

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін факультету №6**

**МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ
ДО СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

із навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія»

м. Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від 25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат філософських наук, доцент Могільова С.В.

Рецензенти:

Завідувач кафедри фундаментальних та юридичних дисциплін факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат юридичних наук, доцент Холод Ю.А.

Професор кафедри теоретичної і практичної філософії ім. Й.Б. Шада ХНУ імені В.Н. Каразіна, доктор філософських наук, професор Прокопенко В.В.

**1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
(денна форма навчання).**

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарськ і заняття	Практичні заняття	Лабораторні і заняття	Самостійна робота	
Семестр № 2							Екзамен
Тема № 1 Культура професійного спілкування як наука і дисципліна.		2	2			2	
Тема № 2 Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії.		2	2			4	
Тема № 3 Професійне спілкування та його особливості.		2	2			4	
Тема № 4 Структура спілкування.		2	2			4	
Тема № 5 Види та рівні спілкування.		2	2			4	
Тема № 6 Культура і форми професійної розмови.		2	2			4	
Тема № 7 Невербальні засоби комунікації.		2	2			4	
Тема № 8 Поняття професійного етикету.		2	2			4	
Тема № 9 Імідж як засіб професійного спілкування.		2	2			4	
Тема № 10 Риторичні засоби в професійному спілкуванні.		2	2			4	
Тема № 11 Технологія ділових переговорів.		2	2			2	
Тема № 12 Конфлікт як форма спілкування.		2	2			2	
Всього :	90	24	24			42	

**1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами
(заочна форма навчання)**

Не передбачено планом.

2. Методичні вказівки до семінарських занять

Тема № 1 Культура професійного спілкування як наука і навчальна дисципліна.

Семінарське заняття: Культура професійного спілкування як наука і навчальна дисципліна.

Навчальна мета заняття: визначити об'єкт і проблеми культури професійного спілкування в науковому просторі, сформулювати її основні функції і критерії як навчальної дисципліни.

Час проведення 2 години.

Навчальні питання:

1. Об'єкт наукових досліджень в галузі культури професійного спілкування.
2. Проблеми науки про спілкування в професійній сфері. .
3. Культура професійного спілкування як навчальна дисципліна.

Методичні вказівки:

При вивченні першого питання слід звернути увагу, що об'єктом дослідження науки про спілкування є спілкування і всієї багатогранності духовних і матеріальних форм життєдіяльності людини, з урахуванням факту, що спілкування взагалі є її суттєвою потребою, а спілкування в професійній площині є специфічною формою людської взаємодії

При вивченні другого питання необхідно висвітлити такі проблеми: освітній простір ХХІ століття – це синкретичне соціокультурне й інформаційне середовище; розвиток індивіда, існування його як особистості неможливі без зв'язку із суспільством, без спілкування з іншими людьми; розуміння спілкування як різновиду діяльності, що є найважливішим чинником розвитку особистості; сутність комунікативного повороту як переходу від суб'єкта, який віддає перевагу монологіві, до суб'єкта, який прагне до діалогу в спілкуванні та взаємодії з іншими людьми.

Розглядаючи третє питання треба зазначити, що усю сукупність проблем, які вивчає «Культура професійного спілкування» як навчальна дисципліна, можна згрупувати у такі умовні розділи: загальні етичні категорії і принципи; історія етичних вчень; теорія професійного спілкування; прикладні аспекти науки про спілкування в професійному полі.

Питання цільових виступів студентів:

- 1 Наука про спілкування в системі суспільних наук..
2. Предмет дисципліни «культура професійного спілкування».
3. Структура і функції дисципліни «культура професійного спілкування».
4. Методологія дисципліни «культура професійного спілкування».

Теми для рефератів:

1. Предмет дисципліни «культура професійного спілкування»: характерні особливості і структурні елементи.
2. «Культура професійного спілкування» в системі соціально-

гуманітарних наук.

3. Прикладні аспекти і функції дисципліни «культура професійного спілкування» та її значення.

4. Основні напрями практичного застосування знань з дисципліни «культура професійного спілкування».

Література.

1. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.

2. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.

3. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.

4. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролеєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.

5. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

Тема № 2. Етика як загальна основа культури спілкування.

Семінарське заняття: Етика як загальна основа культури спілкування.

Навчальна мета заняття: ознайомити студентів з основними науковими поглядами на місце етики як філософського вчення про мораль в просторі гуманітарного знання; обговорити «золоте» правило етики; донести чітке розуміння категорій «автономія та гетерономія» моралі.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Етика, її предмет. Структура і функції моралі.
2. «Золоте правило» етики в різних культурах.
3. Автономія і гетерономія моралі.

