

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІГІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ**

**ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА**

Методичні вказівки до семінарських занять та самостійної роботи  
для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота»  
усіх форм навчання

Обговорено і рекомендовано на  
засіданні кафедри організації  
соціально-психологічної  
допомоги населенню  
Протокол № 6  
Від «14» вересня 2019 р.

Чернігів ЧНТУ 2019

Професійне спілкування соціального працівника. Методичні вказівки до практичних занять та самостійної роботи для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» усіх форм навчання / Укл. : Л. М. Новик. – Чернігів : ЧНТУ, 2019. – 30 с.

Укладач:

Новик Людмила Миколаївна, канд. психол. наук, доцент кафедри організації соціально-психологічної допомоги населенню

Відповідальна за випуск: Новик Л. М., кандидат психологічних наук, доцент кафедри організації соціально-психологічної допомоги населенню

Рецензент: Мазур Т.В., кандидат психологічних наук, доцент кафедри організації соціально-психологічної допомоги населенню Чернігівського національного технологічного університету

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| ВСТУП .....                                    | 4  |
| 1 ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ .....                       | 6  |
| 2 СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....         | 7  |
| 3 ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ .....               | 8  |
| 4 ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ .....              | 8  |
| 5 САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ.....             | 15 |
| 6 МЕТОДИ КОНТРОЛЮ .....                        | 24 |
| 8 ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ.....       | 24 |
| 9 РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ ..... | 27 |
| 10 ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS.....  | 27 |
| 13 РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА .....              | 28 |
| 14 ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ.....   | 30 |

## ВСТУП

Навчальний курс Професійне спілкування соціального працівника належить до дисциплін соціально-психологічного циклу і є одним з вибіркового курсів освітньо-кваліфікаційної програми підготовки студентів спеціальності – Соціальна робота.

**Мета курсу:** Мета курсу – розкрити психологічні механізми та закономірності процесу спілкування, сприяти оволодінню системою знань про форми, види та функції спілкування; розширити навички ефективної комунікативної взаємодії у соціальному середовищі студентів, шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективного спілкування.

### **Завдання курсу.**

1. Оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності.

2. Розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів.

3. Характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування.

4. Характеризувати особливості розуміння комунікантами один одного.

5. Формування у студентів навичок аналізу смислів за змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах.

6. Розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні набути такі компетенції:

– ІНТ: Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у соціальній сфері або у процесі навчання, що передбачає застосування певних теорій та методів соціальної роботи і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

- ЗК 4. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово у професійній діяльності.

- ЗК 5. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

- ЗК 9. Навички міжособистісної і групової взаємодії.

- ФК 13. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи.

- ФК 15. Здатність оцінювати результати та якість професійної діяльності у сфері соціальної роботи.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

**знати:**

- предмет, завдання і зміст дисципліни;
- поняття спілкування та його структура;
- види, функції та механізми спілкування;
- психологічні способи впливу в процесі спілкування;
- базові засади професійного спілкування соціального працівника

**вміти:**

- конгруентно вербально та невербально презентувати себе;
- використовувати прийоми активного слухання, гнучкість та креативність у спілкуванні;
- вміти вільно та тактично висловлюватись, володіти культурою спілкування;
- 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.

Методичні вказівки містять відомості про зміст дисципліни, тематику підготовки до практичних занять, питання для самостійного опрацювання матеріалу для поглибленого вивчення дисципліни, тематику доповідей та рефератів, список рекомендованої літератури. Також подано розподіл балів, які отримують студенти, тестові завдання для самоперевірки.

## **ЗМІСТ ДИСЦИПЛІНИ**

### **Змістовий модуль 1. Спілкування в системі міжособистісних і суспільних відносин**

#### **Тема1. Предмет, функції та види спілкування**

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Основні види спілкування.
4. Стили спілкування.

#### **Тема2. Спілкування та індивідуальні якості особистості**

1. Вплив спілкування на розвиток особистості.
2. Вплив темпераменту на спілкування.
3. Здібності.
4. Спілкування і характер особистості.

#### **Тема3. Комунікативність та комунікабельність**

1. Спілкування як комунікація.
2. Види комунікації.
3. Специфіка міжособистісної комунікації.

#### **Тема4. Вербальне спілкування**

1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
2. Види та форми мови.
3. Слухання.
4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.

#### **Тема5. Невербальне спілкування**

1. Невербальна комунікація та її особливості.
2. Кінесичні особливості невербального спілкування.
3. Проксемічні особливості невербального спілкування.

#### **Тема6. Порушення, бар'єри та труднощі у спілкуванні**

1. Труднощі спілкування.
2. Бар'єри у спілкуванні.
3. Маніпуляція під час спілкування.

### **Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування**

#### **Тема7. Ділове спілкування**

1. Поняття «ділове спілкування».
2. Форми ділового спілкування.
3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

**Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу**

1. Переговори як різновид ділового спілкування.
2. Процес підготовки до переговорів.
3. Етапи переговорного процесу.

**Тема 9. Конфлікти і шляхи їх вирішення**

1. Психологічні причини виникнення конфліктів.
2. Типи конфліктів.
3. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.
4. Конфлікти у професійній діяльності фахівців соціальної роботи.

**Тема 10. Етика спілкування як прояв культури почуттів**

1. Професійна мораль.
2. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців соціальної роботи.
3. Етика і культура спілкування фахівців соціальної роботи.

**СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

| Назви змістових модулів і тем  | Кількість годин для денної / заочної форми навчання |          |              |          |           |          |           |          |
|--|---|----------|--------------|----------|-----------|----------|-----------|----------|
|  | всього  |          | у тому числі |          |           |          |           |          |
|  |   |          | лек.         |          | практ.    |          | с.р.      |          |
|  | д   | з        | д            | з        | д         | з        | д         | з        |
| 1  | 2   | 3        | 4            | 5        | 6         | 7        | 8         | 9        |
| <b>Змістовий модуль 1. Спілкування в системі міжособистісних і суспільних відносин</b> |   |          |              |          |           |          |           |          |
| Тема 1. Предмет, функції та види спілкування   | 9   | -        | 2            | -        | 2         | -        | 5         | -        |
| Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості                                | 10  | -        | 2            | -        | 2         | -        | 6         | -        |
| Тема 3. Комунікативність та комунікабельність  | 9   |          | 2            |          | 2         |          | 5         |          |
| Тема 4. Вербальне спілкування  | 9   |          | 2            |          | 2         |          | 5         |          |
| Тема 5. Невербальне спілкування  | 9   |          | 2            |          | 2         |          | 5         |          |
| Тема 6. Порушення, бар'єри та труднощі у спілкуванні                                   | 14  |          | 2            |          | 2         |          | 10        |          |
| <b>Разом за змістовим модулем 1</b>  | <b>60</b>   | <b>-</b> | <b>12</b>    | <b>-</b> | <b>12</b> | <b>-</b> | <b>36</b> | <b>-</b> |
| <b>Змістовий модуль 2. Психологія професійного спілкування</b>                         |   |          |              |          |           |          |           |          |
| Тема 7. Ділове спілкування   | 14  | -        | 2            | -        | 2         | -        | 10        | -        |
| Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу                                     | 14  | -        | 2            | -        | 2         | -        | 10        | -        |
| Тема 9. Конфлікти і шляхи їх вирішення   | 14  | -        | 2            | -        | 2         | -        | 10        | -        |
| Тема 10. Етика спілкування як прояв культури почуттів                                  | 18  |          | 2            |          | 2         |          | 14        |          |
| <b>Разом за змістовим модулем 2</b>  | <b>60</b>   | <b>-</b> | <b>8</b>     | <b>-</b> | <b>8</b>  | <b>-</b> | <b>44</b> | <b>-</b> |

|                     |            |          |           |           |           |          |
|---------------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| <b>Усього годин</b> | <b>120</b> | <b>-</b> | <b>20</b> | <b>20</b> | <b>60</b> | <b>-</b> |
|---------------------|------------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

