо, а потім одружимося...*
16. *Ти даси мені грошей сьогодні чи завтра?*
17. *Ти будеш робити уроки зараз чи після обіду?*

Завдання 2. Проведіть дослідження схильності до маніпулювання іншими людьми за допомогою «Опитувальника для виявлення вираження до макіавеллізму».

Проаналізуйте та прокоментуйте отримані результати.

Завдання для самостійної роботи

Одним із психологічних явищ, які мають місце в процесі комунікації є психологічний вплив. Науковці виокремлюють декілька стратегій психологічного впливу та його види. Залежно від індивідуальних особливостей комунікатора та реципієнта можуть бути застосовані ті чи інші способи психологічного впливу задля досягнення переваги в спілкуванні.

В процесі вивчення теми, здобувачам слід звернути увагу не тільки на сутність та особливості використання стратегій впливу, але і охарактеризувати використання способів психологічного впливу залежно від стилю керівництва в організації, особливостей взаємовідносин в колективі та індивідуальних особливостей індивідів.

При підготовці до заняття опрацювати такі завдання:

1. Охарактеризуйте вплив стилю керівництва на стиль комунікації в організації.
2. Розповсюдження чуток в організації та їх профілактика.

Література

[1, 3, 5, 6; 1, 4, 6, 9, 10, 14, 15]

Контрольні питання

1. Назвіть основні стратегії психологічного впливу.
2. Дайте визначення поняття «маніпуляція».
3. Що називають сугестією?
4. В чому полягає сутність імперативної стратегії спілкування?
5. В чому полягає сутність розвиваючої стратегії комунікації?
6. Назвіть критерії психологічно конструктивного впливу.
7. Назвіть види психологічного впливу на особистість.
8. Назвіть способи протистояння неконструктивним психологічним впливам.
9. Вкажіть причину виникнення чуток в організації?
10. Вкажіть шляхи профілактики виникнення чуток в організації.
11. Яким чином ефективність комунікації в організації залежить від стилю керівництва?

3 САМОСТІЙНА РОБОТА

Самостійна робота ЗВО – це внутрішньо організована, цілеспрямована активна діяльність як за завданням, так і за власним бажанням, спрямована на закріплення, розширення та поглиблення знань, умінь і навичок, а також на засвоєння нового матеріалу без сторонньої допомоги.

Самостійна робота розвиває у ЗВО такі якості: організованість, дисциплінованість, відповідальність, ініціативу, волю, наполегливість в досягненні поставленої мети, формує вміння аналізувати факти та явища, навчає самостійності мислення, яке приводить до творчості, до успіху.

Самостійна робота сприяє формуванню у здобувача високої культури розумової праці. Набуті у результаті плідної самостійної роботи, знання та вміння майже завжди гарантують фахівцю можливість знайти найоптимальніший найвірніший вихід з будь-якої ситуації.

Самостійна робота (самопідготовка) має місце:

- при роботі на лекціях, семінарах, практичних та лабораторних заняттях;
- при відпрацюванні поточного матеріалу за конспектами та рекомендованою літературою;
- при підготовці до семінарів та практичних завдань;
- при підготовці до виступу з науковою доповіддю;
- при підготовці до заліку.

Відомо, що знання засвоюються найбільш міцно і свідомо, якщо ЗВО не отримує їх в готовому вигляді, а здобуває в значній мірі самостійно, докладаючи певних зусиль та здійснюючи самостійну розумову та практичну роботу. Він повинен думати, співставляти факти, аналізувати результати досліджень, самостійно робити висновки, виконувати практичні дії.

Самостійна робота з дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації» полягає у дослідженні питань, вказаних безпосередньо до кожної теми, а також розв'язанні психологічних задач.

Окрім того, до самостійної роботи здобувачів відноситься підготовка тренінгового заняття по розвитку навичок комунікації, як одного з напрямків роботи психолога в організації.

4 ТЕМАТИКА РЕФЕРАТІВ

Для підвищення загальної оцінки в процесі поточного оцінювання, ЗВО має можливість підготувати реферат за однією зі вказаних тем (1 реферат протягом вивчення курсу). Реферат здається викладачу на перевірку і захищається на практичному занятті.