Методичні вказівки:

При вивченні першого питання особливу увагу треба звернути на такі поняття: етика, мораль, норма, цінність, моральність. Звернути увагу, що розуміння цих термінів допоможе осягнути суть етики та моралі, їх структуру та функції. Розглянути, які складові входять до моралі, тобто які цінності та норми регулюють моральні відносини між людьми. Вивчити різні підходи до класифікації моральних цінностей та норм.

При вивченні другого питання необхідно почати з ознайомлення з концепцією "золотого правила" етики. Це основний принцип, який вимагає поводитися з іншими так, як ви бажаєте, щоб вони поводитися з вами. Дослідити історичне походження та розвиток "золотого правила" в різних культурах та релігіях. Дізнатися, як воно було сформульовано у різних етичних системах. Розглянути різні варіації "золотого правила" і їх застосування в різних сферах життя, таких як особисте ставлення, робочі відносини, сімейні взаємини та суспільне життя. Розглянути критику та обмеження "золотого правила".

При вивченні третього питання необхідно дослідити визначення автономії і гетерономії моралі. Як вони відрізняються одне від одного? Ознайомитися з ідеями І. Канта щодо автономії моралі та його категоричного імперативу. Які основні принципи він розробив для визначення моральності? Розглянути погляди інших філософів: утилітаризм Дж. С. Мілля і соціальна домовленість Ж.-Ж. Руссо - на гетерономію моралі. Порівняти переваги і недоліки автономії і гетерономії моралі. Визначити, які аспекти кожного підходу можуть бути корисними або проблематичними для формування моральних цінностей у суспільстві?

Питання цільових виступів студентів:

1. Сутність і функції моралі.
2. «Золоте» правило етики в різних культурах.
3. Автономія і гетерономія моралі в творах І. Канта.

Теми рефератів:

1. Етика як «техніка безпеки» в соціумі.
2. Східна філософська думка про «золоте» правило етики.
3. Сутність категоричного імперативу І. Канта.
4. Етичні концепції Просвітництва про автономію і гетерономію моралі.

Література.

1. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
2. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
3. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.

Тема №3: Основні етичні категорії.

Семінарське заняття: Основні етичні категорії.

Навчальна мета заняття: ознайомити студентів з головними етичними категоріями та їх аспектами в процесі професійного спілкування.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Добро і зло – фундаментальні категорії етики.
2. Чесність та гідність.
3. Справедливість.

Методичні вказівки:

При вивченні першого питання належить з'ясувати розуміння цих понять у контексті етики; ознайомитися з різними трактуваннями цих понять в історії філософії; звернути особливу увагу на фундаментальні теорії етики: етика добродіяльності: розуміння поняття морального добра і обов'язку, а також ролі цих понять у прийнятті моральних рішень, етика наслідків: вивчення поняття моральної відповідальності та принципів, які визначають моральну оцінку дій за їхніми наслідками та етика прав: ознайомлення з правами та обов'язками людини в моральному аспекті і розгляд важливих аспектів справедливості.

Розкриваючи друге питання, слід ознайомитися з дослідженнями понять «чесність» та «гідність» в різних етичних системах. Перш за все, в деонтології (етика обов'язку), в консеквенціалізмі (етика наслідків) та віртуальній етиці.

Змістом третього питання постає ознайомлення з основними поняттями, пов'язаними зі справедливістю. Необхідно дослідити такі терміни як "рівність", "принцип справедливості", "дискримінація", "розподіл ресурсів" та "соціальна справедливість"; ознайомитись з класичними теоріями (грунтуючись на працях відомих філософів, таких як Аристотель, Джон Роулз, Жан-Жак Руссо та Іммануїл Кант) та порівняти їх з сучасними дослідженнями.

Питання цільових виступів студентів:

1. Добро і доброта. Чесноти.
2. Види зла.
3. Честь та гідність: аналіз понять.
4. Сучасні концепції справедливості.

Теми рефератів:

1. Розбещеність як вид зла.
2. Соціальні види зла.
3. Етика ненасильства: за і проти.

Література.

1. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.

2. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
3. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролесєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.
4. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

Тема №4: Коротка історія етичних вчень.

Семінарське заняття: Коротка історія етичних вчень.

Навчальна мета заняття: ознайомлення студентів з найбільш впливовими етичними концепціями з метою застосування їх головних принципів і понять в майбутній професійній діяльності.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Етичні вчення давніх Індії, Китаю.
2. Етичні концепції Античності та європейського середньовіччя.
3. Етичні вчення Нового часу. Категоричний імператив І. Канта.
4. Деякі етичні вчення XIX ст.