## **ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

| <b>Теми семінарських занять</b>  | <b>Кількість годин (д/з)</b> |
|--|------------------------------|
| Вербальні засоби спілкування   | 2                            |
| Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері. Службовий етикет         | 2                            |
| Ділові бесіди  | 2                            |
| Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання                              | 4                            |
| Організація і проведення ділових нарад                                       | 2                            |
| Невербальні засоби спілкування та культура спілкування                       | 2                            |
| Національні особливості ділового спілкування                                 | 2                            |
| Зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу компанії | 4                            |
| <b>Разом</b>   | <b>20</b>                    |

## **ПЛАНІ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ**

### **Тема 1. Вербальні засоби спілкування**

#### План

1. Поняття про вербальне спілкування. Функції мови у спілкуванні.
2. Культура слухання.
3. Культура говоріння. Культура мови та мовленнєвий етикет.
4. Значення переконувального впливу в мовленнєвому спілкуванні.
5. Вплив особистості на ефективність переконання.
6. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

#### *Теми рефератів та наукових повідомлень:*

1. Моя ефективна стратегія спілкування.
2. Інтернет як сучасний засіб спілкування.
3. Роль самонавіювання в житті людини.
4. Мистецтво переконання.
5. Мовленнєвий етикет українців.

### **Література**

1. І. Афанасьєв Діловий етикет / І. Афанасьєв. – 2-ге вид. – К., 2001–384 с.
2. Палеха Ю. І. Ділова етика : Навч. посіб. / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – 180 с.



3. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : Навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К., 2007– 280 с.
4. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : Навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-147.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Що таке вербальні засоби спілкування?
2. Які характеристики діалогу й монологу та перспективи їх використання?
3. Які існують правила логіко-психологічного конструювання повідомлень?
4. Як формувати гуманістичні комунікативні установки згідно з правилами експериментальної риторики?

## **Тема 2. Культура міжособистісних стосунків у діловій сфері. Службовий етикет**

### *План*

1. Моральна культура спілкування як складова загальнолюдської культури. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
2. Службовий етикет. Правила поведінки службовців.
3. Норми поведінки керівника.
4. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.
5. Імідж ділової людини. Діловий костюм жінки та чоловіка.

### *Теми рефератів та наукових повідомлень:*

1. Історичний огляд становлення етики та культури спілкування.
2. Етика і культура спілкування на сучасному етапі.
3. Особливості ділового костюма жінки
4. Вимоги до ділового костюма чоловіка.

### **Література**

1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М., 2002. – 272 с.
2. Лозниця В. С. Психологія менеджменту : Навч. посібник / В. С Лозниця. – К., 1997. – 256 с.
3. Палеха Ю. І. Ділова етика : Навч. посібник / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – С. 110-114.
4. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : Навч. посіб. / І. А. Сайтарли. – К. : Академвидав, 2007. – 240 с.
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : Навч. посіб. / Ф. І. Хміль. – К., 2007– 280 с.
6. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : Навч. Посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-145.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Проаналізуйте структурні компоненти корпоративної етики.
2. Розкрийте структуру службового етикету.
3. Охарактеризуйте моральні якості, які є важливими для сучасного менеджменту.
4. Проаналізуйте основні аргументи, які використовують для обґрунтування моральності бізнесу.
5. Окресліть зміст поняття «бізнес-етикет».

### **Тема 3. Ділові бесіди**

#### **План**

1. Особливості діалогічного ділового мовлення. Організаційна і психологічна підготовка спеціаліста до індивідуального діалогічного спілкування.
2. Види усного діалогічного ділового мовлення
3. Техніка проведення діалогу.
4. Етикет телефонних розмов.
5. Особливості підготовки і проходження співбесіди при прийомі на роботу.

#### *Теми рефератів та наукових повідомлень:*

1. Дискусія, полеміка та диспут: спільне та відмінне.
2. Опишіть алгоритм проведення бесіди по телефону.
3. Соціально-психологічні чинники ділового діалогу.

### **Література**

1. І. Афанасьєв Діловий етикет / І. Афанасьєв. – 2-ге вид. – К., 2001–384 с.
2. Палеха Ю. І. Ділова етика : Навч. посібник / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – 180 с.
3. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: Навч. посіб. / Ф.І. Хміль. – К.: , 2007– 280 с.
4. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : Навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-147.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Які зовнішні риси співрозмовника впливають на формування першого враження про нього?
2. Охарактеризуйте найтипівіші помилки, яких допускають при оцінюванні іншої людини?
3. У чому полягає зміст підготовчої роботи до проведення індивідуальної розмови?
4. З якою метою працівник найчастіше ініціює індивідуальний контакт з керівником?

5. Охарактеризуйте основні правила вислуховування співрозмовника.
6. Розкрийте сутність основних методів управління конфліктною ситуацією.

#### **Тема 4. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання**

##### План

1. Визначення конфлікту. Конфліктні ситуації.
2. Класифікація конфліктів.
3. Типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві.
4. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів.
5. Структурні методи розв'язання конфліктів.
6. Самостійне розв'язання конфліктів.

##### *Теми рефератів*

1. Психологічна основа конфлікту.
2. Особливості розв'язання конфліктів.

#### **Література**

1. Андреев В. И. Конфликтология: искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов / В. И. Андреев. – Казань, 1992. – 142 с.
2. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М., 2002. – 208 с.
3. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Навч. посібник / В. С Лозниця. – К., 1997. – 256 с.
4. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : Навч. посіб. – К., 2005. – 442 с.

##### *Запитання для самоконтролю*

1. Що таке конфлікт?
2. Які бувають конфліктні ситуації?
3. Розкажіть про типи соціально-психологічних конфліктів на виробництві.
4. Які існують структурні методи розв'язання конфліктів?
5. У чому полягає самостійне розв'язання конфліктів?

#### **Тема 5. Організація і проведення ділових нарад**

##### План

1. Сутність і класифікація ділових нарад.
2. Підготовка до проведення нарад.
3. Технологія проведення нарад.
4. Організація підготовки і проведення переговорів та зустрічей.