1. Розвиток засобів комунікації у процесі антропогенезу.
2. Розвиток технічних засобів комунікації.
3. Проблема комунікації в античній культурі
4. Комунікативна проблематика у християнській культурі.
5. Проблема комунікації в епоху Відродження та Новий час.
6. Філософські підходи до побудови теорії комунікації.
7. Проблема спілкування у Ф. Шлейєрмахера.
8. Семіотика та теорія Ч. Пірса.
9. Критика комунікації Ф. Ніцше.
10. Проблеми комунікації в екзистенціалізмі.
11. «Криза спілкування» Е. Муньє.
12. Типи відносин М. Бубера.
18. Проблеми комунікації в аналітичній філософії.
19. Логічний позитивізм Б. Рассела.
20. Комунікативні проблеми в лінгвістичній філософії (Л. Вітгенштейн).
21. «Звичайна мова» Дж. Остіна.
22. Семіотика та теорія Ч. Морріса.
23. Значення комунікації у суспільстві в Ю. Хабермаса
24. Технократичний підхід до вивчення комунікації.
25. Теорія інформаційного суспільства.
- 26 Теорія Г.М. Маклюєна.
27. Математична теорія комунікації К. Шеннона.
28. Інтеракційний підхід теорії комунікації.
29. Інтеракціоністський культурологічний підхід до вивчення комунікації.
30. Теорія міжкультурного змісту комунікації.
31. Теорія «особи» С. Тінг-Тумі.
32. Діалектична теорія відносин Л. Бакстера.
33. Теорія зниження невизначеності Ч. Бергера .
- 34 Теорія управління невизначеністю У. Гудікунста.
35. Лінгвістичні підходи вивчення теорії комунікації.
36. Структурна лінгвістика Ф. де Соссюра.
37. Соціолінгвістичний підхід у теорії комунікації.
38. Теорії масової комунікації.
39. Основні методи теорії комунікацій.
40. Відмінності у комунікативних здібностях людини та тварин.
41. «Лінгвістичний поворот» у філософії ХХ ст.
42. Внесок німецької класичної філософії у розвиток теорії комунікацій.
44. Інформаційна концепція комунікації.
45. Кібернетичні аспекти комунікації.

5 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Оцінювання знань ЗВО здійснюється відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Національного університету “Чернігівська політехніка”», погодженого вченою радою НУ “Чернігівська політехніка” (протокол № 6 від 31.08.2020 р.) та введеного в дію наказом ректора НУ “Чернігівська політехніка” від 31.08.2020 р. №26.

Поточний контроль здійснюється у формі опитування, проведення контрольних робіт за темами, дискусій, виконання творчих робіт.

Поточний контроль проводиться шляхом спілкування із ЗВО під час лекцій, практичних занять та консультацій, а також опитувань здобувачів в ході практичних занять, виконання письмових робіт, поточного експрес-контролю та підсумкового тестування рівня навчальних досягнень. Складання заліку є обов’язковим елементом підсумкового контролю знань для ЗВО, які претендують на оцінку «відмінно».

Наприкінці вивчення кожного змістового модулю проводиться підсумковий тестовий контроль знань ЗВО. Для підвищення модульної оцінки ЗВО за бажанням пише реферат (лише 1 протягом вивчення курсу) на тематику дисципліни «Психологія ефективної комунікації в організації», який здає на перевірку викладачеві і усно захищає на практичному занятті.

Оцінювання рівня виконання самостійної роботи на основі перевірки роботи (змістовність і конкретність, достатня повнота викладення питання; завершеність викладення думок, відсутність повторів; професійна грамотність; правильність в оформленні роботи), впевненість та аргументованості на захисту.

Варіанти завдань до самостійної та контрольної робіт, підсумкові модульні тести, теми рефератів знаходяться в пакеті документів на дисципліну. Результати самостійної та контрольної роботи, оцінка підсумкового контролю є складовою модульних оцінок. Модульні оцінки доводяться до відома ЗВО до початку сесії. Здобувачі наприкінці вивчення дисципліни складають залік, в результаті чого можуть підвищити свою оцінку.

У випадку, якщо здобувач протягом семестру набрав 60 балів, він за своїм бажанням може отримати оцінку «задовільно» за результатами поточного та модульних контролів.

