

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

**СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ
СПІЛКУВАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ
ДІЯЛЬНОСТІ**

Навчальний посібник

Укладач Л. А. Моргай

Умань
Візаві
2021

УДК 316.77(075.8)

С69

Рецензенти:

Коляда Н. М., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини;

Кочубей Т. Д., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри соціальної педагогіки та соціальної роботи Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

*Рекомендовано до друку вченою радою
факультету соціальної та психологічної освіти
Уманського державного педагогічного
університету імені Павла Тичини
(протокол №4 від 17 листопада 2021 р.)*

Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності : навч. посіб. / МОН України, Уманський держ. пед. унт. імені Павла Тичини ; уклад.: Л. А. Моргай. – Умань : Візаві, 2021. – 180 с.

У навчальному посібнику подано лекційний курс, у якому розглядаються соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності.

В посібнику також подано термінологічний словник та список використаних джерел.

Навчальний посібник з курсу «Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності» рекомендовано студентам III курсу факультету соціальної та психологічної освіти (спеціальність: 232 «Соціальне забезпечення»).

УДК 316.77(075.8)

© Моргай Л. А., уклад., 2021

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
Лекція № 1. Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності як навчальна дисципліна.....	5
Лекція № 2. Культура мовлення ділової людини.....	16
Лекція № 3. Взаємодія та взаєморозуміння у контексті етики і культури ділового спілкування.....	24
Лекція № 4. Способи ділового спілкування.....	31
Лекція № 5. Основні навички спілкування.....	42
Лекція № 6. Психологічні характеристики людини та їх прояв у процесі ділового спілкування.....	54
Лекція № 7. Сприйняття як когнітивний процес.....	64
Лекція № 8. Взаємодія як форма ділового спілкування.....	69
Лекція № 9. Уміння слухати як необхідна умова ефективного спілкування.....	77
Лекція № 10. Вербальна комунікація в процесі ділового спілкування.....	80
Лекція № 11. Невербальна комунікація.....	85
Лекція № 12. Процес ділового спілкування.....	96
Лекція № 13. Види ділових контактів.....	106
Лекція № 14. Бар'єри у спілкуванні та їх подолання.....	127
Лекція № 15. Конфлікти в діловому спілкуванні.....	137
Лекція № 16. Етика та етикет ділового спілкування.....	147
Лекція № 17. Уміння поводитися у типових ситуаціях спілкування.....	166
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	172
ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК.....	174

ПЕРЕДМОВА

Важливим аспектом професіоналізму особистості є рівень знань соціальних та психологічних аспектів спілкування, уміння використовувати набуті знання на практиці. Даний курс присвячений питанням соціально-психологічних аспектів спілкування в професійній діяльності.

Метою дисципліни є формування культури ділового спілкування, компетенцій для здійснення професійної діяльності з урахуванням психологічних основ ділового спілкування, етичних норм і правил ділового етикету.

Завдання дисципліни полягають у формуванні вмінь використання соціально-психологічних засобів спілкування, вільному володінні теоретичними знаннями з питань соціально-психологічних основ ділового спілкування, інструментарієм, методикою розробки соціально-психологічної діагностики організації та набуття практичних вмінь та навичок щодо використання психологічних методів ділового спілкування.

У результаті засвоєння дисципліни «Соціально-психологічні аспекти спілкування в професійній діяльності» студенти повинні *знати*: основні категорії і поняття наукової психології та етики, теоретичні основи та принципи ділового спілкування, психологічні характеристики особистості та особливості їх прояву в процесі ділового спілкування, причини виникнення і види конфліктів в процесі спілкування; *вміти*: використовувати знання соціально-психологічних основ ділового спілкування у своїй діяльності; будувати міжособистісні відносини на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях; впроваджувати етичні норми і правила ділового етикету в повсякденну практику ділового спілкування.

Посібник рекомендований студентам III курсу факультету соціальної та психологічної освіти (спеціальність: 232 «Соціальне забезпечення»).