#### **Література**

1. І. Афанасьєв Діловий етикет / І. Афанасьєв. – 2-ге вид. – К., 2001–384 с.

2. Палеха Ю.І. Ділова етика : Навч. посібник / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – 180 с.
3. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : Навч. посібник / Ф. І. Хміль. – К.: , 2007–280 с.
4. Чмут Т. К. Етика ділового спілкування : Навч. Посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-147.

#### *Запитання для самоконтролю*

1. У яких ситуаціях необхідно використовувати нараду як засіб колективного вирішення проблем?
2. За яким принципом обирають вид нарад?
3. Опишіть технологію проведення наради за методом «мозкової атаки».
4. Розкрийте сутність стилю проведення нарад і основні вимоги до нього.
5. Які ви знаєте класифікації переговорів.

#### *Практичні завдання:*

Проведення ділової наради. Для виконання даного завдання студенти 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 нараду);
- тема наради;
- порядок денний;
- підлеглі з чітко обговореними функціями.

### **Тема 6. Невербальні засоби спілкування та культура спілкування**

#### **План**

1. Сутність невербального спілкування.
2. Роль жестів у діловому спілкуванні.
3. Постава як засіб невербального спілкування.
4. Передавання інформації мімікою.
5. Форми невербального передавання інформації у міжособистісних відносинах.
6. Невербальне спілкування у ділових ситуаціях.

#### *Теми рефератів та наукових повідомлень*

1. Невербальні засоби комунікації та етикет ділового спілкування.
2. Зовнішність як важливий параметр невербальної комунікації.
3. Характерні особливості невербальної поведінки громадян різних країн.
4. Посмішка як важливий елемент невербального спілкування

### **Література**

1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М.,

2002. – 272 с.

2. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Навч. посібник / В. С Лозниця. – К., 1997. – 256 с.

3. Палеха Ю. І. Ділова етика: Навч. посібник / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – С. 110-114.

4. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : Навч. посібник / І. А. Сайтарли. – К. : Академвидав, 2007. – 240 с.

5. Хміль Ф. І Ділове спілкування : Навч. посібник / Ф. І. Хміль. – К.:, 2007. – 280 с.

6. Чайка Г.Л. Організація праці менеджера / Г.Л. Чайка. – К., 2007. – 420 с.

7. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : Навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-145.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Що таке вербальне (словесне) спілкування?
2. Які характеристики невербальних засобів спілкування ви знаєте?
3. Про що свідчать мова тіла людини, вираз її обличчя, посмішка та жести?
4. Що дає контакт очей?
5. Які існують правила невербального ділового етикету?
6. Навіщо потрібно вміти робити паузи, дотримуватись певної швидкості мови, володіти голосом?

### **Тема 7. Національні особливості ділового спілкування**

План

1. Сутність і класифікація бізнес-культур.
2. Характерні риси представників ділових кіл США.
3. Характерні риси представників ділових кіл країн Європи.
4. Особливості ділового спілкування в країнах арабського світу.
5. Особливості ділового спілкування Японії та Китаю.

### **Література**

1. Ботавина Р. Н. Этика деловых отношений / Р. Н. Ботавина. – М., 2002. – 272 с.

2. Лозниця В. С. Психологія менеджменту: Навч. посібник / В. С Лозниця. – К., 1997. – 256 с.

3. Палеха Ю. І. Ділова етика : Навч. посібник. / Ю. І. Палеха. – 4- вид. – К., 2002. – С. 110-114.

4. Сайтарли І. А. Культура міжособистісних стосунків : Навч. посібник / І. А. Сайтарли. – К. : Академвидав, 2007. – 240 с.

5. Чайка Г. Л. Організація праці менеджера / Г. Л. Чайка. – К., 2007. – 420 с.

6. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : Навч. посібник / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – К. : Знання, 2007. – С. 132-145.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Які характерні риси поведінки представників реактивних культур із моноактивними і полиактивними людьми? Обґрунтуйте свою думку з приводу того, яким чином можна підвищити ефективність взаємодії з представниками реактивних культур.
2. Які з націй, на Ваш погляд, є на даний момент домінуючими у світовому бізнесі?
3. Охарактеризуйте місце і роль України в сучасному глобальному економічному просторі. Яка роль застосування прийомів ділового спілкування в поліпшенні позицій України у світовому бізнесі?

### **Тема 8. Зв'язки з громадськістю (ПР) як засіб формування позитивного іміджу компанії**

#### План

1. Сучасна концепція паблік рілейшнз (ПР).
2. Технологія формування позитивного іміджу організації.
3. Технологія проведення ПР-акцій.

#### *Теми рефератів*

1. Характеристика сучасних українських ПР-компаній.
2. Особливості паблік рілейшнз у країнах Європи.
3. Діяльність ПР-компаній на американському континенті
4. Управління процесом паблік рілейшнз.
5. Процес формулювання PR – проблеми.
6. Особливості вирішення PR – проблеми.
7. Управління проблемами з метою запобігання кризових ситуацій.
8. Основні напрямки управління процесом паблік рілейшнз.

#### **Література**

1. Аги У. Самое главное в PR / У. Аги, Г. Камерон, Ф. Олт, Д. Уилкоккс / пер. с англ. – СПб. : Питер, 2004. – 560 с.
2. Алешина И. В. Паблик Рилейшнз для менеджеров : Учебник / И. В. Алешина.
3. Игнатъев Д. Настольная энциклопедия Public Relations / Д. Игнатъев, А. Бекетов, Ф. Сарокваша. – М. : Альпина Паблишер, 2002.-229 с.
4. Кириллова Н. Медиа-культура / Н. Кирилова – М., 2005. – 448 с.
5. Поплавський М. М. Азбука паблік рілейшнз / М. М. Поплавський. – К., 1997. – 315с.
6. Карпушин Д. Прес-релиз: правила составления / Д. Карпушин, С. Чирикова. – М. : Вершина. – 2007 – 224 с.

### *Запитання для самоконтролю*

1. Охарактеризуйте методи ПР виробничо-господарської організації.
2. Що таке «чорний» ПР?
3. Чим ПР-акції відрізняються від рекламних акцій?
4. Які різновиди громадської думки щодо конкретної організації можуть існувати в навколишньому середовищі?
5. З'ясуйте послідовність дій з аналізу зовнішнього середовища організації.
6. Охарактеризуйте систему заходів, яку повинна використовувати організація для впливу на зовнішнє середовище.
7. Які засоби впливу організації на навколишнє середовище належать до структурних, а які – до процесних?

## САМОСТІЙНА РОБОТА

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

Самостійна робота розвиває у студента 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 студента сприяє формуванню у нього високої культури розумової праці. Набуті у результаті плідної самостійної роботи майже завжди гарантують спеціалісту 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 виконанні домашніх завдань;
- при підготовці до семінарів та практичних завдань;
- при підготовці до виступу з науковою доповіддю;
- при підготовці до заліків та екзаменів;
- при підготовці до виконання практичних завдань під час проходження практики на підприємстві (в установі)

Відомо, що знання засвоюються найбільш міцно і свідомо, якщо студент 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, оцінювати результати досліду, самостійно робити висновки, викопувати практичні дії.