Методичні вказівки:

При розгляданні першого питання необхідно звернути увагу на основні етичні концепції, що були визначальними для давніх індійської та китайської культур. Для Індії це поняття карми, дхарми, ахімси (ненасильства) та аштангі (вісім складових шляху). Для Китаю, це концепції дао (шлях), жень (людяність), лі (праведність) та у вченні Конфуція.

Розкриваючи друге питання, важливо зазначити контекст історичної епохи: вплив релігії, філософії та соціальних умов на формування етичних концепцій Античності і середньовіччя. Необхідно виокремити основні теми, що виникають у контексті цих етичних концепцій: поняття добра і зла, моральних цінностей, щастя, справедливості, доброчесності тощо та дослідити їх вплив на подальший розвиток етики і сучасні етичні уявлення.

В третьому питанні важливою є проблема порівняння поглядів видатних філософів Нового часу, таких як Іммануїл Кант, Девід Юм, Джон Локк та інші, їх підходів до обґрунтування моральних норм та принципів. Проаналізувати поняття "категоричний імператив" та його відмінність від "гіпотетичного імперативу"; вивчити основні формулювання категоричного імперативу та його приклади; проаналізувати взаємозв'язок між кантівськими поняттями, наприклад, між категоричним імперативом, доброю волею, самовизначенням і моральним законом.

Четверте питання потребує звертання до концепцій Жан-Поль Сартра, Фрідріха Ніцше, Джона Стюарта Мілля, Георга Вільгельма Фрідріха Гегеля в порівнянні їх розуміння моралі, етики та суспільної справедливості. Звернути

увагу, що основні етичні проблеми, які виникали у ХІХ столітті, такі як соціальна справедливість, права людини, вільна воля, релігійна мораль та інші, є актуальними і для сьогодення. Дослідити ідеї рівності протягом розвитку політичних уявлень в історії політичної думки.

Питання цільових виступів студентів:

1. Етичне вчення Конфуція.
2. Головні категорії індійської етичної думки.
3. Етика Аристотеля і Платона.
4. Етичні концепти Нового часу.
5. Етичні надбання сучасної гуманітарної думки.

Теми рефератів:

1. Етичні засади буддизму.
2. Християнська етика про добро і зло.
3. Етика соціалістичних концепцій.

Література.

1. Професійна етика. Василь Бралатан, Любов Гуцаленко, Наталія Зdirко. Видавництво : Центр учбової літератури, 2021. – 252 с.
2. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
3. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
4. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
5. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролеєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.

Тема 5: Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії.

Семінарське заняття: Феномен спілкування в дослідженнях сучасної філософії.

Навчальна мета заняття: студентам необхідно ознайомитися з ведучими теоріями комунікації в сучасній філософії. Пов'язувати психоаналітичні концепції спілкування з існуючими знаннями в галузі психології. Розуміти комунікативні екзистенції та персоналістичні духовні зв'язки.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Спілкування та комунікація.
2. Види комунікації.
3. Екзистенціальний та персоналістський аспект комунікації.

Методичні вказівки:

Перше питання потребує розмежування понять «комунікація» та «спілкування» із зазначенням існуючих підходів до співвідношення цих понять в просторі гуманітарного знання. Важливе розуміння поняття, процесів та механізмів спілкування і комунікації, виділення їх складових та типів.

Друге питання потребує уваги до існуючих підходів вивчення соціально-комунікативних систем; елементів комунікаційного процесу: джерело інформації, кодування, канал, декодування та отримувач. При розкритті поняття соціально-комунікаційної діяльності необхідно розкрити сутність форм, в яких вона реалізується: власне спілкування (діалог рівноправних партнерів); управління (цілеспрямований вплив комуніканта на реципієнта); наслідування (запозичення зразків поведінки, стилів спілкування одними членами суспільства у інших). Треба також торкнутися теми бар'єрів в комунікації: фізичні, психологічні, мовні, соціокультурні та інші фактори, які перешкоджають ефективній комунікації.

В третьому питанні, спираючись на філософію діалогу М. Бубера, треба розкрити екзистенціальний аспект комунікації: дослідження, які фактори впливають на комунікацію, орієнтовану на особистість, самовираження і реалізацію власного існування. Приділити увагу персоналістському аспекту комунікації, порівнюючи підходи Г. Сковороди, П. Юркевича, К. Ясперса: які фактори впливають на комунікацію, орієнтовану на взаємодію та взаєморозуміння між людьми, зокрема на взаємодію особистостей, взаємне сприйняття та взаємодіючі ролі.

Питання цільових виступів студентів:

1. Концепції порівняння спілкування і комунікації.
2. Види комунікації за типом відносин між учасниками.
3. Види комунікації за типом використовуваних семіотичних засобів.
4. Філософія діалогу М. Бубера.

