

К.В. Джемжера

О.В. Джемжера

**ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ  
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

КУРС ЛЕКЦІЙ  
для студентів напрямку  
«Документознавство та інформаційна діяльність»

Рівне – 2013

УДК 172/179+159.9:316.454.52(075.8)

ББК 87.75я73

Д 40

**Етика і психологія ділового спілкування:** Курс лекцій для студентів напрямку «Документознавство та інформаційна діяльність» / Автори-упорядники К.В. Джеджера, О.В. Джеджера. – Рівне: РДГУ, 2013. – 105 с.

Рецензенти **С.А. Литвиненко**, доктор педагогічних наук, професор (Рівненський державний гуманітарний університет)

**В.В. Назаревич**, кандидат психологічних наук, доцент (Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна»)

У посібнику представлено курс лекцій з дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування» для студентів напрямку підготовки «Документознавство та інформаційна діяльність».

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Рівненського державного гуманітарного університету (протокол № 5 від 25 листопада 2013 р).

© Рівненський державний гуманітарний університет, 2013 р.

© Джеджера К.В., Джеджера О.В.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	4
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика і психологія ділового спілкування».....	6
Тема 2. Вербальна комунікація в діловому спілкуванні	28
Тема 3. Невербальні засоби ділового спілкування.....	42
Тема 4. Способи ділового спілкування.....	52
Тема 5. Форми ділового спілкування.....	69
Тема 6. Труднощі ділового спілкування.....	76
Тема 7. Фактори успішного ділового спілкування.....	82
Тема 8. Діловий етикет.....	87
Тема 9. Ділові свята і ділові зустрічі.....	93
Тема 10. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами.....	98
<b>ЛІТЕРАТУРА</b> .....	103

## ВСТУП

Упровадження в навчальний процес дисципліни «Етика психологія ділового спілкування» зумовлене об'єктивною необхідністю підготовки майбутніх фахівців документальної сфери до ефективного ділового спілкування, підвищення в такій спосіб конкурентоспроможності на сучасному ринку праці. Це завдання стає дедалі актуальним у зв'язку із бурхливим розвитком інформаційних засобів, зростанням та інтенсифікацією різноманітних комунікативних зв'язків, у тому числі – міжлюдських контактів.

У назві курсу вказується на взаємозв'язок двох сторін ділового спілкування – психологічної і морально-етичної. Вивчення психологічного аспекту ділового спілкування дає змогу зрозуміти його закономірності та механізми, визначити чинники ефективності, з'ясувати можливості подолання комунікативних труднощів, обрати адекватні техніки ділового спілкування.

Ознайомлення з етичною стороною ділового спілкування уможливорює пізнання його моральних основ та моральних регулятивів комунікативної поведінки, сприяє її моральному удосконаленню та наповненню духовним змістом.

Ділове спілкування документознавця – це особливий аспект його професійної діяльності, спрямований на встановлення ділових міжособистісних контактів, розв'язання професійно та особистісно значущих проблем. Його основний зміст становить система засобів, способів, прийомів, форм усного та письмового спілкування.

**Мета** курсу «Етика і психологія ділового спілкування» полягає у підвищенні компетентності студентів щодо ділового спілкування.

Означений курс зорієнтований на забезпечення обізнаності майбутніх фахівців документальної сфери з феноменом ділового спілкування, формування умінь та навичок спілкуватися в умовах професійної діяльності, вироблення здатності до творчого застосування отриманих знань на практиці.

**Завданнями** означеного курсу є:

- розкриття основних теоретичних положень етики і психології ділового спілкування;
- засвоєння етичних правил і норм ділового спілкування та ділового етикету;

- ознайомлення з основними вимогами ділового етикету зарубіжних країн;
- формування ефективної моделі ділового спілкування.
- розширення спектру умінь і навичок щодо актуалізації набутого досвіду у сфері ділового спілкування;
- посилення орієнтації на компетентне, ефективне спілкування у ділових відносинах з людьми;
- активізація творчих підходів до спілкування.

У результаті вивчення теоретичного матеріалу з курсу «Етика і психологія ділового спілкування» студент може оволодіти **знаннями** про:

- сутність феномена ділового спілкування;
- способи, засоби і форми ділового спілкування;
- стратегії і тактики ділового спілкування;
- моральні принципи, норми і правила ділового спілкування;
- приписи ділового етикету.

Вивчення курсу сприятиме формуванню **умінь**:

- будувати свою поведінку відповідно до моральних норм і приписів ділового етикету;
- організувати ділове спілкування у формах ділової бесіди, перемовин, наради, зборів, дискусії, ділового свята тощо;
- використовувати адекватні способи і засоби спілкування;
- обирати оптимальні моделі, стратегії і тактики ділового спілкування;
- створити імідж ділової людини відповідно до особливостей ділового спілкування та етикетних вимог.

На допомогу в опануванні курсу пропонується опорний курс лекцій, до якого увійшли тексти з праць відомих дослідників проблеми спілкування загалом (Б. Ананьєва, Г. Андреевої, О. Головахи, М. Кагана, Н. Казаринової, Б. Ломова, В. Куніциної, О. Леонтєва, В. Мясичева, М. Обозова, Л. Орбан-Лембрик, Н. Паніної, С. Рубінштейна, Б. Паригіна, В. Погольші, В. Семиченко) та ділового спілкування зокрема (О. Баєвої, В. Зусіна, Н. Побірченко, Г. Чайки, Т. Чмут). У ході упорядкування курсу лекцій були також використані праці з питань етики (В. Малахов, Л. Волченко), підприємництва і бізнесу (О. Данчева, Ю. Швалб), іміджології (Ф. Девіс, Г. Почепцов).