

Міністерство освіти і науки України  
Державний вищий навчальний заклад  
«Донбаський державний педагогічний університет»  
Факультет гуманітарної, філологічної та економічної освіти  
Кафедра філософії, історії та соціально-гуманітарних дисциплін

## **РОЗШИРЕНІ ІНСТРУКТИВНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

### **ДО НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

### **«ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА, ЕСТЕТИКА»**

#### **підготовки здобувачів**

#### **першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**

#### **спеціальностей:**

A2 Дошкільна освіта, A3 Початкова освіта, A3 Початкова освіта (Мистецтво), A4.04 Математика, A4.09 Середня освіта (Інформатика), A 4.05 Середня освіта (Біологія та здоров'я людини), A4.01 Українська мова і література, A4.028 Польська мова та зарубіжна література, A4.021 Англійська мова та зарубіжна література, A4.10 Середня освіта (Технології), A4.11 Фізична культура, A5.38 Транспорт, A6 Спеціальна освіта (A6.01 Логопедія), C4 Психологія, C4 Психологія (практична психологія), D1 Облік і оподаткування, D3 Менеджмент, I7 Терапія та реабілітація (I7.01 Фізична терапія), 231 Соціальна робота (I10 Соціальна робота та консультування), 232 Соціальне забезпечення (I10 Соціальна робота та консультування), B11.41 – германські мови та літератури (переклад включно), перша – англійська

#### **за освітньо-професійними програмами**

Дошкільна освіта, Початкова освіта, Початкова освіта (Мистецтво), Математика, Середня освіта (Інформатика), Середня освіта (Біологія та здоров'я людини), Українська мова і література, Польська мова та зарубіжна література, Англійська мова та зарубіжна література, A4.10 Середня освіта (Технології), Фізична культура, Професійна освіта (Транспорт), Спеціальна освіта (Логопедія), Психологія, Практична психологія, Облік і оподаткування, Менеджмент, Терапія та реабілітація (Фізична терапія), Соціальна робота та консультування, Філологія (Германські мови та літератури (переклад включно))

**Укладач:**

зав. каф. ФІСГД,

д. філос. н., проф. Федь В.А.

Дніпро – 2026 р.

**Рекомендовано до друку рішенням Вченої ради  
ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»  
(Протокол №10 від 30.04.2026 р.)**

**Рецензенти:**

*Саяніна С.А.* – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри педагогіки вищої школи ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет».

*Бондаренко П.С.* – кандидат історичних наук, доцент, доцент кафедри філософії історії та соціально-гуманітарних дисциплін ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет».

**Професійна етика, естетика.** Розширені інструктивно-методичні матеріали до практичних занять та самостійної роботи : навч. посіб. / ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»; уклад. В. А. Федь. Дніпро, 2026. 74 с.

Навчальний посібник призначений для підготовки до практичних занять і самостійної роботи з курсу «Професійна етика, естетика». Метою навчального посібника є забезпечення якісного опрацювання кожної з тем навчального курсу та допомога в самостійній роботі. Посібник містить плани практичних занять, списки рекомендованої літератури та методичні вказівки щодо роботи над питаннями. Видання призначено для здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти всіх спеціальностей підготовки ДДПУ.

## **ЗАГАЛЬНІ ІНСТРУКЦІЇ ЩОДО ПІДГОТОВКИ ДО ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ І САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ**

Дисципліна «Професійна етика, естетика» є сукупністю знань про морально-етичні та естетичні засади професійної діяльності, формування культури професійної поведінки, розвиток навичок етичної рефлексії та естетичного сприйняття в контексті сучасних вимог до фахівця. Вивчення цього курсу сприяє формуванню у майбутніх фахівців цілісного розуміння взаємозв'язку етичних норм та естетичних цінностей у професійному середовищі, виробляє у здобувачів освіти навички комплексного підходу до аналізу моральних дилем та естетичних орієнтирів у різних сферах професійної діяльності. Курс передбачає вивчення та розуміння теоретичних основ професійної етики та естетики, нормативних документів, професійних кодексів, а також практичних аспектів застосування етичних принципів у реальних ситуаціях.

Головна мета курсу – це формування уявлення про сучасні вимоги до професійної культури фахівця, характеристика його ціннісних орієнтирів і шляхів розвитку професійної компетентності. Теоретичні засади етики та естетики у хронологічному та тематичному вимірах – це і є стрижень навчальної програми. Метою навчання є утворення у слухачів комплексного підходу до закономірностей розвитку професійної етики та естетики, розкриття сучасних наукових напрямків, понять, методів дослідження в цій галузі в їх логічній послідовності. Зокрема, зв'язок національних етико-естетичних традицій із загальнолюдськими цінностями та глобальними процесами у сфері професійної культури. На цій основі відбувається виховання почуття професійної відповідальності, моральної свідомості, високої етичної та естетичної культури, що в сучасних умовах має сприяти кращій соціальній орієнтації освіченого компетентного фахівця.

Загальною метою практичного заняття є закріплення, узагальнення та систематизація теоретичних знань за певною темою, закріплення та розширення обсягу опрацьованого фактографічного матеріалу з курсу, набуття практичних навичок та необхідних компетентностей, передбачених

програмою навчальної дисципліни, розвиток здатності до критичного мислення та самостійної дослідницької роботи. Тематика практичних занять розроблена у відповідності до загальних компетентностей та спрямована на формування програмних результатів всіх спеціальностей. Відповідно в змісті практичних завдань передбачено опрацювання та інтерпретація конкретних етичних дилем, естетичних категорій та ситуацій професійної діяльності в контексті різних теоретичних підходів. З метою набуття необхідних компетентностей передбачено завдання на аналіз спільних рис та відмінностей в етико-естетичному регулюванні професійної діяльності, зокрема її морально-психологічного, комунікативного та культурно-мистецького аспектів.

Підготовка до практичного заняття проходить у два етапи і складається із теоретичної та практичної частин. Обидва етапи роботи є обов'язковими. Теоретична частина виконання завдання передбачає опрацювання рекомендованих до даної теми джерел та літератури, самостійне осмислення матеріалу за кожним питанням. Важливе значення на цьому етапі мають консультації викладача, водночас значною мірою вивчення матеріалу забезпечується самостійною роботою здобувачів освіти. В процесі роботи над кожним питанням здобувач освіти самостійно визначає форми фіксації необхідного матеріалу (письмове конспектування в традиційній формі або із використанням інформаційно-комунікаційних технологій, створення опорних схем різних типів, ментальних карток, голосових нотаток тощо).

