

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ  
Дніпропетровський регіональний інститут  
державного управління

Є. І. Бородін, К. В. Комарова,  
Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко

## **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Навчальний посібник

Дніпро  
ГРАНІ  
2019

**УДК 351.823.1:353**

**С 69**

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Дніпропетровського регіонального інституту державного управління  
Національної академії державного управління при Президентіві України  
(протокол 07/227 від 30 вересня 2019 р.)*

**Рецензенти:**

*С. М. Серьогін*, доктор наук з державного управління, професор, заслужений діяч науки і техніки України, директор Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України;

*Л. Л. Прокопенко*, доктор наук з державного управління, професор, завідувач кафедри права та європейської інтеграції Дніпропетровського регіонального інституту державного управління Національної академії державного управління при Президентіві України;

*І. Г. Сурай*, доктор наук з державного управління, старший науковий співробітник, доцент, професор кафедри парламентаризму Національної академії державного управління при Президентіві України.

Соціально-психологічні основи ділового спілкування : навч. посіб./  
С 69 Є. І. Бородін, К. В. Комарова, Н. А. Липовська, Т. М. Тарасенко. – Дніпро :  
ГРАНІ, 2019. – 184 с

**ISBN 978-617-7351-49-7**

У навчальному посібнику узагальнено та систематизовано матеріал із основ загальної та соціальної психології, етики ділового спілкування. Навчальний посібник дасть змогу ознайомитися з теорією, методологією та мистецтвом ділового спілкування, оволодіти навичками здійснювати ефективні комунікації на індивідуальному, міжособистісному та груповому рівнях.

**УДК 351.823.1:353**

© Бородін Є. І., Комарова К. В.,  
Липовська Н.А., Тарасенко Т.М., 2019

© ДРІДУ НАДУ, 2019

© ГРАНІ, 2019

ISBN 978-617-7351-49-7

## ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	6
<b>РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА</b>	7
1.1. Сутність і завдання дисципліни	7
1.2. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії	9
1.3. Структура спілкування та його функції	10
1.4. Культура ділового спілкування	14
Питання для самоконтролю знань	16
<b>РОЗДІЛ 2. КУЛЬТУРА МОВЛЕННЯ ДІЛОВОЇ ЛЮДИНИ</b>	17
2.1. Особливості усного мовлення	17
2.2. Помилки, яких необхідно уникати	19
2.3. Доречність мовлення	20
2.4. Виразність мовлення	21
Питання для самоконтролю знань	24
<b>РОЗДІЛ 3. ВЗАЄМОДІЯ ТА ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ У КОНТЕКСТІ ЕТИКИ І КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b>	25
3.1. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм	25
3.2. Мораль і особистісний вплив	26
3.3. Взаєморозуміння та його рівні	27
3.4. Бар'єри на шляху взаєморозуміння	28
Питання для самоконтролю знань	30
<b>РОЗДІЛ 4. СПОСОБИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b>	31
4.1. Способи впливу на людей під час спілкування	31
4.2. Маніпулювання й актуалізація	34
4.3. Моделі спілкування	36
4.4. Стили спілкування	37
4.5. Стратегії й тактики спілкування	38
Питання для самоконтролю знань	40
<b>РОЗДІЛ 5. ОСНОВНІ НАВИЧКИ СПІЛКУВАННЯ</b>	41
5.1. Визначення бажаних результатів	41
5.2. Сенсорна гострота	42
5.3. Гнучкість	42
5.4. Рапорт	43
5.5. Манера спілкування, типи взаємодії з людьми	44
5.6. Орієнтування в ситуаціях й людях. Типи поведінки людей у спілкуванні	46
Питання для самоконтролю знань	50
<b>РОЗДІЛ 6. ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛЮДИНИ ТА ЇХ ПРОЯВ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ</b>	51
6.1. Основні наукові концепції сучасної соціології та психології ділового спілкування	51
6.2. Психічна структура особистості	55
6.3. Психологічні типи особистості	58
Питання для самоконтролю знань	60
<b>РОЗДІЛ 7. СПРИЙНЯТТЯ ЯК КОГНІТИВНИЙ ПРОЦЕС</b>	61
7.1. Основні характеристики процесу сприйняття (перцепції)	61