Теми рефератів:

1. Комунікативні, інтерактивні, перцептивні аспекти комунікації.
2. Соціально-комунікативний підхід в системі культурологічного знання.
3. Комунікація «від духу до духу» К. Ясперса.
4. Я і Інший: проблема інтерсуб'єктивності.

Література.

1. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
2. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.
3. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.

4. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
5. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролеєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.
6. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

Тема № 6: Професійне спілкування та його особливості.

Семінарське заняття: Професійне спілкування та його особливості.

Навчальна мета заняття: студенти повинні розуміти поняття професійного спілкування в широкому і вузькому значеннях. Усвідомити, які комунікативні навички і якості властиві професіоналу, на відміну від дилетанта. Засвоїти професійні особливості спілкування, характерні для професії психолога.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Спілкування як основа професійної взаємодії.
2. Професійне спілкування та його особливості.
3. Етика та культура професійного спілкування.

Методичні вказівки:

Для кращого засвоєння першого питання необхідно розглянути підходи, в основі яких лежить роль, яку відіграє для нас Інший, з яким ми вступаємо в контакт: моносуб'єктивний підхід; полііндивідуальний; інтеріндивідуальний; суб'єкт-суб'єктивний.

Друге питання потребує розуміння поняття професійного спілкування у широкому і вузькому значенні. Необхідно також розрізняти формальне і неформальне спілкування для найкращого їх використання відповідно до ситуації. Засвоїти характерні особливості ділового спілкування, враховуючи, що таке спілкування – творчий, керований процес взаємообміну повідомленнями, організації взаєморозуміння, досягнення оптимальної взаємодії, взаємопізнання в різних видах діяльності учасників професійно спрямованої комунікації.

В розкритті третього питання необхідно ґрунтуватися на розумінні, що етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил і уявлень, які регулюють поведінку і відносини людей в процесі їх виробничої діяльності. Як така, вона являє собою окремий випадок етики взагалі і містить в собі її основні характеристики. Звернути особливу увагу на те, що ділова етика базується на повазі до інтересів не тільки своєї установи (фірми), але і партнерів, клієнтів і суспільства в цілому.

Питання цільових виступів студентів:

1. Професійне спілкування як важливий засіб і умова розв'язання завдань професійної діяльності.
2. Неформальне і формальне спілкування.
3. Спільна справа і ставлення учасників до неї - предмет ділового спілкування.

Теми рефератів:

1. Виробнича необхідність у розв'язанні проблем - передумова ділового спілкування.
2. Цілі ділового спілкування.
3. Творча діяльність як передумова ефективних ділових відносин.

Література.

1. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
2. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
3. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
4. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
5. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

Тема № 7: Структура спілкування.

Семінарське заняття: Структура спілкування.

Навчальна мета заняття: ознайомлення студентів з усіма сторонами процесу спілкування: комунікативна (передавання інформації), інтерактивна (взаємодія) і перцептивна (взаємсприймання).

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Структурні компоненти професійного спілкування. Мотиваційно-ціннісний компонент професійного спілкування.
2. Перцептивний і рефлексивний компоненти професійного спілкування.
3. Комунікативний компонент професійного спілкування.
4. Інтерактивний компонент професійного спілкування.

Методичні вказівки:

Розглядаючи перше питання доцільно акцентувати, що при розгляданні спілкування як складного явища, ми спираємося на загальну структуру

діяльності людини, яка має три основні чинники всякої діяльності: мотиваційно орієнтовний; центральний (виконавчий); контрольно-оцінний. Дати розгорнуте визначення поняттям «мотив», «мотивація», «потреба», «цінність» стосовно професійного спілкування.

Друге питання потребує засвоєння, необхідних умов плідного професійного спілкування, таких як: перцепція – емоційна характеристика взаємospриймання суб'єктами один одного, чуттєвість переживання суб'єктів щодо переживання оточуючих; емпатія – психологічна здатність проникнення в переживання іншої людини, збагнення її емоційного стану; здатність до співчуття в усьому емоційному спектрі; рефлексія в спілкуванні – усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші, здатність розуміти партнера по спілкуванню.

Розглядання третього питання треба починати з розуміння сутності комунікативного процесу й умілого використання його елементів, що сприяє уникненню проблем, зумовлених спотворенням, проходженням часткового обсягу інформації. Приділити увагу комунікативним проблемам, що пов'язані з ускладненнями в передаванні інформації. Усвідомити, що ефективність комунікативного процесу значною мірою залежить від форми передавання інформації (усної, візуальної чи їх поєднання).