Основним джерелом інформації для підготовки до всіх практичних занять є лекції за відповідними темами та рекомендований до курсу підручник. Тексти лекцій та підручник в форматі онлайн можна знайти на дистанційній платформі Moodle за відповідним покликанням <https://moodle.ddpu.edu.ua/course/view.php?id=612#section-1> . До кожного практичного заняття наведено список рекомендованої літератури. Всі джерела використовувати для підготовки не обов'язково, здобувач освіти самостійно визначає обсяг необхідної для виконання практичного завдання інформації. Також здобувачі можуть здійснювати самостійний пошук інформації в

бібліотеках або з використанням ІКТ, проте слід пам'ятати, що інформація має бути відповідною цілям і завданням практичного заняття, об'єктивною, змістовною.

Різні питання для підготовки також передбачають практичну частину, яка містить конкретне завдання, яке слід виконати згідно наведених інструкцій. Більшість завдань передбачають інтерактивні методи виконання, тобто спільну роботу всіх здобувачів групи разом з викладачем. Певна кількість завдань передбачає створення проєктів із використанням ІКТ. Яку саме технологію обрати, залежить від технічних можливостей здобувачів та рівня володіння технологіями. Пропонується використовувати, наприклад, різноманітні презентації, створені за допомогою засобів Power Point, Prezi, Canva, Sway та багато інших; різноманітні сервіси для створення відеофайлів, додатки для створення інтерактивних кейсів або етичних ситуацій. До кожної теми також передбачені завдання для самостійної роботи. Ці завдання пов'язані із загальною проблематикою теми, яка опрацьовується, розкриваючи окремі аспекти змісту теми. При цьому здобувач має повністю самостійно, спираючись на отримані в процесі роботи над темою знання та навички, виконати певний осяг самостійної роботи. Результати самостійної роботи мають бути презентовані під час практичного заняття. Практичні завдання передбачають обговорення результатів самостійної підготовки в групі. Метою цього є поглиблення та закріплення знань, отриманих на лекціях та під час самостійного вивчення окремих тем курсу. Обговорення відбувається у вигляді дискусії, розгорнутої бесіди, конференції, круглого столу, особливо якщо обговорюються проблемні етичні дилеми або естетичні категорії.

Критерії оцінювання: (максимальна кількість балів за одне заняття — 3,7, максимальна кількість балів в семестрі — 44 (практичні) і 44 (самостійна робота):

- повнота і ґрунтовність розкриття питання;
- знання теоретичних основ проблеми, володіння практичними навичками, необхідними для виконання завдання;
- використання та критичний аналіз різноманітних джерел інформації;

- самостійність та обґрунтованість зроблених висновків.

## **Тема 1. Введення в курс «Професійна етика, естетика»**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про сутність, мету та завдання навчальної дисципліни «Професійна етика, естетика»; розкрити роль спілкування як основи життєдіяльності людини та особливості ділового спілкування у професійному середовищі; ознайомити здобувачів освіти з основними науковими підходами до вивчення комунікативних процесів в Україні та світі.

### **План заняття:**

1. «Професійна етика, естетика» як навчальна дисципліна та її завдання.
2. Спілкування як основа життєдіяльності людей, особливості ділового спілкування.
3. Наукова думка про спілкування в Україні та світі.

---

### **Методичні поради до підготовки:**

**1. «Професійна етика, естетика» як навчальна дисципліна та її завдання.**

Під час підготовки до практичного заняття зверніть увагу на визначення дисципліни як інтегративного курсу, що поєднує знання з етики, естетики, психології спілкування та професійної культури. Важливо усвідомити місце дисципліни у системі фахової підготовки: вона формує ціннісно-сміслові орієнтири майбутнього фахівця, розвиває навички етичної рефлексії та естетичного сприйняття професійної діяльності.

Розкрийте структуру навчальної дисципліни: теоретичний блок (категоріальний апарат, історія розвитку етико-естетичної думки), практичний блок (аналіз ситуацій, кейсів, професійних кодексів) та рефлексивний блок (самоаналіз, формування особистої професійної позиції). Проаналізуйте основні завдання курсу: навчальні (засвоєння понять «етика», «естетика», «професійна культура», «ділова комунікація»), розвивальні (формування

критичного мислення, навичок аргументації, емпатії), виховні (патріотичне, моральне, естетичне виховання).

Зверніть увагу на міждисциплінарні зв'язки курсу: з філософією, психологією, педагогікою, соціологією, культурологією, правознавством. Важливо зрозуміти, як знання з професійної етики та естетики інтегруються у майбутню фахову діяльність незалежно від спеціальності. У конспекті варто виокремити ключові компетентності, які має здобути студент після вивчення теми: здатність аналізувати етичні дилеми, дотримуватися норм професійної поведінки, естетично організовувати професійне середовище, ефективно комунікувати в різних ситуаціях.

## **2. Спілкування як основа життєдіяльності людей, особливості ділового спілкування.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на багаторівневу природу спілкування: біологічний, психологічний, соціальний, культурний аспекти. Підготуйте визначення спілкування з різних точок зору: комунікативної (обмін інформацією), інтерактивної (взаємодія), перцептивної (сприйняття та розуміння іншого).

Важливо розмежувати види спілкування:

- *за змістом*: матеріальне, когнітивне, діяльнісне, мотиваційне;
- *за формою*: вербальне та невербальне, пряме та опосередковане, міжособистісне та масове;
- *за сферою*: побутове, навчальне, професійне, ділове.

Особливу увагу приділіть специфіці ділового спілкування: цілеспрямованість, регламентованість, рольовий характер, орієнтація на результат. Розкрийте основні принципи ділової комунікації: доброзичливість, коректність, конфіденційність, взаємоповага, конструктивність. Проаналізуйте функції ділового спілкування в професійному середовищі: інформаційну, регулятивну, афективну, інтегративну.