Навчитись методиці розумової праці можна двома способами;

- методом «спроб та помилок» (на жаль, найрозповсюдженіший, але не найдоцільніший);

- шляхом використання науково обгрунтованих рекомендацій, відпрацьованих психологією та педагогікою.

Успіх у самостійній роботі включає дві складові.

Перша складова – це мотивація самостійної роботи, тобто студент повинен відповісти на питання: «Навіщо мені це вчити?» Відповідаючи, він повинен керуватись не суто індивідуальним ставленням до предмета або своїм настроєм у момент самостійної підготовки, а усвідомлювати перспективи життя, суспільну значимість майбутньої професії та важливість предмета чи питання, що вивчаються.

Друга складова – це вміння організувати самостійну роботу. Як за обмежений час зробити більше справ? Як раціонально слухати лекцію? Як вести конспект? Як читати підручник? Як краще підготуватись до того чи іншого заняття?

Під терміном «наукова організація самостійної роботи» розуміють застосування наукових принципів та методів до навчальної роботи студентів. Навчити студентів учитись – це значить виробити в них потребу до знань, здатність розбиратись у нових напрямках світового соціально-економічного розвитку, розвитку національної економіки, прищепити вміння виконувати роботу творчо і з задоволенням.

Як планувати самостійну роботу?

Вихідними даними для особистого планування служать:

- розклад навчальних занять;
- дати проведення семінарів, контрольних робіт, контрольні строки подання рефератів, курсових робіт, звітів з науково-дослідних робіт;
- дати проведення рубіжного (етапного) контролю знань;
- розклад занять спортивних секцій, гуртків художньої самодіяльності;
- загальноінститутський план проведення культурно-масових заходів;
- та інші, наприклад, черговість роботи з дефіцитним підручником.

Особистий план доцільно скласти на період, що охоплює вивішений розклад навчальних занять, в зручній для себе формі – в окремих робочих зошитах, блокнотах або спеціально розграфлених блокнотах.

При плануванні необхідно виходити з того, що на самостійну роботу студент повинен щодня витратити 3-4 години.

Отже, час самостійної підготовки доцільно розподілити таким чином.

Першу годину планувати на обробку сьогоdnішнього лекційного матеріалу, оскільки його опрацювання через 4-5 днів після пояснення викладачем на лекції призводить до збільшення витрат часу на 20-25% через часткове забування.

Потім 2 години доцільно використовувати на підготовку до наступних занять, відводячи перше місце складнозасвоюваним дисциплінам.

Розглянута система організація самостійної роботи сприяє якісному та глибокому запам'ятовуванню навчального матеріалу.

Як розвивати свої здібності?



1. Примушувати себе постійно цікавитись професійними та загальногуманітарними знаннями, пробуджувати свою допитливість, без якої мозок працює слабо та малопродуктивно. Важливо переборювати інертність мислення на початку роботи, а потім важке поступово стає цікавішим.
2. Розширювати свій кругозір, збагачуватись знаннями з різних галузей науки, мистецтва й практики. Знання – «цеглинки» думки, без яких неможливе розв'язання життєвих задач. Отримані працею знання мають здатність «притягувати до себе нові знання». Від них залежить швидкість засвоєння нового навчального матеріалу.
3. Важливо поглиблювати знання, не ковзати на поверхні матеріалу, вміти пояснювати й доводити засвоєні правила, теоретичні положення. Глибокий аналітичний розум здатен уявити сутність предмета і явищ, зрозуміти їх зв'язок з іншими явищами.
4. Розвивати гнучкість мислення, тобто здатність іти до розв'язання розумової задачі різними шляхами. Глибокий розум здатний відмовитись від звичних способів розв'язання задач і піти новими, оригінальними шляхами.
5. Вчитися мислити самостійно, критично. Звичайно, без довіри до науки неможливо нічому навчитися, але засвоюючи знання, корисно самостійно перевіряти їх у співставленні з іншими факторами.
6. Оволодіти умінням узагальнювати, тобто вчитись за окремим конкретним явищем, подією бачити загальне, типове. Узагальнення вчить передбаченню, прогнозуванню. Процес формування особистості в житті складається з двох етапів.

Перший етап – це період підготовки (навчання в школі, в інституті, університеті).

Головне на цьому етапі – це зробити своїм внутрішнім надбанням деякий необхідний мінімум знань, досвіду, які людство вже виробило, тобто, засвоїти основи своєї майбутньої професії.

На цьому етапі вище згадана особистість на більше не здатна, як правило, до більшого вона тільки готується.

Другий етап – формування особистості – це переважно самостійна діяльність особистості (випускника).

Особистість вступає в життя в період настання її соціальної, моральної громадської зрілості. Після закінчення інституту професійна особистість, як така, сформувалась, але це не означає, що на цьому завершився процес її розвитку.

Тут якраз і починається період її соціального, морального та професійного росту коли дуже багато визначається її власною роботою над собою – самостійною роботою.

Якщо особистість прагне до подальшого росту, працює над вдосконаленням своїх позитивних якостей, набуває нових, поповнює і зміцнює свої знання, то ця вища форма самостійної роботи над собою називається самовдосконаленням.

Таким чином, на будь-якому етапі формування особистості перше місце відводиться вмінню самостійно працювати над собою, самовихованні та набутті знань.

**Особливості роботи з літературою**

Щоб якнайкраще засвоїти студенту навчальний матеріал, потрібно вміти користуватися необхідною літературою. Перш за все студент повинен навчитися вибирати головне і другорядне, komponуючи їх в логічну послідовність.

Після проходження кожної теми викладачем пропонується ряд понять з даної теми, на які слід звернути увагу. Навички і вміння роботи з літературою, звичайно, формуються поступово, але цей досвід знадобиться студенту на старших курсах.

### **Тема: ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ОПТИМІЗАЦІЇ СТОСУНКІВ У ДОШЛЮБНОМУ ПЕРІОДІ**

**Мета:** Вивчити періоди формування подружньої пари, ознайомитися з теоріями вибору шлюбного партнера, створити систему уявлень партнерів про майбутню сім'ю.

#### **Завдання 1.** «План-схема».

Інструкція: Розробити план-схему на тему «формування майбутньої сім'ї».

1. Проаналізувати та схематично представити психологічні критерії кохання.
2. Перерахувати та проаналізувати фактори «успіху» та «ризик» майбутнього шлюбу.

**Завдання 2.** «Незакінчені речення». Інструкція: Продовжити подані речення.

1. Дошлюбний та передшлюбний період розрізняються тим,
2. Закохані повинні володіти схожістю соціальних рис і психологічно доповнювати один-одного, зазначав в своїй теорії ... .
3. Теорія Р. Сентерсора полягає у ... .
4. У вітчизняній психології специфіку дошлюбного періоду досліджували ... .
5. Л. М. Панкова виділяє такі стадії любові: ... .
6. Е. Г. Ейдеміллер і В. Юстицкіс провели дослідження ... .