Четверте питання вимагає усвідомлення, що спілкування – це активна взаємодія суб'єктів, які діють один на одного, оцінюють дії, сприймають або не сприймають спрямовані на них думки, оцінки, почуття. Обмінюючись інформацією, кожний з партнерів є активним суб'єктом у процесі спільної діяльності. За досягненням мети слід розрізняти два основних види міжособистісної взаємодії: співробітництво, або кооперацію (досягнення мети одним із суб'єктів сприяє або не заважає реалізації цілей решти суб'єктів), і суперництво, або конкуренцію (досягнення мети одним із суб'єктів ускладнює або взагалі виключає досягнення цілей іншими суб'єктами). Приділити увагу типам взаємодії за кількістю учасників: взаємодія міжгрупова; між особистістю та групою; між особистостями (діада).

Питання цільових виступів студентів:

1. Два рівні процесу розуміння.
2. Усвідомлення цілей, мотивів, настанов іншої людини, їх прийняття.
3. Чинники міжособистісної перцепції.
4. Механізми міжособистісного сприймання. Функціонально-рольове спілкування (лікар – хворий, керівник – підлеглий, вчитель – учень тощо).

Теми рефератів:

1. Морально-етичний компонент спілкування.
2. Естетичний компонент спілкування.

3. Типи інтеракцій між людьми в повсякденному житті за Е. Берном.

Література.

1. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.
2. Ораторське мистецтво. Підручник. Кацавець Р.С. Видавництво: Алерта, 2021. – 250 с.
3. Основи культури мовлення. Валентина Пасинок. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2020. - 184 с.
4. Професійна етика. Василь Бралатан, Любов Гуцаленко, Наталія Здирко. Видавництво : Центр учбової літератури, 2021. – 252 с.
5. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

Тема № 8: Види та рівні спілкування.

Семінарське заняття: Види та рівні спілкування.

Навчальна мета заняття: Засвоєння студентами найважливіших ознак різних видів і рівнів спілкування. Розуміння вчасного ситуаційного їх використання для результативного професійного спілкування.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Види спілкування за різними параметрами.
2. Рівні спілкування.
3. Вербальне і невербальне спілкування.

Методичні вказівки:

Вивчення першого питання передбачає засвоєння певних видів спілкування різними параметрами: залежно від контингенту учасників; за мірою опосередкованості; за тривалістю; за закінченістю. Необхідно усвідомити особливості особистісного спілкування в професійній діяльності і важливість резонансного спілкування.

В розгляданні другого питання слід наголосити на відмінностях рівнів професійного спілкування залежно від змісту і спрямованості дій партнерів: конвенційний рівень; примітивний рівень; маніпулятивний рівень; стандартизований рівень; ігровий рівень; діловий рівень; духовний рівень.

Засвоєння третього питання вимагає усвідомлення, що вербальне і невербальне спілкування однаково важливі в процесі професійного спілкування. Необхідно розуміти особливості двох типів професійного

вербального спілкування: безпосереднє (пряме) і опосередковане (непряме) та відповідні ситуації їх використання. Засвоїти формулу культури професійного спілкування.

Питання цільових виступів студентів:

1. Конвенційний рівень спілкування.
2. Маніпулятивний рівень.
3. Стандартизований та ігровий рівень.
4. Діловий рівень.
5. Духовний рівень.

Теми рефератів:

1. Міжіндивідне, індивідно-групове та міжгрупове спілкування.
2. Безпосереднє і опосередковане спілкування.
3. Короткочасне і тривале спілкування.
4. Закінчене та незакінчене спілкування.

Література.

1. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
3. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
4. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
5. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.

Тема № 9: Чинники ефективності професійного спілкування. Культура і форми професійної розмови.

Семінарське заняття: Чинники ефективності професійного спілкування.

Навчальна мета заняття: ознайомлення студентів з суб'єктивними та об'єктивними чинниками та особливостями стилів, що впливають на ефективність професійного спілкування .

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Чинники ефективності професійного спілкування.

2. Стиль спілкування як чинник ефективності професійного спілкування.
3. Стилi професійного спілкування.

Методичні вказівки:

Перше питання потребує усвідомлення, що одним з основних, якщо не найбільш вагомим, чинником, що забезпечує результативність та ефективність процесу спілкування, є безпосередньо сама особистість та її якості, які формують індивідуальність: психічні особливості, світогляд, ціннісні орієнтації, внутрішні потреби та інтереси; система міжособистісних відносин; організовані впливи на людину з боку окремих осіб, груп, об'єднань і всього співтовариства. Слід засвоїти, що ефективність професійного спілкування особистості залежить від комунікативних здібностей та рівня сформованості його комунікативної культури.