Зверніть увагу на бар'єри ефективного спілкування: семантичні (різне розуміння термінів), логічні (різна аргументація), соціально-психологічні (стереотипи, упередження), організаційні (ієрархія, бюрократія). Розкрийте шляхи подолання комунікативних бар'єрів: активне слухання, зворотний зв'язок, емпатія, культурна чутливість. Важливо зрозуміти зв'язок між етикою спілкування та професійним іміджем фахівця.

### **3. Наукова думка про спілкування в Україні та світі.**

Третє питання вимагає аналізу історико-наукового контексту вивчення комунікативних процесів. Охарактеризуйте ключові етапи розвитку теорій спілкування:

*Антична традиція:* риторика Арістотеля, Цицерона, Квінтіліана як мистецтво переконання; етичні вчення Платона та Арістотеля про дружбу, справедливість, добродійність у спілкуванні.

*Середньовічна та ренесансна думка:* християнська етика спілкування (Августин, Тома Аквінський), гуманістичні ідеали комунікації (Еразм Роттердамський).

*Новий час та Просвітництво:* теорія суспільного договору (Гоббс, Локк, Руссо) про комунікацію як основу соціальної взаємодії; етичний імператив Канта; естетика спілкування у працях Шиллера.

*Сучасні підходи:* комунікативна етика Ю. Габермаса, теорія мовленнєвих актів Дж. Остіна та Дж. Серля, культурно-історична психологія Л. Виготського.

Щодо української наукової думки, зверніть увагу на внесок:

- *Г. Сковороди* – етика «спорідненої праці» та дружби як вищої форми спілкування;
- *І. Франка* – комунікативна культура інтелігенції, етика публіцистичної діяльності;
- *М. Грушевського* – комунікація як чинник національної консолідації;

- *сучасних дослідників* (О. Киричук, В. Лозовой, І. Беха) – розробка проблем професійної етики, комунікативної компетентності, естетики педагогічної взаємодії.

Важливо зрозуміти, як різні наукові традиції впливають на сучасне розуміння професійного спілкування. Проаналізуйте дискусійні питання: універсальність чи культурна специфіка етичних норм комунікації; баланс між ефективністю та етичністю в діловому спілкуванні; роль цифровізації у трансформації комунікативних практик.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть порівняльну таблицю «Етичні норми спілкування в різних професійних сферах» (педагогіка, медицина, юриспруденція, бізнес). Визначте спільні принципи та специфічні вимоги до комунікації в кожній сфері. Подайте коротке пояснення до висновків.
2. Підготуйте письмову характеристику одного з видів ділового спілкування (на вибір): ділові переговори, презентація, конфліктна ситуація, електронне листування. Зосередьтеся на етичних аспектах, комунікативних стратегіях, можливих помилках та шляхах їх уникнення.
3. Дослідіть внесок одного з українських мислителів (Г. Сковорода, І. Франко, М. Грушевський) у розвиток етики спілкування. Поясніть, як його ідеї можуть бути застосовані у сучасній професійній діяльності. Оформіть відповідь у вигляді короткого есе (до 2 сторінок).
4. Охарактеризуйте основні теорії спілкування (комунікативна дія Ю. Габермаса, теорія мовленнєвих актів, культурно-історичний підхід) та визначте, яка з них є найбільш продуктивною для аналізу професійної комунікації. Обґрунтуйте свою позицію.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): етика, естетика, професійна культура, ділове спілкування, комунікативна

компетентність, етична дилема, перцепція, емпатія, зворотний зв'язок, комунікативний бар'єр, риторика, діалог, монолог, інтеракція, професійний імідж. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Беха І. Д. Етика професійної діяльності: навч. посібник. Київ: Либідь, 2023. 384 с.
2. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
3. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
4. Дзюба І. М. Естетика професійної діяльності: навч. посібник. Львів: Літопис, 2024. 328 с.
5. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
6. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
7. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
8. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
9. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
10. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.

## **Тема 2. Категоріальний апарат професійної діяльності**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про систему етичних та естетичних категорій як інструментарій професійної рефлексії; розкрити зміст основних категорій професійної етики та естетики; ознайомити здобувачів освіти з концепцією естетичного світу педагога за працею Анатолія Федя.

### **План заняття:**

1. Етичні категорії.
2. Естетичні категорії.
3. Естетичний світ педагога (на основі однойменного твору Анатолія Федя).

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Етичні категорії.**

Під час підготовки до практичного заняття зверніть увагу на визначення етичних категорій як фундаментальних понять моральної свідомості, що відображають найзагальніші сторони моралі. Важливо усвідомити, що категоріальний апарат є інструментом етичної рефлексії та аналізу професійних ситуацій.

Розкрийте зміст ключових етичних категорій:

- *добро і зло* – базова дихотомія етики, критерії моральної оцінки вчинків;
- *обов'язок* – усвідомлена необхідність діяти відповідно до моральних норм та професійних вимог;
- *відповідальність* – готовність відповідати за наслідки своїх дій перед собою, колегами, суспільством;
- *совість* – внутрішній моральний самоконтроль, здатність до самооцінки вчинків;

- *честь і гідність* – усвідомлення цінності особи, повага до себе та інших;
- *справедливість* – відповідність між правами та обов'язками, заслугами та винагородою;
- *милосердя* – співчуття, готовність допомогти тому, хто потребує підтримки.

Проаналізуйте функції етичних категорій у професійній діяльності: регулятивну (визначення норм поведінки), оцінну (моральна кваліфікація вчинків), виховну (формування моральних якостей), комунікативну (забезпечення взаєморозуміння). Зверніть увагу на специфіку прояву етичних категорій у різних професіях (педагогіка, медицина, юриспруденція, бізнес).

Важливо зрозуміти динамічний характер етичних категорій: їхній зміст може змінюватися залежно від історичної епохи, культурного контексту, професійного середовища. У конспекті варто виокремити приклади етичних дилем, де різні категорії вступають у конфлікт (наприклад, обов'язок vs милосердя, справедливість vs милосердя).

## **2. Естетичні категорії.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на специфіку естетичних категорій як інструментів оцінки прекрасного у професійному середовищі. Підготуйте визначення естетичних категорій з різних філософських позицій: об'єктивної (естетичні властивості існують незалежно від сприйняття), суб'єктивної (естетичне є результатом сприйняття), інтерсуб'єктивної (естетичне формується у комунікації).