7.2. Ефекти соціальної перцепції .....	63
Питання для самоконтролю знань .....	65
<b>РОЗДІЛ 8. ВЗАЄМОДІЯ ЯК ФОРМА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b> .....	66
8.1. Наукові концепції міжособистісної взаємодії .....	66
8.2. Взаємодія в процесі міжособистісного спілкування .....	68
8.3. Ділова взаємодія у робочій групі .....	71
Питання для самоконтролю знань .....	73
<b>РОЗДІЛ 9. УМІННЯ СЛУХАТИ ЯК НЕОБХІДНА УМОВА ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ</b> .....	74
9.1. Уміння слухати та його значення .....	74
9.2. «Нерефлексивне слухання» та його технічні прийоми .....	76
9.3. «Рефлексивне слухання» та його технічні прийоми .....	77
9.4. Установка як техніка слухання .....	79
Питання для самоконтролю знань .....	80
<b>РОЗДІЛ 10. ВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ В ПРОЦЕСІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b> .....	81
10.1. Сутність поняття «вербальне спілкування» .....	81
10.2. Прийоми «Ви-підхід», «Я-твердження» .....	82
10.3. Класифікація питань, правила постановки питань, технології використання питань .....	83
10.4. Основні види і правила формулювання відповідей .....	87
Питання для самоконтролю знань .....	88
<b>РОЗДІЛ 11. НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ</b> .....	89
11.1. Значення мови невербального спілкування для ділових контактів .....	89
11.2. Міміка. Правила візуального контакту .....	90
11.3. Пози і жести .....	93
11.4. Міжособистісний простір .....	95
11.5. Інтонація і тембр голосу .....	96
11.6. Як «читати» партнера по діловій розмові .....	98
Питання для самоконтролю знань .....	100
<b>РОЗДІЛ 12. ПРОЦЕС ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b> .....	101
12.1. Загальні особливості процесу ділового спілкування .....	101
12.2. Підготовчий етап ділового спілкування .....	102
12.3. Виконавчий етап ділового спілкування .....	106
12.4. Підсумковий етап ділового спілкування .....	109
12.5. Особливості організаційних комунікацій .....	110
12.6. Управління організаційними комунікаціями .....	115
Питання для самоконтролю знань .....	116
<b>РОЗДІЛ 13. ВИДИ ДІЛОВИХ КОНТАКТІВ</b> .....	117
13.1. Організація і проведення ділових контактів: ділова бесіда, співбесіда, телефонні переговори .....	117
13.2. Організація і проведення ділових нарад .....	123
13.3. Організація і проведення ділових прийомів .....	126
13.4. Техніка ведення ділових переговорів .....	129
13.5. Організація і проведення конференцій, презентацій .....	133
Питання до самоконтролю знань .....	135
<b>РОЗДІЛ 14. БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ ТА ЇХ ПОДОЛАННЯ</b> .....	136
14.1. Бар'єри взаємодії .....	136

14.2. Вплив типів особистості на взаємини між партнерами .....	138
14.3. Бар'єри сприйняття і розуміння .....	139
14.4. Комунікативні бар'єри .....	141
14.5. Подолання бар'єрів у спілкуванні .....	145
Питання до самоконтролю знань .....	145
<b>РОЗДІЛ 15. КОНФЛІКТИ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ</b> .....	146
15.1. Конфлікти в діловому спілкуванні .....	146
15.2. Шляхи та способи врегулювання конфліктів .....	150
15.3. Конфлікт взаємодії як джерело стресу .....	152
Питання до самоконтролю знань .....	154
<b>РОЗДІЛ 16. ЕТИКА ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ</b> .....	155
16.1. Професійна етика ділового спілкування .....	155
16.2. Етикет ділового спілкування .....	157
16.3. Національні особливості ділового етикету та спілкування .....	161
16.4. Імідж як умова ділового успіху .....	161
16.5. Соціальна відповідальність .....	166
16.6. Ділова атрибутика .....	171
Питання до самоконтролю знань .....	175
<b>РОЗДІЛ 17. УМІННЯ ПОВОДИТИСЯ У ТИПОВИХ СИТУАЦІЯХ СПІЛКУВАННЯ</b> .....	176
17.1. Рівні спілкування .....	176
17.2. Типові ситуації спілкування .....	177
17.3. Маніпуляція і захист від неї .....	178
Питання до самоконтролю знань .....	180
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	181