При розкритті другого питання, насамперед треба зазначити головні фактори, які висвітлюють проблему. Стиль спілкування – явище строго індивідуальне, оскільки визначається специфічними характеристиками конкретної особистості й відображає особливості роботи з людьми і технологію ухвалення рішення саме цією особою. Стиль є формою реалізації методів спілкування, прийнятою відповідно особистих суб'єктивно-психологічних характеристик. Тобто, необхідно усвідомити, що стиль і метод існують у певній єдності. Особливу увагу слід приділити методам професійного спілкування як способам цілеспрямованої двосторонньої взаємодії співрозмовників, спрямованої на розв'язання професійних завдань, які поділяються на загальні та спеціальні.

Висвітлюючи третє питання, необхідно зауважити що основою професійного стилю спілкування є загальне ставлення до людини і професії. Воно може бути: активно-позитивним; пасивно-позитивним; ситуативно-негативним; стійким негативним. Необхідно усвідомлювати можливі наслідки певного ставлення в короткостроковій і довго строковій перспективі. Важливо дослідити традиційний поділ стилів на авторитарний, ліберальний та демократичний, які органічно співвідносяться з рольовими позиціями особистості, яка вступає в спілкування.

Питання цільових виступів студентів:

1. Суб'єктивні чинники ефективності професійного спілкування.
2. Об'єктивні чинники ефективності професійного спілкування.
3. Стиль як форма реалізації методів спілкування.
4. Авторитарний, ліберальний та демократичний стилі спілкування.

Теми рефератів:

1. Зовнішність людини як чинник ефективності спілкування.
2. Інтелект, професійна компетентність як чинники ефективності професійного спілкування.
3. Моральний чинник ефективності спілкування.

Література.

1. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
2. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
3. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.
4. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.
5. Українська мова (за професійним спрямуванням). Вознюк Р. Л. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

Тема № 10. Культура мовлення в процесі професійної діяльності.

Семінарське заняття: Культура мовлення в процесі професійної діяльності.

Навчальна мета заняття: ознайомити студентів з основними характеристиками мовлення, засобами виразності, формами текстового і підтекстового висловлення думки.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Сутність поняття „культура мовлення” в професійній діяльності.
2. Принципи мовленнєвого спілкування.
3. Норми, типи, стилі в мовленнєвому професійному спілкуванні.

Методичні вказівки:

Відповідаючи на перше питання, необхідно зазначити, що найважливішою складовою професійного спілкування є доцільність мовлення, тобто відповідність меті та умовам спілкування, що відточує мовне чуття, допомагає керувати поведінкою аудиторії (знімати роздратування, викликати симпатію тощо). Тоді як культура мовлення – це сукупність якостей, які надають ефективної дії відправника на одержувача з урахуванням конкретної ситуації відповідно до поставленої мети та задачам. Важливо ретельно розібрати сутність цих якостей: правильність, виразність, точність, зрозумілість, чистота мови, багатство та різноманітність, вміння чітко та ясно висловити думку, грамотно розмовляти, вести діалог, бесіду.

Розкриття другого питання вимагає усвідомлення факту, що в основу реалізації професійного мовлення покладено низку ключових принципів (основних положень, що впливають на ефективність мовлення): ефективності спілкування, суб'єкт-суб'єктної взаємодії, особистісного підходу, діалогічності, діяльнісного підходу, активності, гуманістичного підходу, культури відповідності, демократичності стосунків суб'єктів, досягнення відчуття насолоди. Для вдосконалення культури професійного мовлення треба засвоїти розмаїття форм спілкування: бесіди, інформації, усні журнали, різного спрямування клуби, круглі столи, прес-конференції, заочні подорожі, диспути, конференції, суспільно-політичні вікторини, захисти рефератів з різних громадянських питань, аналіз конкретних політичних та історичних ситуацій, робота прес-центрів, лекторіїв тощо.

У відповіді на третє питання доцільно дати характеристику існуючим стилям професійного мовлення: розмовно-офіційний, офіційно-діловий і науковий; засвоїти їх характеристики; знати різновиди. Необхідно засвоїти низку вимог до професійного стилю мовлення. Особливу увагу слід приділити орієнтації на результат, конструктивності стилю мовлення, тобто прагненню розв'язати конфлікт, спірне положення, прагнення досягти домовленості, угоди. Важливо пам'ятати, що альтернативою конструктивного стилю є деструктивний стиль, що зводить спілкування до конфронтації, конфлікту, міжособистісного протистояння.

Питання цільових виступів студентів:

1. Культура мовлення як сукупність досконалих ознак та властивостей мовлення, навичок і знань людини.
2. Головні ознаки культури мовлення.
3. Характеристика принципів мовленнєвого спілкування.
4. Поширені стилі в мовленнєвому професійному спілкуванні.