Важливо розмежувати основні естетичні категорії:

- *прекрасне* – гармонія, досконалість, позитивна естетична цінність;
- *потворне* – порушення гармонії, негативна естетична цінність;
- *піднесене* – велич, могутність, що викликає захоплення та благоговіння;
- *трагічне* – конфлікт між прагненнями та можливостями, що веде до загибелі або страждання;

- *комічне* – суперечність між формою та змістом, що викликає сміх (гумор, іронія, сатира);
- *героїчне* – прояв високих моральних якостей у складних обставинах;
- *драматичне* – напружений конфлікт, емоційна напруга.

Особливу увагу приділіть прояву естетичних категорій у професійній діяльності: естетика праці, естетика професійного середовища, естетика комунікації, естетика зовнішнього вигляду фахівця. Розкрийте зв'язок між етичними та естетичними категоріями: як моральне впливає на сприйняття прекрасного і навпаки.

Зверніть увагу на функції естетичних категорій у професійному розвитку: мотиваційну (прагнення до досконалості), компенсаторну (подолання професійного вигорання через естетичні переживання), інтегративну (формування цілісного професійного іміджу). Важливо зрозуміти роль естетичної культури у підвищенні ефективності професійної діяльності.

### **3. Естетичний світ педагога (на основі однойменного твору Анатолія Федя).**

Третє питання вимагає ознайомлення з концепцією естетичного світу педагога, розробленою українським дослідником проф. Анатолієм Федем. Охарактеризуйте основні положення цієї концепції:

*Структура естетичного світу педагога:*

- естетична свідомість (уявлення про прекрасне у педагогічній діяльності);
- естетичні почуття (переживання краси педагогічної взаємодії);
- естетичні смаки (уподобання у виборі методів, форм, засобів навчання);
- естетичні ідеали (уявлення про досконалого педагога та вихованця).

*Прояви естетичного у педагогічній діяльності:*

- естетика педагогічної праці (організація навчального процесу, оформлення класу);
- естетика педагогічного спілкування (мова, жести, міміка, емоційний тон);
- естетика зовнішнього вигляду педагога (одяг, зачіска, охайність);
- естетика стосунків з учнями (атмосфера довіри, поваги, творчості).

*Функції естетичного світу педагога:*

- виховна (формування естетичної культури учнів);
- розвивальна (розкриття творчого потенціалу);
- компенсаторна (подолання емоційного напруження);
- інтегративна (формування цілісної особистості педагога).

Зверніть увагу на практичне значення концепції для сучасної освіти: як розвиток естетичного світу педагога впливає на якість навчання, клімат у класі, професійне задоволення вчителя. Проаналізуйте дискусійні питання: чи є естетична культура обов'язковою компетенцією педагога, як виміряти рівень розвитку естетичного світу, які шляхи його формування.

Важливо зрозуміти зв'язок між естетичним світом педагога та професійною етикою: як естетичне доповнює етичне у формуванні професійної культури вчителя. У конспекті варто виокремити конкретні рекомендації щодо розвитку естетичного світу педагога (самоосвіта, мистецька діяльність, рефлексія, спілкування з колегами).

---

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть порівняльну таблицю «Етичні та естетичні категорії у професійній діяльності». Визначте спільні риси (функції, роль у регуляції поведінки) та відмінності (предмет відображення, критерії оцінки). Подайте коротке пояснення до висновків.

2. Підготуйте письмову характеристику однієї з етичних категорій (на вибір): обов'язок, відповідальність, совість, честь. Зосередьтеся на прояві цієї категорії у вашій майбутній професії, можливих дилемах, шляхах розвитку відповідної якості.
  3. Дослідіть концепцію естетичного світу педагога за працею Анатолія Федя. Поясніть, як ідеї автора можуть бути застосовані у сучасній освіті. Оформіть відповідь у вигляді короткого есе (до 2 сторінок).
  4. Охарактеризуйте прояви естетичних категорій (прекрасне, піднесене, комічне) у професійному середовищі. Наведіть конкретні приклади з педагогічної, медичної або іншої професійної діяльності.
  5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 20 одиниць): етичні категорії, естетичні категорії, добро, зло, обов'язок, відповідальність, совість, честь, гідність, справедливість, милосердя, прекрасне, потворне, піднесене, трагічне, комічне, героїчне, естетичний світ педагога, естетична свідомість, естетичний ідеал. Дайте короткі визначення кожному терміну.
- 

### **Рекомендована література:**

1. Беха І. Д. Етика професійної діяльності: навч. посібник. Київ: Либідь, 2023. 384 с.
2. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
3. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
4. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
5. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.

6. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
7. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
8. Федь А. В. Естетичний світ педагога: монографія. Дніпро: ДДПУ, 2023. 296 с.
9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
10. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.

### **Тема 3. Професійна естетика як красномовство**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про красномовство як естетико-етичний феномен професійної діяльності; розкрити історичні передумови та теоретичні засади професійної комунікації; опанувати практичні навички вдосконалення дикції, впевненості та естетики мовлення.

#### **План заняття:**

1. Історія розвитку красномовства як естетичного феномену.
2. Теоретичні засади професійного красномовства: категорії, принципи, комунікативні стратегії.
3. Практичні вправи для поліпшення дикції та впевненості.

---

#### **Методичні поради до підготовки:**

##### **1. Історія розвитку красномовства як естетичного феномену.**

Під час підготовки до практичного заняття зверніть увагу на генезу красномовства від античних часів до сучасності. Важливо усвідомити, що ораторське мистецтво завжди розглядалося не лише як інструмент переконання, а й як вияв естетичної культури особистості. Проаналізуйте етапи розвитку риторики:

*Античний період:* діяльність софістів, Сократа, Платона, Арістотеля. Зверніть увагу на трактування красномовства як мистецтва (*techne*), що поєднує істину (логіку) та красу (елеганцію мови). Вивчіть працю Арістотеля «Риторика», де обґрунтовано три складові переконання: етос (авторитет), логос (логіка), пафос (емоції). Охарактеризуйте діяльність видатних ораторів Давньої Греції (Демосфен) та Риму (Цицерон, Квінтіліан), їхній внесок у формування канонів промови.