Політика дотримання академічної доброчесності ґрунтується на «Кодексі академічної доброчесності Національного університету “Чернігівська політехніка”», погодженого вченою радою НУ “Чернігівська політехніка” (протокол № 6 від 31.08.2020 р.) та введеного в дію наказом ректора НУ “Чернігівська політехніка” від 31.08.2020 р. №26.

6 ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Ділова комунікація як специфічний обмін інформацією є процесом передачі змісту:

- 1) інтелектуального та ділового
- 2) емоційного та культурного
- 3) емоційного та інтелектуального
- 4) раціонального та ділового

2. Спілкування людей здійснюється за допомогою комунікацій:

- 1) вербальних та усних
- 2) вербальних та невербальних
- 3) письмових та невербальних
- 4) усних та невербальних

3. Вербальні комунікації здійснюються за допомогою повідомлень:

- 1) усних та письмових
- 2) слів та жестів
- 3) жестів та міміки
- 4) усних та безсловесних

4. Невербальні комунікації здійснюються за допомогою мови:

- 1) мови тіла та слів
- 2) мови рухів тіла та писемного мовлення
- 3) усного мовлення та його параметрів
- 4) мови рухів тіла і діапазонів мови

5. Комунікації в організації важливі:

- 1) лише для систем управління
- 2) для управлінських та виробничих систем
- 3) для всієї організації загалом
- 4) лише окремих структур організації

6. Внутрішньокомунікативні мережі, що відрізняються порядком проходження ділової комунікації, поділяються на:

- 1) абсолютні та відносні
- 2) прямі та непрямі
- 3) зовнішні та внутрішні
- 4) централізовані та децентралізовані

7. По суб'єктам взаємодії в організації виділяються напрямки комунікації:

- 1) вертикальні та лінійні
- 2) горизонтальні та висхідні
- 3) вертикальні та горизонтальні
- 4) активні та нисхідні

8. Серед вертикальних комунікацій розрізняють:

- 1) висхідні та деструктивні
- 2) висхідні та нисхідні
- 3) низхідні та конструктивні
- 4) висхідні та конструктивні

9. Найбільш важливими цілями інтерактивних комунікацій є (зазначте зайве):

- 1) постановка задачі
- 2) координація завдань
- 3) обмін інформацією
- 4) вирішення конфлікту

10. Ситуація, коли одержувача інформації немає додаткових питань, характеризується такою рисою ефективної зворотний зв'язок, як :

- 1) описовість
- 2) конструктивність
- 3) своєчасність
- 4) конкретність

11. Ситуація, коли комунікатори добре розуміють одне одного, характеризується як:

- 1) своєчасність
- 2) готовність
- 3) достовірність
- 4) ясність

12. За спрямованістю виділяють такі комунікативні зв'язки, як:

- 1) низхідні, висхідні та інтерактивні
- 2) низхідні, інтерактивні та горизонтальні
- 3) інтерактивні, горизонтальні та висхідні
- 4) активні, інтерактивні та пасивні

13. Керівник прийшов до підлеглих і повідомив про режим роботи у передсвяткові дні. Це приклад комунікації:

- 1) горизонтальною
- 2) низхідної
- 3) висхідної
- 4) інтерактивної

14. Бригадир доповів начальнику цеху виконання завдання. Це приклад комунікації:

- 1) горизонтальної
- 2) низхідної
- 3) висхідної
- 4) інтерактивної

15. По каналах неформальної комунікації поширюється:

- 1) найточніша інформація
- 2) лише неточна інформація
- 3) офіційна інформація
- 4) інформація в умовах нестачі офіційної та точної

16. До сучасних комунікаційних систем належать:

- 1) записки
- 2) електронні послання
- 3) особисті усні повідомлення
- 4) листи

17. Комунікативний процес – це процес взаємодії між різними:

- 1) суб'єктами комунікації
- 2) об'єктами комунікації
- 3) суб'єктами та об'єктами комунікації
- 4) об'єктами та предметами комунікації

18. Для адекватного сприйняття інформації потрібна єдність:

- 1) кодування та шифрування інформації
- 2) розшифрування та декодування інформації
- 3) кодування та декодування інформації
- 4) кодування та перекодування інформації

19. Помилки, статусні відмінності, різні рівні культури є причинами:

- 1) перешкод та декодування інформації
- 2) бар'єрів та перешкод у комунікації
- 3) інформування та дезінформування
- 4) адекватності сприйняття інформації