#### **Задання 3.** «Словник».

Інструкція: Дати наукове визначення поняттям: комплементарні потреби, атракція, ідеалізація партнера, любов, закоханість, симпатія, часткова любов, пастки любові, готовність до шлюбу, подружня сумісність.

#### **Завдання 4.** «Психологічна діагностика вступаючих у шлюб».

Інструкція: Провести тестування не менше двох молодих пар. Написати психологічний «діагноз» готовності до шлюбу кожної пари, провести порівняльний аналіз результатів серед пар. За результатами тестування проведеного у завданні 4 обговорити та систематизувати в групі фактори «ризиків» та «успіху» майбутнього шлюбу

### **Завдання 5. «Цивільний шлюб».**

Мета: проаналізувати переваги та недоліки цивільного та традиційного шлюбу.

Обговорення проводиться в двох опонентних групах, кожна представляє переваги обраного ними сімейного устрою та можливі недоліки протилежного.

Інструкція: Ви представники соціальної ради у справах сім'ї. Кабінет міністрів видає постанову про ліквідацію шлюбу. Ви маєте ухвалити рішення, але думки розділилися, перша група впевнена в необхідності традиційного шлюбу, друга – вважає, що можна обійтися цивільним шлюбом. Від вашого рішення залежить доля суспільства.

### **Теми для написання рефератів**

1. Вплив самооцінки й рівня досягань на еталонний образ супутника життя.
2. Основні причини ідеалізації партнера.
3. Основні компоненти психологічної готовності до шлюбу.
4. Дослідження мотивів вступу до шлюбу у дисфункціональних сім'ях.

### **Тема: ФАКТОРИ ТА УМОВИ СІМЕЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ**

**Мета:** Розглянути основні кризові періоди розвитку сім'ї, проаналізувати фактори сімейного благополуччя, оволодіти практичними навичками діагностики сім'ї.

### **Завдання 1. «План-схема».**

Інструкція: Розробити план-схему на тему «благополуччя сім'ї».

1. Проаналізувати та схематично представити фактори та умови сімейного благополуччя.
2. Схематично представити кризові періоди розвитку подружніх стосунків.

### **Завдання 2. «Незакінчені речення».**

Інструкція: Продовжити подані речення.

1. Гармонію сімейно-шлюбних стосунків, з точки зору особистісних особливостей визначають декілька елементів ... .

2. Ю. Є. Альошина, розглядаючи особливості сімейних ролей, класифікує їх ... .
3. Подружжя сумісність включає в себе ... .
4. Конструктивне сімейне спілкування полягає в ... .
5. Сімейні ролі протягом подружнього життя змінюються таким чином... .
6. Психологічна сумісність партнерів включає... .

**Завдання 3.** «Словник». Інструкція:

Дати наукове визначення поняттям: психологічна сумісність, психологічна несумісність, компліментарний шлюб, сімейна роль, конструктивне сімейне спілкування, кризовий період.

**Завдання 4.** «Психологічна діагностика взаємовідносин у шлюбі».

Інструкція: Провести тестування двох шлюбних пар за допомогою методик. Написати психологічний «діагноз» взаємовідносин у шлюбі кожної пари, провести порівняльний аналіз результатів серед пар.

**Завдання 5.** «Щасливі сім'ї». Інструкція: Розробити, провести та

проаналізувати опитування на тему «Чи існують щасливі сім'ї?». Студенти самостійно розробляють питання опитування. Наприклад: «Чи існують щасливі сім'ї?» «Чи вважаєте Ви свою сім'ю щасливою?» «Щоб Ви зробили заради сімейного благополуччя?» «Які необхідні умови для сімейного благополуччя?» тощо. Необхідно порівняти відповіді двох вибірок, одружених і неодружених людей. Мінімальна кількість опитаних - 10 чоловік. Студенти мають зробити висновок: яким чином змінюються погляди на сімейне благополуччя, щастя із вступом до шлюбу.

**Теми для написання рефератів**

1. Сімейне благополуччя як фактор психічного здоров'я людини.
2. Кризи розвитку шлюбу.
3. Моделі взаємовідносин подружжя у сім'ї.
4. Рольова структура сім'ї.
5. Сімейне спілкування як фактор успіху сім'ї.
6. Динаміка психологічного клімату в сім'ї.

**Тема: ПСИХОЛОГІЧНІ МОДЕЛІ БАТЬКІВСЬКО-ДИТЯЧИХ ВЗАЄМИН ТИПИ ТА НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ**

**Мета:** Систематизувати уявлення про психологічні особливості батьківсько-дитячих відносин; розглянути роль сім'ї у соціалізації особистості. Охарактеризувати основні конфлікти підлітків з батьками. Здобути теоретичні знання з приводу ролі прабатьків в соціалізації та особистісному розвитку особистості.

**Завдання 1.** «План-схема».

Інструкція: Розробити план-схему на тему «Стилі батьківського виховання і сценарій життя дитини»

1. Проаналізувати та схематично представити стилі батьківського виховання як детермінант можливих майбутніх сценаріїв життя дитини.
2. Проаналізувати та схематично представити: залежність психічного розвитку дитини від її позиції у сім'ї та від порядку народження.

**Завдання 2.** «Незакінчені речення». Інструкція: Продовжити подані речення:

1. А. С. Співаковська виділяє три спектра стосунків, які характеризують любов батьків до своєї дитини ... .
2. Основні прабатьківські ролі полягають у ... .
3. Позитивна модель поведінки батьків – це ... .
4. У структурі батьківського ставлення виділяють наступні компоненти ... .
5. Удисгармонійних сім'ях виділяють наступні ролі дітей ... .

**Завдання 3.** «Словник».

Інструкція: Дати наукове визначення поняттям: гіпоопіка, гіперопіка, адиктивна поведінка, батьківська позиція, батьківська установка, батьківське ставлення, батьківське почуття, бондінг, прабатьки.

**Теми для написання рефератів**

1. Виховання у сім'ї дитячої самостійності.
2. Батьківські позиції.
3. Прабатьківство як вікова задача розвитку середньої й пізньої дорослості.
4. Роль бабусі/дідуса в житті людини.
5. Аналіз сучасних досліджень батьківсько дитячих позицій в сім'ї.

**Тема: ОСОБЛИВОСТІ ПОДРУЖНИХ ВЗАЄМИН У СІМ'ЯХ, ЯКІ МАЮТЬ ДИТИНУ-ІНВАЛІДА**

**Мета:** Систематизувати уявлення про психологічні особливості сімей, які мають дитину інваліда. Усвідомити спектр проблем з якими стикається сім'я у випадках виховання дитини з обмеженими можливостями.

**Завдання 1.** «План-схема».

Інструкція: Розробити план-схему на теми «Особливості сімейних стосунків сім'ї з дитиною з обмеженими можливостями».