*Середньовіччя та Відродження:* трансформація красномовства у проповідницьке мистецтво, розвиток церковної риторики. Епоха Відродження

– повернення до античних ідеалів, гуманізація спілкування, розвиток світської ораторської майстерності.

*Новий час та сучасність:* демократизація красномовства, розвиток політичної, судової, академічної риторики. Вплив технічного прогресу (радіо, телебачення, інтернет) на естетику мовлення.

*Українська традиція:* внесок Григорія Сковороди (філософія слова), Івана Франка (публіцистична майстерність), Лесі Українки (драматичне слово). Зверніть увагу на специфіку українського красномовства: поетичність, емоційність, щирість, зв'язок із народною пісенною традицією.

Важливо зрозуміти еволюцію естетичних вимог до мовця: від суворих канонів античності до сучасних вимог природності, автентичності та комунікативної ефективності. У конспекті варто виокремити ключові імена та їхній внесок у розвиток культури мовлення.

## **2. Теоретичні засади професійного красномовства: категорії, принципи, комунікативні стратегії.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на категоріальний апарат професійної естетики мовлення. Підготуйте визначення ключових категорій:

*Категорії:*

- *виразність* – здатність мови емоційно впливати на слухача;
- *доцільність* – відповідність мовленнєвих засобів меті та ситуації;
- *гармонія* – узгодженість змісту, форми, інтонації та невербальних компонентів;
- *культура мовлення* – дотримання норм літературної мови, етикету, стилістики.

*Етико-естетичні принципи:*

- *щирість* – відповідність слів внутрішнім переконанням;

- *повага* – визнання гідності співрозмовника, уникнення образ;
- *тактовність* – чуття міри у висловлюваннях, врахування контексту;
- *відповідальність* – усвідомлення наслідків сказаного слова.

*Комунікативні стратегії:*

- *аргументація* – логічне обґрунтування позиції (факти, приклади, статистика);
- *переконання* – емоційно-образний вплив (метафори, порівняння, історії);
- *налаштування* – встановлення контакту, створення атмосфери довіри;
- *подолання опору* – робота із запереченнями, конфліктними ситуаціями.

Особливу увагу приділіть структурі професійного виступу: вступ (захоплення уваги, актуалізація), основна частина (логічна аргументація, приклади), висновок (підсумок, заклик до дії). Розкрийте роль невербальних компонентів: міміка, жести, постава, зоровий контакт, темп і паузи. Зверніть увагу на зв'язок між етикою та естетикою мовлення: як моральна чистота намірів впливає на сприйняття краси слова.

Важливо зрозуміти, що професійне красномовство – це не лише вміння гарно говорити, а й здатність слухати, розуміти та відповідати відповідально. У конспекті варто виокремити типові помилки у професійній комунікації та шляхи їх уникнення.

### **3. Практичні вправи для поліпшення дикції та впевненості.**

Третє питання вимагає практичного опрацювання навичок ораторської майстерності. Охарактеризуйте основні напрями роботи над собою:

*Дикція та артикуляція:*

- вправи для розминки губ, язика, щелеп (артикуляційна гімнастика);
- скоромовки для відпрацювання складних звукосполучень;
- вправи на дихання (діафрагмальне дихання для підтримки голосу);

- робота над темпом, ритмом, інтонацією (читання текстів з різною емоційною забарвленістю).

*Подолання хвилювання:*

- техніки релаксації (глибоке дихання, прогресивна м'язова релаксація);
- позитивна візуалізація (уявлення успішного виступу);
- підготовка та репетиція (знання матеріалу зменшує тривожність);
- фокус на користі для слухача (замість фокусу на собі).

*Впевненість та присутність:*

- робота з поставою (відкрита поза, стійкість);
- зоровий контакт (рівномірний розподіл погляду по аудиторії);
- використання простору (впевнені рухи, відсутність закритих жестів);
- голосові вправи (проекція голосу, робота над резонаторами).

Зверніть увагу на важливість регулярності тренувань: красномовство – це навичка, що вимагає постійного вдосконалення. Проаналізуйте можливість використання технічних засобів (запис на відео для самоаналізу, використання мікрофона, презентацій). Важливо зрозуміти, що естетика мовлення тісно пов'язана із загальною культурою особистості, тому робота над красномовством є частиною самовиховання.

У конспекті варто записати 3–5 конкретних вправ, які ви плануєте виконувати самостійно для покращення своїх комунікативних навичок. Підготуйтеся до демонстрації однієї з вправ на практичному занятті.

---

**Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть порівняльну таблицю «Еволюція вимог до красномовства: від Античності до сучасності». Визначте спільні риси (логіка, емоційність)

та відмінності (стиль, канали комунікації, роль техніки). Подайте коротке пояснення до висновків.

2. Підготуйте письмову характеристику одного з видатних ораторів (на вибір: Демосфен, Цицерон, І. Франко, В. Винниченко). Зосередьтеся на особливостях їхнього стилю, етичних принципах виступів, впливі на сучасників.
3. Дослідіть власні комунікативні сильні та слабкі сторони. Виконайте вправу «Запис відеовиступу» (2–3 хвилини на будь-яку тему). Проаналізуйте запис за критеріями: дикція, контакт очей, жести, впевненість. Оформіть висновки у вигляді короткого звіту.
4. Охарактеризуйте основні комунікативні стратегії (аргументація, переконання, налаштування) та визначте, яка з них є найбільш продуктивною для вашої майбутньої професії. Обґрунтуйте свою позицію конкретними прикладами.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): красномовство, риторика, елокуція, дикція, артикуляція, інтонація, невербальна комунікація, етос, логос, пафос, аргументація, переконання, комунікативна компетентність, ораторський страх, візуалізація. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Беха І. Д. Етика професійної діяльності: навч. посібник. Київ: Либідь, 2023. 384 с.
2. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
3. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.

4. Дзюба І. М. Естетика професійної діяльності: навч. посібник. Львів: Літопис, 2024. 328 с.
5. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
6. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
7. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
8. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
9. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
10. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
11. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
12. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.

## **Тема 4. Професійна культура та діловий етикет**

**Мета вивчення:** сформулювати цілісне уявлення про сутність ділового етикету як складової професійної культури; розкрити норми поведінки керівника та особливості етикету у взаєминах з клієнтами, партнерами та іноземцями; опанувати практичні навички застосування етикетних норм у професійному середовищі.

