

**К.В. Джеджера
О.В. Джеджера**

**ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНИЙ
ПОСІБНИК**

Рівне – 2013

УДК 172/179+159.9:316.454.52(075.8)

ББК 87.75я73

Д 40

Етика і психологія ділового спілкування: Навчально-методичний посібник для студентів напряму підготовки «Документознавство та інформаційна діяльність» / К.В. Джеджер, О.В. Джеджер. – Рівне: РДГУ, 2013. – 97 с.

Рецензенти

С.А. Литвиненко, доктор педагогічних наук, професор

В.В. Назаревич, кандидат психологічних наук, доцент

У навчально-методичному посібнику представлено методичні матеріали щодо змісту підготовки до семінарських занять та самостійної роботи студентів напряму підготовки «Документознавство та інформаційна діяльність» дисципліни «Етика і психологія ділового спілкування».

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Рівненського державного гуманітарного університету (протокол № 5 від 26 листопада 2013 р).

© Рівненський державний гуманітарний університет, 2013

© Джеджер К.В., Джеджер О.В.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
	7
РОЗДІЛ 1. ЗМІСТ ПІДГОТОВКИ ДО СЕМІНАРІВ	
Змістовий модуль 1. Психологічні основи ділового спілкування.....	7
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика і психологія ділового спілкування»	7
Тема 2. Вербальна комунікація в діловому спілкуванні...	10
Тема 3. Невербальні засоби ділового спілкування.....	14
Тема 4. Способи ділового спілкування.....	17
Тема 5. Форми ділового спілкування.....	20
Тема 6. Фактори успішного ділового спілкування.....	23
Тема 7. Утруднене міжособистісне спілкування.....	26
Змістовий модуль 2. Морально-етичні основи ділового спілкування.....	29
Тема 8. Діловий етикет.....	29
Тема 9. Ділові свята і ділові зустрічі.....	31
Тема 10. Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами.....	34
РОЗДІЛ 2. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ	39
Змістовий модуль 1. Психологічні основи ділового спілкування.....	39
Тема 1. Предмет і завдання курсу «Етика і психологія ділового спілкування»	39
1.1. Гуманістичні основи ділового спілкування	39
1.2. Психологічні основи ділового спілкування	43
Тема 2. Вербальна комунікація в діловому спілкуванні...	46
2.1. Етикет ділових паперів.....	46
Тема 3. Невербальні засоби ділового спілкування.....	52
3.1. Імідж ділової людини та організації.....	52

Тема 4.	Способи ділового спілкування.....
4.1.	Етико-психологічні основи взаємодії та взаєморозуміння людей у діловому спілкуванні.....
Тема 5.	Форми ділового спілкування.....
5.1.	Форми колективного обговорення ділових проблем.....
Тема 6.	Фактори успішного ділового спілкування.....
6.1	Стиль спілкування як фактор успішності...
Тема 7.	Утруднене міжособистісне спілкування.....
7.1	Конфлікти в організації та можливості їх розв'язання.....
7.2	Бар'єри у міжособистісному спілкуванні працівників.....
Змістовий модуль 2. Морально-етичні основи ділового спілкування.....	
Тема 8.	Діловий етикет.....
8.1.	Етикет керівника.....
Тема 9.	Ділові свята і ділові зустрічі.....
9.1.	Етикет дарування у діловому спілкуванні...
Тема 10.	Етика та етикет у діловому спілкуванні з іноземними партнерами.....
10.1	Ділові відрядження.....
10.2.	Особливості ділової поведінки в зарубіжних країнах.....
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Професійна діяльність людини неодмінно пов'язана з проблемами, вирішення яких спирається на етичні критерії, знання людей, уміння розпізнавати внутрішні причини їх поведінки, виявляти їх та власні особливості і на цій основі спілкуватися з ними.

Завдяки успішному спілкуванню співрозмовники можуть зрозуміти один одного, домовитися про спільні дії, досягнути високих результатів у взаємодії один з одним. Таке спілкування приносить задоволення, забезпечує психологічний комфорт, сприяє підвищенню ефективності праці, а відтак, успішному розвитку всієї організації.

Саме тому проблема ділового спілкування є важливою, а її вивчення – необхідним у підготовці сучасного фахівця в галузі документознавства. Означений комунікативний компонент професійної підготовки реалізується з допомогою навчального курсу «Етика і психологія ділового спілкування», в якому поєднані морально-етичний та психологічний аспекти ділового спілкування.

Навчальний курс загалом націлений на формування культури ділового спілкування майбутніх документознавців. Визначена мета частково реалізується під час семінарів та з допомогою самостійної роботи студентів.

Відповідно навчально-методичний посібник складається з двох розділів, в яких характеризується зміст підготовки студентів до семінарів та зміст їх самостійної роботи.

У першому розділі посібника розміщено методичні рекомендації з підготовки до семінарів, призначених для поглиблення, систематизації, конкретизації та усвідомлення знань з дисципліни, вироблення умінь і навичок ділового спілкування. Комунікативний досвід на семінарах можна здобути шляхом підготовки відповідей, доповідей, повідомлень, презентації рефератів, участі у диспутах, дискусіях, бесідах, тренінгах, рольових та ділових іграх тощо

Радимо звернути увагу на контрольні запитання до семінарів та тести, робота з якими дасть змогу краще зрозуміти і запам'ятати навчальний матеріал.

Оскільки успішна підготовка спирається не лише на активну навчальну діяльність студентів в аудиторії, а й на інтенсивну самостійну роботу, то другий розділ посібника містить методичні рекомендації з виконання самостійної роботи, яка здійснюватиметься постійно і систематично. Її організація передбачає опрацювання літературних джерел, перегляд відеозаписів телепередач, прослуховування аудіоінформації, пошук інформації в мережі Internet, конспектування, складання тез та інших форм записів, виконання нескладних досліджень, підготовку до реалізації проектів. До основних видів самостійної роботи належать: самостійна робота за зразками, конструктивно-варіаційна самостійна робота, евристична самостійна робота, творчо-дослідницька самостійна робота.

Зміст самостійної роботи окреслено в темах, питаннях, завданнях та теоретичних довідках до визначених тем самостійного опрацювання тем.

У цьому розділі також пропонуються питання самоперевірки до кожного із визначених для самостійного опрацювання питань. З їх допомогою можна перевірити рівень засвоєння навчального матеріалу курсу. Студентам запропоновано теми для підготовки рефератів з питань, які стосуються основних аспектів визначених для вивчення проблем.

У додатках охарактеризовані індивідуальні дослідження, представлені питання гарантованого рівня знань з питань модульних контрольних робіт.

Списки літератури, яку можна використовувати для підготовки до занять та для самостійної роботи, мають рекомендаційний характер. Тому студенти можуть здійснювати інформаційний пошук та користуватися іншими літературними джерелами, в яких висвітлюються необхідні питання.

Таким чином, цей навчальний посібник може сприяти систематизації різних видів навчально-пізнавальної діяльності, спрямованої на засвоєння курсу «Етика і психологія ділового спілкування» студентами напряму «Документознавство та інформаційна діяльність».