20. Канал зворотного зв'язку – це засіб:

- 1) консервації інформації
- 2) передачі інформації
- 3) отримання інформації
- 4) взаєморозуміння комунікаторів

21. Ініціатор та організатор процесу комунікації називається:

- 1) комунікатор
- 2) реципієнт
- 3) інформатор
- 4) декодер

22. Визначте, який із технічних засобів комунікації забезпечує персоніфіковане отримання інформації:

- 1) газета
- 2) журнал
- 3) телефон
- 4) телевізор

23. Певна послідовність груп суджень, що наводяться на підтвердження істинності іншого судження, називається:

- 1) міркування
- 2) аргументація
- 3) теза
- 4) інтерпретація

24. Основні функції ділової розмови (виключіть зайве):

- 1) обмін інформацією
- 2) введення в оману співрозмовника
- 3) підтримка ділових контактів
- 4) пошук нових робочих ідей

25. Яка частина інформаційного простору зазвичай не супроводжується використанням засобів візуалізації?

- 1) сцена
- 2) стенди

3) зали з товаром

4) фуршетна зала

26. *Мистецтво створення позитивного іміджу себе називається:*

1) самореклама

2) самопрезентація

3) самостійність

4) самореалізація

27. *Що з перерахованого може перешкодити встановленню контакту із співрозмовником?*

1) привітання

2) посмішка

3) пошук взаємних інтересів

4) постійне підкреслення своєї значимості

28. *На ділову зустріч потрібно одягатися:*

1) так, як вам зручно

2) щоб виглядати незвичайно

3) підкреслюючи свою індивідуальність

4) відповідно до змісту розмови

29. *Ознакою відкритої до спілкування людини є:*

1) невпевненість у собі

2) довіра до людей

3) думки тільки про свою вигоду

4) прагнення говорити здебільшого себе

30. *Ознакою закритої для спілкування людини можна вважати:*

1) впевненість у собі

2) позитивність

3) розуміння інтересів інших людей

4) вибірковість у спілкуванні

31. *Які види спілкування виділяють? Вкажіть зайве:*

1) пізнавальне

2) переконливе

3) експресивне

4) каузальне

32. *Прагнення викликати у ділових партнерів певні почуття та сформувати ціннісні орієнтації та установки; переконати у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії; зробити своїм однодумцем, все це цілі спілкування:*

1) переконливого

2) експресивного

3) сугестивного

4) ритуального

33. *Про час на емоційну сферу партнера, використання художньо-естетичних засобів впливу на всі сенсорні канали ділового партнера (аудіальний), – все це умови організації комунікації такого типу, як:*

1) експресивного

2) сугестивного

3) ритуального

4) пізнавального

34. Залучення партнера на свою позицію, зміна особистісних установок, поглядів, переконань, переорієнтація цілей є переліком очікуваних результатів спілкування:

1) експресивного

2) сугестивного

3) переконливого

4) пізнавального

7 ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Сутність комунікації в організації, її функції
2. Природа комунікації та її мета
3. Характеристика видів комунікації
4. Вербальна комунікація як основне джерело передачі інформації
5. Характеристика культурних відмінностей у вербальній комунікації
6. Комунікація як функція управління організацією
7. Форми ділової комунікації в організації
8. Визначте структуру мовленнєвої комунікації
9. Специфіка процесу обміну інформацією
10. Вплив комунікативних бар'єрів на спілкування
11. Особливості зворотнього зв'язку в процесі комунікації
12. Особливості слухання та говоріння в процесі комунікації
13. Ступінь активного слухання та його прийоми.
14. Теорія комунікації Джо Люфта і Гаррі Інґхема. Особливості її прояву використання в комунікації
15. Мовленнєвий етикет і його вплив на комунікацію.
16. Правила ефективного спілкування
17. Техніки міжособистісного спілкування.
18. Поняття про комунікативну компетентність.
19. Характеристика мотивів комунікації (приклад)
20. Характеристика стилів взаємодії в колективі (приклад, ситуації)
21. Комунікативна тактика та комунікативна стратегія.
22. Роль комунікації та комунікативної компетентності в прийнятті рішень.
23. Охарактеризуйте вплив асертивності на спілкування
24. Комунікативні емоційні стани та їх наслідки в процесі комунікації
25. Веселощі, сум'яття та розгубленість в комунікації.
26. Сором, як один із проявів сильного збентеження.
27. Провина, як процес відчуття незадоволення собою.