### **План заняття:**

1. Етикет як сукупність правил поведінки людини, діловий етикет.
2. Норми поведінки керівника.
3. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами, партнерами та іноземцями.

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Етикет як сукупність правил поведінки людини, діловий етикет.**

Під час підготовки до практичного заняття зверніть увагу на визначення етикету як історично сформованої системи правил поведінки, що регулюють зовнішні прояви людських взаємин. Важливо усвідомити відмінність між етикою (внутрішні моральні принципи) та етикетом (зовнішні форми поведінки), а також їхній взаємозв'язок у професійному середовищі.

Розкрийте історичні передумови формування ділового етикету: від придворного етикету середньовіччя до сучасних міжнародних стандартів бізнес-комунікації. Проаналізуйте основні принципи ділового етикету: пунктуальність, конфіденційність, коректність, взаємоповага, дотримання субординації.

Охарактеризуйте складові ділового етикету:

- *зовнішній вигляд:* дрес-код, охайність, відповідність стилю професійному іміджу;

- *мовленнєвий етикет*: форми звертання, ввічливі формули, культура діалогу;
- *поведінковий етикет*: правила привітання, знайомства, представлення, рукостискання;
- *комунікативний етикет*: норми ділового листування, телефонних розмов, електронного спілкування.

Зверніть увагу на культурну специфіку етикету: як національні традиції впливають на бізнес-комунікацію. Важливо зрозуміти, що дотримання етикету є не формальністю, а інструментом побудови довіри та професійного авторитету.

## **2. Норми поведінки керівника.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на особливу відповідальність керівника як носія корпоративної культури. Підготуйте характеристику етико-етикетних вимог до керівника:

### *Етичні вимоги:*

- справедливість та об'єктивність у прийнятті рішень;
- відповідальність за дії команди;
- повага до гідності підлеглих;
- особистий приклад дотримання норм.

### *Етикетні норми:*

- стиль спілкування з підлеглими (баланс між вимогливістю та доброзичливістю);
- правила проведення нарад, зборів, індивідуальних бесід;
- культура надання зворотного зв'язку (похвала, конструктивна критика);
- дотримання часових рамок та обіцянок.

Проаналізуйте типові етичні дилеми керівника: конфлікт між інтересами організації та особистими стосунками, баланс між відкритістю та конфіденційністю, управління в умовах невизначеності. Зверніть увагу на роль емоційного інтелекту у формуванні лідерського стилю.

Важливо зрозуміти, що ефективне керівництво ґрунтується не лише на адміністративних повноваженнях, а й на моральному авторитеті, який формується через послідовне дотримання етико-етикетних норм.

### **3. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами, партнерами та іноземцями.**

Третє питання вимагає аналізу комунікативних стратегій у зовнішніх взаєминах. Охарактеризуйте особливості взаємодії з різними групами:

*З клієнтами:*

- пріоритет інтересів клієнта при збереженні інтересів організації;
- професійна компетентність та готовність допомогти;
- терпимість до претензій, конструктивне вирішення конфліктів;
- дотримання конфіденційності особистої інформації.

*З партнерами:*

- рівноправність та взаємна вигода у стосунках;
- прозорість у комунікації, дотримання домовленостей;
- культура ведення переговорів, підписання угод;
- підтримання довгострокових стосунків.

*З іноземцями:*

- знання основ міжкультурної комунікації;
- повага до національних традицій, релігійних особливостей;
- уникнення стереотипів, культурна чутливість;

- володіння міжнародним протоколом (привітання, обмін візитками, подарунки, ділові обіди).

Зверніть увагу на специфіку ділового етикету в різних країнах: наприклад, різниця у комунікативних стилях між країнами Західної Європи, Азії, Північної Америки. Важливо зрозуміти, що успішна міжнародна співпраця вимагає не лише професійних знань, а й міжкультурної компетентності.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть порівняльну таблицю «Особливості ділового етикету в Україні та країнах Західної Європи». Визначте спільні норми та культурні відмінності у привітанні, комунікації, веденні переговорів.
2. Підготуйте письмову характеристику етичних дилем керівника (на вибір): конфлікт інтересів, прийняття кадрових рішень, комунікація в умовах кризи. Запропонуйте алгоритм етичного вирішення обраної ситуації.
3. Дослідіть правила міжкультурної комунікації з представниками однієї з країн (на вибір: Німеччина, Японія, ОАЕ). Оформіть відповідь у вигляді пам'ятки «10 правил ділового етикету для співпраці з [країна]».
4. Проаналізуйте власний стиль ділового спілкування за критеріями етикету. Визначте сильні сторони та зони розвитку. Складіть індивідуальний план вдосконалення комунікативних навичок.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): етикет, діловий етикет, дрес-код, субординація, конфіденційність, міжкультурна комунікація, протокол, нетворкінг, емоційний інтелект, зворотний зв'язок, лідерство, корпоративна культура, клієнтоорієнтованість, партнерство, дипломатичність. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### Рекомендована література:

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
  2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
  3. Дзюба І. М. Естетика професійної діяльності: навч. посібник. Львів: Літопис, 2024. 328 с.
  4. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
  5. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
  6. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
  7. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
  8. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
  9. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
  10. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
-

## **Тема 5. Психологічна природа спілкування**

**Мета вивчення:** сформулювати уявлення про психологічні механізми спілкування; розкрити структуру, функції та рівні комунікативної взаємодії; опанувати навички аналізу комунікативних процесів у професійному середовищі.

### **План заняття:**

1. Структура та функції спілкування.
2. Спілкування як обмін інформацією, взаємодія та розуміння одне одного.
3. Види та рівні спілкування.

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Структура та функції спілкування.**

Під час підготовки зверніть увагу на багатовимірну природу спілкування як психологічного феномену. Розкрийте три взаємопов'язані сторони спілкування за Г. Андреєвою:

*Комунікативна сторона* – обмін інформацією між учасниками. Проаналізуйте механізми кодування та декодування повідомлень, роль зворотного зв'язку, фактори, що впливають на ефективність передачі інформації (шуми, бар'єри, контекст).