Теми рефератів:

1. Засоби виразності мовлення.
2. Причини неясності мовлення.
3. Використання позалітературних елементів в мовленні.

Література.

1. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
3. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
4. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.

5. Ораторське мистецтво. Підручник. Кацавець Р.С. Видавництво: Алерта, 2021. – 250 с.

6. Основи культури мовлення. Валентина Пасинок. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2020. - 184 с.

Тема № 11: Етика невербального спілкування в професійній діяльності.

Семінарське заняття: Етика невербального спілкування в професійній діяльності.

Навчальна мета заняття: ознайомлення студентів з сутністю невербального спілкування та класифікацією невербальних засобів спілкування, а також з ціннісними аспектами невербальної комунікації

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Сутність невербального спілкування та класифікація невербальних засобів спілкування.
2. Ціннісні аспекти невербальної комунікації.
3. Етика жестів у діловому спілкуванні.

Методичні вказівки:

При вивченні першого питання слід мати на увазі, що приблизно 60 – 80% інформації передається в безпосередньому спілкуванні невербальними засобами, які сприймаються різними сенсорними системами: зором, слухом, тактильними відчуттями тощо. Необхідно розкрити сутність кожної групи невербальних аспектів спілкування: кінесичні, проксемічні, акустичні. Докладно розібрати особливості 4-х типів відстані для спілкування: перша зона – інтимна (15-46 см); друга зона – особиста (46-120 см; третя зона – соціальна (120-360 см); четверта зона – громадська (понад 360 см).

Друге питання вимагає розкриття характеристик норм й принципів поведінки немовного спілкування та взаємин у професійній діяльності. У невербальному діловому спілкуванні важливого значення набувають кінесичні засоби („мова тіла”). Слід зазначити, що вони можуть бути: підсвідомими (емоційний стан співрозмовника) або свідомими (набуті, осмислено відпрацьовані сигнали певними частинами тіла).

Розкриваючи третє питання слід усвідомити, що співрозмовник, який добре знає мову жестів, має більше шансів адекватно зрозуміти справжні наміри партнера на переговорах, іноді несподівано для нього бачити розбіжності між висловленим і очікуваним. Висока самоорганізація, володіння собою, цілеспрямоване використання відповідних до комунікативної ситуації і ділової мети жестів допоможе зміцнити позицію на переговорах, що нерідко є вирішальним чинником у досягненні успіху.

Питання цільових виступів студентів:

1. Класифікація невербальних засобів спілкування.
2. Паралінгвістичні компоненти невербальної комунікації.
3. Екстралінгвістичні компоненти невербального спілкування.

Теми рефератів:

1. Контакт очей як чинник регулювання розмови.
2. Просторові взаємовідносини людей в процесі спілкування.
3. Етика жестів у діловому спілкуванні.

Література.

1. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
2. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
3. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
4. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.
5. Інформаційно-методичні матеріали з питань культури професійного спілкування : для працівників органів влади, органів місцевого самоврядування державних підприємств, установ і організацій. К.Я. Климова, І.В. Голубовська, Н.Д. Охріменко, О.А. Левківська. – Житомир, 2014. 63 с.

Тема № 12: Конфлікти в процесі професійного спілкування.

Семінарське заняття: Конфлікти в процесі професійного спілкування.

Навчальна мета заняття: Усвідомлення позитивного і негативного значення конфліктів в професійній взаємодії. Ознайомлення з типологією конфліктів та їх психологічне розуміння.

Час проведення: 2 години.

Навчальні питання:

1. Принципи підходу до аналізу конфліктів.
2. Індивідуальні стилі поведінки в конфліктній ситуації.
3. Заходи та прийоми безконфліктного спілкування.

Методичні вказівки:

Приступаючи до першого питання, слід дати коротку характеристику поняттю «конфлікт» та основним принципам підходу до його аналізу. Необхідно усвідомити, що конфлікт у професійному спілкуванні – це спонтанно або спеціально створювані суперечності в стосунках, які за умови

конструктивного розв'язання призводять до позитивних змін у стосунках його учасників, їхнього розвитку й розвитку всього колективу і фахівець не повинен боятися конфлікту. Якщо він виникає, слід опановувати технологію поведінки в конфліктній ситуації, активно вийти на діалогово-особистісну позитивну організацію діяльності й стосунків

У відповіді на друге питання залежно від типу конфліктів (конструктивний, стабілізувальний, деструктивний), необхідно запам'ятати та усвідомити головні чинники ускладнення спілкування: погрози, накази, безапеляційні розпорядження, негативна критика, образливі порівняння, прізвиська, апеляція до обов'язків, репліки-пастки, допит, похвала з «пасткою», упереджений діагноз мотивів поведінки, відмова від обговорення питання, зміна теми тощо. Їх слід уникати при розв'язанні конфлікту.