28. Причини та основні прояви гніву.
29. Сутність уміння говорити.
30. Особливості уміння слухати. Прийоми активного слухання.
31. Характеристика зворотного зв'язку в говорінні і слуханні.
32. Особливості використання вмінь говоріння і слухання для підвищення ефективності комунікації.
33. Вплив комунікативної компетентності особистості на ефективність комунікації.
34. Роль невербальних засобів комунікації для її ефективності.
35. Міміка, погляд, контакт очей в процесі комунікації.
36. Жести, поза і хода: вплив на ефективність комунікації і взаєморозуміння.
37. Чутки, як вид комунікації, причини їх появи і вплив на спілкування.
38. Вплив чуток та пліток на стан соціально-психологічного клімату в організації.
39. Протидія чуткам.
40. Психологічний вплив в процесі комунікації. Типологія стратегій психологічного впливу.
41. Засоби психологічного впливу на особистість
42. Види психологічного впливу, що можуть мати місце в процесі комунікації і організації
43. Види психологічного протистояння впливу
44. Маніпуляція в професійному спілкуванні
45. Поняття та сутність суперечки в психології комунікації
46. Способи підтвердження правоти у суперечці
47. Використання аргументів у суперечці: стратегія та тактика
48. Комунікативні моделі та види аргументування.
49. Стиль спілкування в суперечці
50. Каузальна атрибуція і її механізми: ефект ореолу, стереотипізація, соціальна установка, ідентифікація.

8 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Базова

1. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
2. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний посібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
3. Почепцов Г.Г. Теорія комунікацій. – К.: Київ. ун-т, 1999. – 308 с.
4. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник / І. О. Трухін. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 336 с.

5. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.
6. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І.М. Цимбалюк. — К.: ВД «Професіонал», 2004. — 304 с.
7. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник. — 2-ге вид., випр. та доп. — К.: ВД «Професіонал», 2007. — 464 с.

Допоміжна

1. Бєлих О. М. Проблеми на рівні невербальних комунікацій / О. М. Бєлих // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. — №7. — 2010. — С. 305-309.
2. Березовська Л. Комунікативні бар'єри у спілкуванні соціального працівника: шляхи подолання / Л.Березовська // Український Педагогічний журнал, (2), 87–94. Режим доступу : <https://doi.org/10.32405/2411-1317-2020-2-87-94>
3. В. П. Казміренко, В. М. Духнович, О. Ю. Осадько, Засади когнітивної психології спілкування, монографія, Кіровоград : Імекс, 2013. [Електронний ресурс]. Доступно <http://lib.iitta.gov.ua/9030/1/Kazmirenko-mono.pdf>
4. Гавриляк Л.С. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця / Л.С. Гавриляк // ЛОГОС. Мистецтво наукової думки, (3), 70-73. Режим доступу : <https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/2617-7064/article/view/158>
5. Гуменюк О. Є. Психологія Я-концепції : навч. посіб. / О. Є. Гуменюк. — Тернопіль : Економічна думка, 2004. — 310 с.
6. Махній М. М. Невербаліка і культура / М. М. Махній. — К., 2009. — 327 с.
7. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу. Навч. пос. — К.: Центр учбової літератури, 2007. — 448 с.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Чернівці, Книги ХХІ, 2010.
9. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. — К. : Вища шк., 1982. — 216 с.
10. Різун В.В. Теорія масової комунікації: підруч. для студ. галузі 0303 «журналістика та інформація». — К.: Видавничий центр «Просвіта», 2008. — 260 с.
11. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. — К : «Академвидав», 2004. — 280 с.
12. Шостромм Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. / перевод с англ. А.Мальшевой. — Львов. СВІТ, 2002. — 112 с.
13. Rickheit G. , Srohner H. Handbook of Communicative Competence. Gottingen : Hubert & Co. 2008. 561 h.

9 ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

1. http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/_Index.php
2. <http://pidruchniki.ws/psihologiya/Page-5>
3. <http://www.psychology-science.com>
4. http://uk.wikipedia.org/wiki/Українські_онлайн-бібліотеки