*Інтерактивна сторона* – організація взаємодії, обмін діями. Охарактеризуйте стратегії взаємодії: кооперація, конкуренція, компроміс, уникнення, пристосування. Зверніть увагу на роль соціальних ролей у регуляції взаємодії.

*Перцептивна сторона* – сприйняття та розуміння партнера. Розкрийте механізми соціальної перцепції: ідентифікація, емпатія, рефлексія, атрибуція. Проаналізуйте фактори, що спотворюють сприйняття (стереотипи, ефект першого враження, проекція).

Охарактеризуйте функції спілкування у професійній діяльності:

- *інформаційна* – передача та отримання знань;
- *регулятивна* – координація дій, управління поведінкою;
- *афективна* – вираження емоцій, формування ставлення;
- *інтегративна* – об'єднання людей у спільноту;
- *розвивальна* – стимулювання особистісного та професійного зростання.

Важливо зрозуміти, що ефективність професійної комунікації залежить від гармонійної реалізації всіх трьох сторін спілкування.

## **2. Спілкування як обмін інформацією, взаємодія та розуміння одне одного.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на комунікативну модель як процес обміну змістовною інформацією. Підготуйте характеристику ключових елементів комунікації: відправник, повідомлення, канал, отримувач, зворотний зв'язок, контекст, шуми.

Проаналізуйте бар'єри ефективної комунікації:

- *семантичні* – різне розуміння термінів, професійного жаргону;
- *логічні* – різниця у способах аргументації, мислення;
- *соціально-психологічні* – стереотипи, упередження, статусні відмінності;
- *емоційні* – тривожність, агресія, апатія, що заважають сприйняттю.

Особливу увагу приділіть умові взаєморозуміння: спільність мови, контексту, цінностей, досвіду. Розкрийте роль активного слухання як інструменту покращення розуміння: увага, уточнення, перефразування, емпатична реакція.

Зверніть увагу на зв'язок між розумінням та довірою: як відкритість, щирість, послідовність сприяють глибшому взаєморозумінню. Важливо

зрозуміти, що професійне спілкування вимагає не лише передачі фактів, а й врахування емоційного стану, потреб та інтересів партнера.

### **3. Види та рівні спілкування.**

Третє питання вимагає систематизації типології комунікативних процесів. Охарактеризуйте види спілкування за різними критеріями:

*За змістом:*

- матеріальне (обмін предметами, діями);
- когнітивне (обмін знаннями, ідеями);
- мотиваційне (обмін цілями, інтересами);
- емоційне (обмін почуттями, настроями).

*За формою:*

- вербальне (словесне) та невербальне (жести, міміка, інтонація);
- пряме (безпосереднє) та опосередковане (через засоби зв'язку);
- усне та письмове.

*За сферою:*

- ділове, навчальне, побутове, інтимно-особистісне.

*За кількістю учасників:*

- міжособистісне, групове, масове.

Розкрийте рівні спілкування за глибиною контакту:

- *конвенційний* – дотримання соціальних норм, поверхнєве спілкування;
- *стандартний* – обмін інформацією в межах професійних ролей;
- *діловий* – цілеспрямована взаємодія для вирішення завдань;
- *особистісний* – відкритість, довіра, емоційна близькість.

Зверніть увагу на динаміку рівнів у професійному середовищі: як формальні стосунки можуть переростати у довірливе партнерство. Важливо зрозуміти, що вибір рівня спілкування має бути адекватним ситуації, цілям та характеру взаємин.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Проаналізуйте комунікативну ситуацію з вашої професійної практики (або уявну) за трьома сторонами спілкування (комунікативною, інтерактивною, перцептивною). Визначте фактори, що сприяли або заважали ефективності взаємодії. Оформіть висновки у вигляді короткого звіту.
  2. Складіть пам'ятку «10 правил активного слухання для професійної комунікації». Для кожного правила наведіть конкретний приклад застосування.
  3. Дослідіть власні комунікативні бар'єри. Виконайте вправу «Діалог із самим собою»: запишіть типові внутрішні реакції на критику, незгоду, невизначеність. Проаналізуйте, як ці реакції можуть впливати на спілкування з іншими.
  4. Порівняйте особливості вербального та невербального спілкування у професійному середовищі. Наведіть приклади, коли невербальні сигнали посилюють або суперечать словесному повідомленню.
  5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): спілкування, комунікація, інтеракція, перцепція, емпатія, рефлексія, атрибуція, зворотний зв'язок, активне слухання, комунікативний бар'єр, вербальна комунікація, невербальна комунікація, конвенційне спілкування, особистісне спілкування, соціальна роль. Дайте короткі визначення кожному терміну.
-

## Рекомендована література:

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
  2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
  3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
  4. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
  5. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
  6. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
  7. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
  8. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
  9. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.
  10. Андрєєва Г. М. Соціальна психологія: підручник. Київ: Либідь, 2023. 432 с.
-

## **Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування**

**Мета вивчення:** сформувати уявлення про психологічні та комунікативні основи взаємодії; розкрити механізми досягнення взаєморозуміння у професійному середовищі; опанувати навички подолання комунікативних бар'єрів.

### **План заняття:**

1. Визначення взаємодії, спільна діяльність.
2. Особистісний вплив і взаєморозуміння.
3. Бар'єри та механізми взаєморозуміння.

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Визначення взаємодії, спільна діяльність.**

Під час підготовки зверніть увагу на визначення взаємодії як процесу організації спільної діяльності, спрямованої на досягнення спільної мети. Важливо розрізняти взаємодію та простий обмін діями: взаємодія передбачає координацію зусиль, врахування інтересів партнерів, спільну відповідальність за результат.

Розкрийте типи взаємодії за характером стосунків:

- *кооперація* – об'єднання зусиль для досягнення спільної мети;
- *конкуренція* – протистояння за обмежені ресурси або перевагу;
- *конфлікт* – відкрите протистояння інтересів, цінностей, позицій;
- *компроміс* – взаємні поступки для досягнення часткового задоволення інтересів.

Охарактеризуйте етапи організації спільної діяльності:

- *цілепокладання* – узгодження мети, завдань, очікуваних результатів;

- *розподіл ролей* – визначення функцій, повноважень, зон відповідальності;
- *координація* – синхронізація дій, обмін інформацією, коригування плану;
- *контроль та оцінка* – моніторинг прогресу, аналіз результатів, зворотний зв'язок.