Третє питання передбачає оволодіння технікою врегулювання конфлікту, яка передбачає оволодіння конфліктною ситуацією, розрядку взаємної емоційної напруженості. Серед головних навичок такі, як зняття напруження м'язів, скутості, подолання неконгруентних рухів. Міміка, поза, жести мають не лише виражати внутрішній стан, а й впливати на нього позитивно. Своєю поведінкою намагатися вплинути на партнера, зняти його афективність. Цьому сприяє доброзичлива посмішка, контакт поглядів, пауза. Потрібно зрозуміти мотиви поведінки співрозмовника. Звернення до аналізу знижує емоційне напруження. Треба відмовитися від оцінок, насамперед негативних, висловити розуміння труднощів партнера, передати свій стан та почуття.

Питання цільових виступів студентів:

1. Конфлікти в професійній взаємодії.
2. Типології конфліктів та їх психологічне розуміння.
3. Управління конфліктом.

Теми рефератів:

1. Послідовність дій усунення конфлікту.
2. Функціональні та дисфункціональні конфлікти.
3. Сліпі та раціональні конфлікти та способи їх розв'язання.

Література.

1. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Т. Ф. Матвійчук. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.
2. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.
3. Психологія конфліктів. Партико Н.В. Видавництво: Львівська політехніка, 2019.
4. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.

5. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.

6. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.

3. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

3.1. Основна:

7. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Т. Ф. Матвійчук. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.

8. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

9. Психологія конфліктів. Партико Н.В. Видавництво: Львівська політехніка, 2019.

10. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.

11. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.

12. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.

13. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Т. Ф. Матвійчук. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.

14. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.

15. Психологія конфліктів. Партико Н.В. Видавництво: Львівська політехніка, 2019.

16. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.

17. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.

18. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.

19. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.

19.2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.

20. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.

21. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.

22. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.

23. Інформаційно-методичні матеріали з питань культури професійного спілкування : для працівників органів влади, органів місцевого самоврядування державних підприємств, установ і організацій. К.Я. Климова, І.В. Голубовська, Н.Д. Охріменко, О.А. Левківська. – Житомир, 2014. 63 с.
24. Комунікація і культура в глобальному світі. Євген Бистрицький, Сергій Пролеєв, Роман Зимовець. Видавництво: Дух і Літера, 2020. – 416 с.
25. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей. - К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.
26. Конфліктологія: навчально-методичний посібник. Т. Ф. Матвійчук. Львів: «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.
27. Методичні рекомендації з використання соціальних мереж у Збройних Силах України. Видавництво: ЦУЛ, 2023. – 28 с.
28. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.
29. Ораторське мистецтво. Підручник. Кацавець Р.С. Видавництво: Алерта, 2021. – 250 с.
30. Основи культури мовлення. Валентина Пасинок. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2020. - 184 с.
31. Протоколи надання психологічної допомоги військовослужбовцям Збройних Сил України в бойових (екстремальних) умовах. Видавництво: ЦУЛ, 2023. – 44 с.
32. Професійно-педагогічна мобільність викладача. Ієвлєв О.М. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.
33. Психологія конфліктів. Партико Н.В. Видавництво: Львівська політехніка, 2019.
34. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової. - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
35. Соціальний капітал. Теорія міжособистісного простору. Пйотр Штомпка. Видавництво: Дух і Літера, 2022. – 400 с.
36. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. Галина Сюта. Видавництво: Фоліо, 2019.
37. Тимчасовий порядок оформлення оперативних (бойових) документів. Видавництво: ЦУЛ, 2023. -260 с.
38. Українська мова (за професійним спрямуванням). Вознюк Р. Л. Видавництво: Львівська політехніка, 2020.
39. Українська мова професійного спілкування. Мацюк З., Станкевич Н. Видавництво: Каравелов, 2018. – 352 с.

3.2. Допоміжна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посібн. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 299 с.

3.3. Інформаційні ресурси в мережі Інтернет:

1. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>

2. https://stud.com.ua/49687/psihologiya/visnovok_vihid_kontaktu
3. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування [Електронний ресурс] / Т.Б. Гриценко. – Режим доступу: <http://textbooks.net.ua/content/view/5615/48/>
4. <http://psychology.univer.kharkov.ua/news2021/NMKD/NMKDprycladna/3psychologycommunication/UK.pdf>
5. http://dnvcpprmgz.org.ua/img/all/administration/files/zukova_article_2014.pdf
6. https://studme.com.ua/158011175525/psihologiya/sotsialnopsihologicheskie_problemy_professionalnoy_deyatelnosti.htm