1. Побудувати і схематично представити типологію труднощів з яким стикається сім'я в залежності від ступеня та тяжкості інвалідності дитини з обмеженими можливостями.

**Завдання 2.** «Незакінчені речення». Інструкція: Продовжити подані речення.

1. У вітчизняній науці в першу чергу розглядались проблеми сімей з дитиною-інвалідом пов'язані з ... .

2. М. Семаго та Р. Майромян виділяють чотири фази в реакції батьків на народження дитини з вадами розвитку ... .
3. Сім'ї дитини з обмеженими можливостями традиційно класифікують за критерієм ... .
4. Найбільш загально у літературі виділяється два наступні стилі ставлення батьків до дитини-інваліда ...
5. Е. Г. Ейдемільер виділяє наступні моделі неправильного виховання дитини з вадами ... .

### **Завдання 3. «Словник».**

Інструкція: Дати наукове визначення поняттям: діти з обмеженими можливостями, почуття провини, дистрес, рівні присутності, розумово відсталі, діти з затримкою психічного розвитку, ДЦП, гіпопротекція, потураюча гіперпротекція та гіпопротекція, потураюча мати.

### **Завдання 4. «Робота психолога з сім'єю з дитиною інвалідом».**

Інструкція: Опрацювати теоретичні та практичні підходи до психологічної підтримки сімей з дитиною інвалідом.

### **Теми для написання рефератів**

1. Характер сімейного виховання як показник психологічної адаптації матерів дітей з психофізичними порушеннями.
2. Стиль виховання дитини з вадами здоров'я.
3. Психологічна корекція почуття провини батьків по відношенню до хворої дитини.

### **Тестові завдання:**

#### **I. Паблік рілейшнз – це:**

- а) діяльність, спрямована на досягнення взаємопорозуміння та згоди між людьми, соціальними групами, класами, націями, державами на основі цілеспрямованого формування громадської думки та управління нею;
- б) систематична діяльність компанії, що спрямована на зміну переконань, ставлення, думок (опіній) та поведінки різних груп людей (цільових груп) стосовно компанії, її продуктів, послуг, а також конкретних проблем, ідей та дій;
- в) функція управління, яка спрямована на підтримку взаємозв'язків між споживачами та окремими організаціями;
- г) усі відповіді правильні;
- г) правильних відповідей немає.

#### **II. PR може бути достатньо оперативним інструментом комунікаційної стратегії компанії, реалізуючи довгострокові задачі зі:**

- а) створення та підтримки корпоративної репутації компанії;
- б) налагодження необхідних контактів;

- в) переконання конкретних цільових груп;
- г) правильні відповіді «а» і «б»;
- г) правильні відповіді «б» і «в»;
- д) правильні відповіді «а» і «в»;
- е) усі відповіді правильні;
- є) правильних відповідей немає.

**III. Газета як засіб масової інформації вперше з'явилася в:**

- а) Франції;
- б) Італії;
- в) Німеччині;
- г) Візантійській імперії;
- г) Англії;
- д) правильних відповідей немає.

**IV. Вперше саме поняття «public relations» використав:**

- а) Олександр Гамільтон;
- б) Томас Джеферсон;
- в) Джордж Вашингтон;
- г) Бенджамін Дізраелі;
- г) Джордж Буш;
- д) Теодор Рузвельт;
- е) Вудро Вільсон;
- є) Уїнстон Черчіль.

**V. Вкажіть, які з наведених положень відображають сутність горизонтальних комунікацій:**

- а) це комунікація, яка здійснюється в рамках самої організації;
- б) це комунікація між особами однакового статусу чи рівня у соціальній ієрархії;
- в) це комунікація, яка здійснюється по звичайному графіку у відповідності з перспективним планом;
- г) це комунікація, яка формує суспільну думку;
- г) усі відповіді правильні;
- д) правильних відповідей немає.

**VI. З нижче вказаних положень оберіть те, яке повністю розкриває принципи PR:**

- а) інтеграція, координація, ідентифікація;
- б) етичність, планування, прогнозування, споживання;
- в) демократія, альтернативізм, громадянська згода, технологічність; г) колективізм, право, взаємопідтримка, взаємопорозуміння;
- г) усі відповіді правильні;
- д) правильних відповідей немає.

**VII. Засади і методи здійснення PR забезпечують утвердження в системі державного управління механізмів розвитку громадянського суспільства. Цей механізм вибудовується:**

- а) завдяки встановленню, підтримці і розширенню контактів з громадянами та їх

- організаціями;
- б) інформуванню громадськості про проекти рішень органів державної влади;
  - в) аналізу реакції громадськості на дії органів влади та посадових осіб;
  - г) аналізу і прогнозуванню суспільно-політичних процесів;
  - г) формуванню позитивного іміджу органів влади задля підтримки їх громадськими організаціями;
  - д) усі відповіді правильні;
  - е) правильних відповідей немає.

## **МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

Усний контроль у вигляді індивідуального та фронтального опитування. Письмовий контроль у вигляді індивідуального завдання, модульної контрольної роботи, самостійної роботи студентів, рефератів, поточного тестування.

Формою контролю при вивченні дисципліни є поточний, модульний та підсумковий контроль.

Поточний контроль знань і вмінь студента здійснюється протягом семестру. Об'єктами поточного контролю знань студента є: систематичність, активність, виконання завдань для самостійного опрацювання, контроль яких здійснюється на практичних заняттях.

Варіанти завдань до самостійних та контрольних робіт знаходяться в пакеті документів на дисципліну. Кожне завдання містить теоретичне запитання та практичну задачу. За результатами самостійних завдань та контрольної роботи виставляються модульні оцінки, причому бали, які набрані студентом під час поточного контролю, дораховуються до модульних оцінок. Модульні оцінки доводяться до відома студентів до початку сесії. Оцінка виставляється за повний обсяг знань, отриманий за курс, який включає в себе 2/3 самостійної роботи, контрольні роботи, тестові завдання, доповіді, ведення конспектів лекцій. Студенти, які повністю виконали навчальний план і позитивно атестовані з дисципліни за результатами поточного та модульного контролів, складають залік і підвищують набрану кількість балів (max 40 б.), як підсумкову оцінку.

## **ПИТАННЯ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ**

1. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень.
2. Спілкування та комунікація.
3. Сутність і природа спілкування.
4. Функції спілкування.
5. Основні види спілкування.
6. Спілкування і розвиток особистості.
7. Комунікативні якості особистості.
8. Методи дослідження спілкування.



9. Комунікативний компонент спілкування як обмін інформацією.
10. Перцептивний компонент як сприймання партнерами один одного.
11. Інтерактивний компонент спілкування як організація взаємодії.
12. Діалог, основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна, засоби спілкування.
13. Рівні спілкування та їхня характеристика.
14. Основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна та інші.
15. Засоби спілкування: вербальні та невербальні.
16. Поняття мови та мовлення. Діалогічне та монологічне мовлення. Функції мовлення.
17. Особливості невербальної комунікації. Функції невербальних повідомлень.
18. Основні канали невербальної комунікації. Кінесика. Міміка. Контакт очима. Поза. Жести. Такесика. Проксеміка.
19. Часова структура спілкування.
20. Розміщення учасників взаємодії за прямокутним столом.
21. Форми спілкування: бесіда, розмова по телефону, переговори, збори.
22. Статеві і вікові індивідуально-психологічні відмінності спілкування.
23. Невербальне спілкування, міжособистісний простір, візуальний контакт, інтонація і тембр голосу, хода, постава, пози, міміка, мова жестів.
24. Сприймання і оцінка партнера і ситуації.
25. Соціальна перцепція. Механізми соціальної перцепції.
26. Феномен каузальної атрибуції.
27. «Ефекти» сприйняття, ефекти ореолу, новизни і первинності.
28. Візуальна психодіагностика.
29. Слухання як активний процес та його види.
30. Нерелекційне слухання: мінімізація відповідей.
31. Релекційне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, у спілкуванні.
32. Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння. Конгруентність і самоактуалізація особистості.
33. Поняття взаємодії (інтерація), соціальна взаємодія.
34. Механізм соціальної взаємодії. Типи взаємодій.
35. Види психологічного впливу: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки.
36. Маніпулятивне спілкування. Основні маніпуляції та засоби захисту від них.
37. Трансактний аналіз Е. Берна.
38. Деструктивні форми взаємодії. Упередження. Обман. Егоїзм.
39. Агресивно-конфліктна взаємодія. Джерела агресивності
40. Взаємодія на рівні дружби і любові. Альтруїстична поведінка у взаємодії.
41. Техніки, стратегії та правила конструктивного спілкування: виявлення поваги до інших, позиція «рівних».

42. Етикет у діловому спілкуванні.
43. Емоційна експресія і самовираження. Засоби експресії. Причини порушень емоційної експресії.
44. Структура і зміст «Я – висловлювання».
45. Правила конструктивної критики. Цілі критики. Предмет критики.
46. Прийоми ораторського мистецтва. Підготовка промови: структура, мета, ідея. Аналіз ситуації і аудиторії.
47. Засоби та прийоми привертання уваги.
48. Засоби впливу і прийоми переконання.
49. Зовнішність, жести, голос, артистизм оратора.
50. Стиль, культура і художній зміст та форма мовлення. Мовленнєвий етикет.
51. Труднощі спілкування (порушення спілкування, залежність труднощів від віку особистості).
52. Комунікативні бар'єри: смисловий, логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний.
53. Сором'язливість як специфічна складність міжособистісного спілкування.
54. Самотність. Типи самотності, причини хронічного відчуття самотності.
55. Аутистичність і відчуженість. Аномія.
56. Акцентуації характеру і дефекти спілкування.
57. Ригідність і тривожність як фактори дефектного спілкування.
58. Криміногенне спілкування.
59. Сутність та природа міжособистісного конфлікту.
60. Структура конфлікту. Основні види конфлікту. Міжособистісні конфлікти.
61. Деструктивний та конструктивний конфлікт.
62. Конфлікти в медичних колективах. Конфлікт очікувань.
63. Емоційні конфлікти. Примітивні міжособистісні реакції.
64. Конфліктна особистість та акцентуації характеру.
65. Методи запобігання конфлікту.
66. Стратегії та стилі поведінки в конфліктній ситуації.
67. Етапи подолання конфлікту. Рекомендації щодо подолання конфлікту.
68. Культура спілкування.
69. Методи та прийоми творчого розв'язання конфлікту.
70. Основні правила ввічливості.
71. Культура спілкування по телефону. Помилки телефонного спілкування.
72. Прийоми ефективного телефонного спілкування.
73. Сутність і особливості педагогічного спілкування.
74. Культура педагогічного спілкування. Комунікативні якості педагога.
75. Стилi і моделі педагогічного спілкування. Особливості стилів.
76. Види словесних впливів на учнів.
77. Спілкування під час позакласної роботи.
78. Спілкування в педагогічному колективі.
79. Сутність і основні характеристики спілкування.

80. Особливості спілкування в медичному колективі.
81. Культура спілкування.
82. Основні функції спілкування. Стили і моделі спілкування.
83. Поняття етики спілкування.
84. Емпатія та рефлексія у спілкуванні.
85. Врахування вікових, гендерних та індивідуально-психологічних особливостей клієнтів.

## РОЗПОДІЛ БАЛІВ, ЯКІ ОТРИМУЮТЬ СТУДЕНТИ

Оцінювання знань студента здійснюється за 100-бальною шкалою:

- максимальна кількість балів при оцінюванні знань студентів з дисципліни, яка завершується підсумковою контрольною роботою, становить: за поточну успішність – 60 балів, за підсумкову модульну роботу – 40 балів.
- Поточний контроль рівня засвоєння навчального матеріалу дисципліни «Психологія сімейних відносин» оцінюється за десятибальною шкалою. За виконання індивідуальних завдань студенти можуть набрати по 20 балів (всього 40 балів). У кінці триместру усі одержані бали додаються.

Бали за аудиторну роботу не відпрацьовуються у разі пропусків без поважної причини. Якщо студент жодного разу не відповідав на семінарських заняттях та не виконав індивідуальних завдань, матиме відповідний поточний контроль – 0 балів. У випадку, якщо студент хоче підвищити оцінку, отриману за балами, набраними протягом семестру, він складає екзамен з двома питаннями: одним теоретичним та одним практичним. До екзаменаційної відомості виставляються оцінки поточного контролю, до яких дораховується сума балів, набраних за результатами заліку. На заліку студенту пропонуються два питання: теоретичне (до 15 балів) та практичне (до 25 балів). Набрана кількість балів переводиться у семестрову оцінку відповідно до шкали оцінювання, що наведена в наступному розділі. Усі колізії, пов'язані із несвоєчасним отриманням семестрової оцінки, вирішуються відповідно до Положення про оцінювання студентів у ЧНТУ.

Результати поточного контролю заносяться до журналу обліку роботи академічної групи.

| Поточне тестування та самостійна робота |                            |                      |                            | ПМК | Всього |
|---|----------------------------|----------------------|----------------------------|-----|--------|
| Змістовий модуль №1                     |                            | Змістовий модуль № 2 |                            |     |        |
| T1                                      | Індивідуальне завдання № 1 | T2                   | Індивідуальне завдання № 2 | ПМК | 100    |
| 10                                      | 20                         | 10                   | 20                         | 40  |        |

T1, T2 – теми змістових модулів

### ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ: НАЦІОНАЛЬНА ТА ECTS

| Сума балів за всі види навчальної діяльності | Оцінка ECTS | Оцінка за національною шкалою                              |   |
|--|-------------|--|---|
|  |             | для екзамену, курсової роботи                              | для заліку  |
| 90 – 100                                     | <b>A</b>    | відмінно   | зараховано  |
| 82-89  | <b>B</b>    | добре  |   |
| 75-81  | <b>C</b>    |  |   |
| 66-74  | <b>D</b>    | задовільно   |   |
| 60-65  | <b>E</b>    |  |   |
| 35-59  | <b>FX</b>   | незадовільно з можливістю повторного складання             | не зараховано з можливістю повторного складання             |
| 0-34   | <b>F</b>    | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни | не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни |

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### *Основна*

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 384 с.
2. Белих О. М. Проблеми на рівні невербальних комунікацій / О. М. Белих // Науковий вісник Волинського національного університету імені Лесі Українки. – №7. – 2010. – С. 305-309.
3. Биркенбил В. Язык интонации, мимики и жестов / В. Биркенбил. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 176 с.
4. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Бодалев. – М. : Изд-во Московского ун-та, 1982. – 199 с.
5. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М. : Педагогика. – 272 с.
6. Гиппенрейтер Ю. Б. Чувства и конфликты / Ю. Б. Гиппенрейтер. – М. : АСТ, 2014. – 159 с.
7. Головаха Е. О. Психология человеческого взаимопонимания / Е. О. Головаха, Н. В. Панина. – К. : Политиздат Украины, 1989. – 187 с.
8. Зрастов Н. Психология общения / Н. Зрастов. – Ярославль : Ярославский ун-т, 1979. – 105 с.
9. Зимняя И. А. Психология говорения и слушания / И. А. Зимняя. – М., 1973. – 52 с.
10. Кубрак О. В. Манера поведінки, пози, жести – невербальна мова / О. В. Кубрак // Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посібник. – Суми : ВТД Університетська книга, 2005. – 234 с.
11. Куницина В. Межличностное общение / В. Н. Куницина, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб. : Питер, 2001. – 381 с.
12. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход) / В. А. Лабунская. – Ростов-н/Д. : РГУ, 1986. – 136 с.
13. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – 3-е изд. – М. : Смысл, 1999. – 365 с.
14. Махній М. М. Невербаліка і культура / М. М. Махній. – К., 2009. – 327 с.
15. Обозов Н. Н. Психология межличностных отношений / Н. Н. Обозов. – К., 1990. – 240 с.
16. Робер М. А. Психология индивида и группы / М. А. Робер, Ф. Тильман; пер. с фр. Е. В. Машковой, Е. А. Соколова, предисл. А. В. Толстых. – М. : Прогресс, 1988. – 359 с.
17. Ушакова Т. Н. Речь человека в общении / Т. Н. Ушакова, Н. Д. Павлова. – М. : Наука, 1989. – 191 с.

### **Додаткова література**

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. – Минск, 1992. – 475 с.

2. Бринкман Р. Гении общения / Рик Бринкман, Р. Кершнер. – СПб. : Питер Пресс, 1997. – 256 с.
3. Винокур Т. Г. Говорящий и слушающий. Варианты речевого поведения / Т. Г. Винокур. – М. : Наука, 1993. – 172 с.
4. Гиппенрейтер Ю. Б. Самая важная книга для родителей / Ю. Гиппенрейтер. – М. : АСТ, 2014. – 752 с.
5. Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации / И. Н. Горелов. – М., 2009. – 104 с.
6. Доценко Е. М. Психология манипуляции / Е. М. Доценко. – М., 1997. – 344 с.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – Л. : Лениздат, 1992. – 224 с.
8. Колшанский Г. В. Паралингвистика / Г. В. Колшанский. – М. : Наука, 2005. – 79 с.
9. Крижанская Ю. Грамматика общения / Ю. Крижанская, В. Третьяков. – Л. : ЛГУ, 1990. – 207 с.
10. Кроль Л. М. Человек-оркестр / Л. М. Кроль, Е. Л. Михайлова // Микроструктура общения. – М. : Независимая фирма «Класе», 1993. – 154 с.
11. Морозов В. П. Искусство и наука общения : невербальная коммуникация / В. П. Морозов. – М. : ИП РАН, Центр «Искусство и наука», 1998. – 164 с.
12. Морозов А. В. Психология влияния / А. В. Морозов. – СПб. : Питер, 2001. – 512 с.
13. Ниренберг Д. Как читать человека словно книгу / Д. Ниренберг, Г. Калеро. – М. : Изд. Сада, 1988. – 176 с.
14. Пиз А. Язык жестов / А. Пиз. – Воронеж : НПО «МОДЭК», 1992. – 278 с.
15. Сопер П. Основы искусства речи / П. Сопер. – М. : Прогресс-Академия, 1992. – 415 с.
16. Станкин М. И. Психология общения: курс лекций / М. И. Станкин. – М. : Моск. психол. – социальный ин-т; Воронеж : Изд-во НПО «МОДЭК», 2000. – 304 с.
17. Уаптсайд Р. О чем говорят лица : пособие, как узнать нужного человека / Р. Уаптсайд; пер. с англ. Д. Рапопорта. – СПб. : Питер Пресс, 1996. – 160 с.
18. Хорст Р. Ваше тайное оружие в общении. Мимика, жест, движение : сокр. пер. с нем. / Рюкле Хорст. – М. : АО «Интерэксперт», 1996. – 277 с.
19. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. – 5-е изд. – СПб. Ж Питер, 2014. – 407 с.
20. Штангель А. Язык тела. Познание людей в профессиональной и обыденной жизни / А. Штангель. – М., 1986. – 272 с.
21. Шейнов В. П. Как управлять другими. Как управлять собой : (Искусство менеджера) / В. П. Шейнов. – 2-е изд., доп. – Минск : Амалфея, 1997. – 217 с.

22. Шейнов В. П. Психология манипулирования. Тайное управление людьми / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2010. – 463 с.
23. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор / Эверетт Шостром. – Минск : Полифакт, 1992. – 128 с.
24. Щекин Г. В. Основы визуальной психодиагностики / Г. В. Щекин. – К., 1989. – 110 с.

### **Інформаційні ресурси в мережі інтернет**

[http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya\\_psihologiya/doncov\\_kurs\\_lekci\\_j\\_socialnaya\\_psihologiya/psihologiya\\_obweniya\\_i\\_verbalnaya\\_kommunikaciya/](http://www.univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/doncov_kurs_lekci_j_socialnaya_psihologiya/psihologiya_obweniya_i_verbalnaya_kommunikaciya/)  
<http://psylib.org.ua/books/andrg01/txt05.htm>  
<http://svyato.su/9-что-такое-neverbalnaya-kommunikaciya.html>  
<http://www.it-med.ru/library/v/verbalne.htm>  
[http://psihfak-mggg.narod.ru/materials/psihol\\_ob/ps\\_obsh.html](http://psihfak-mggg.narod.ru/materials/psihol_ob/ps_obsh.html)  
<http://lifeglobe.net/blogs/details?id=479>  
<http://psyberia.ru/tests/gesture/>  
[http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya\\_lzhi/raspoznawanie\\_vranja\\_chast\\_1/2-1-0-4](http://soznaniye.at.ua/publ/teoriya_lzhi/raspoznawanie_vranja_chast_1/2-1-0-4)