Проаналізуйте фактори успішної взаємодії: чіткість комунікації, довіра, гнучкість, взаємоповага, спільні цінності. Зверніть увагу на роль лідера у координації групової взаємодії.

## **2. Особистісний вплив і взаєморозуміння.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на механізми особистісного впливу у комунікації. Підготуйте характеристику основних стратегій впливу:

*Раціональні стратегії:*

- аргументація фактами, логікою, доказами;
- демонстрація експертності, компетентності;
- посилення на авторитетні джерела, норми, стандарти.

*Емоційні стратегії:*

- апелювання до цінностей, ідеалів, почуттів;
- використання метафор, історій, образів;
- створення емоційного резонансу, співпереживання.

*Соціальні стратегії:*

- посилення на групові норми, очікування, традиції;
- використання соціального доказу, авторитету групи;
- акцентування на спільній ідентичності, приналежності.

Особливу увагу приділіть умові взаєморозуміння: спільність мови, контексту, досвіду, цінностей. Розкрийте роль емпатії – здатності розуміти та відчувати стан іншого – у досягненні глибшого контакту.

Зверніть увагу на етичні аспекти впливу: різниця між переконанням та маніпуляцією, важливість добровільності, прозорості намірів. Важливо зрозуміти, що стійке взаєморозуміння ґрунтується не на техніках впливу, а на щирості, довірі та взаємній повазі.

### **3. Бар'єри та механізми взаєморозуміння.**

Третє питання вимагає аналізу перешкод ефективній комунікації та шляхів їх подолання. Охарактеризуйте основні типи комунікативних бар'єрів:

*Когнітивні бар'єри:*

- різниця у знаннях, досвіді, способах мислення;
- інформаційне перевантаження, недостатність даних;
- когнітивні спотворення (стереотипи, упередження, проєкція).

*Емоційні бар'єри:*

- тривожність, агресія, апатія, що заважають сприйняттю;
- емоційне вигорання, втома, стрес;
- особистісні конфлікти, негативний досвід взаємодії.

*Соціально-культурні бар'єри:*

- статусні відмінності, ієрархічні перешкоди;
- культурні, мовні, релігійні відмінності;
- організаційна культура, норми, традиції.

Розкрийте механізми подолання бар'єрів:

- *активне слухання* – увага, уточнення, перефразування, емпатична реакція;

- *зворотний зв'язок* – своєчасна, конструктивна, конкретна реакція на повідомлення;
- *адаптація мови* – врахування рівня підготовки, інтересів, потреб співрозмовника;
- *створення безпечного простору* – атмосфера довіри, відкритості, взаємоповаги.

Зверніть увагу на важливість рефлексії комунікативного досвіду: аналіз успіхів та невдач, формування особистих стратегій покращення взаєморозуміння. Важливо зрозуміти, що подолання бар'єрів – це не разова дія, а постійний процес самовдосконалення.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Проаналізуйте випадок успішної або невдалої взаємодії у професійному середовищі. Визначте тип взаємодії (кооперація, конкуренція, конфлікт, компроміс), фактори успіху/невдачі, можливі шляхи покращення. Оформіть висновки у вигляді кейс-аналізу.
2. Підготуйте письмову характеристику однієї зі стратегій особистісного впливу (на вибір: раціональна, емоційна, соціальна). Наведіть приклади її застосування у вашій майбутній професії, етичні обмеження, ризики зловживання.
3. Дослідіть власні комунікативні бар'єри. Виконайте вправу «Карта бар'єрів»: визначте ситуації, коли вам важко досягти взаєморозуміння, проаналізуйте причини, запропонуйте стратегії подолання.
4. Складіть пам'ятку «7 кроків до кращого взаєморозуміння» для професійної комунікації. Для кожного кроку наведіть конкретний приклад застосування.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): взаємодія, спільна діяльність, кооперація, конкуренція, конфлікт,

компроміс, особистісний вплив, взаєморозуміння, емпатія, комунікативний бар'єр, активне слухання, зворотний зв'язок, рефлексія, адаптація мови, безпечний простір. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
4. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
5. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
6. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
7. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
8. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
9. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.
10. Андреева Г. М. Соціальна психологія: підручник. Київ: Либідь, 2023. 432 с.



## **Тема 7. Добір способів ділового спілкування**

**Мета вивчення:** сформулювати уявлення про різноманітність способів впливу у професійній комунікації; розкрити етичні межі між переконанням та маніпуляцією; опанувати навички свідомого вибору комунікативних стратегій відповідно до цілей та ситуації.

### **План заняття:**

1. Способи впливу на людей під час спілкування.
2. Маніпулювання та актуалізація.
3. Моделі спілкування.

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Способи впливу на людей під час спілкування.**

Під час підготовки зверніть увагу на класифікацію способів впливу за характером та цілями комунікації. Важливо усвідомити, що вибір стратегії впливу має бути етично обґрунтованим та адекватним професійній ситуації.

Розкрийте основні способи впливу:

- *інформування* – передача фактів, даних, знань для формування об'єктивного уявлення;
- *переконання* – логічна та емоційна аргументація для зміни ставлення або позиції;
- *навіювання* – вплив на підсвідомість через повторення, авторитет, емоційний стан;
- *мотивація* – стимулювання внутрішніх потреб, інтересів, цінностей для активізації дій;
- *примус* – використання влади, санкцій, тиску для досягнення бажаної поведінки.

Проаналізуйте умови ефективності кожного способу: рівень довіри, статусні відносини, культурний контекст, готовність співрозмовника до сприйняття. Зверніть увагу на етичні обмеження: коли вплив перетворюється на маніпуляцію або психологічний тиск.

Охарактеризуйте роль особистісних якостей мовця у посиленні впливу: компетентність, щирість, емпатія, впевненість, харизма. Важливо зрозуміти, що стійкий позитивний результат досягається не техніками впливу, а побудовою довірливих, взаємовигідних стосунків.

## **2. Маніпулювання та актуалізація.**

Розкриваючи друге питання, слід чітко розмежувати поняття маніпулювання та актуалізації. Підготуйте визначення:

*Маніпулювання* – прихований психологічний вплив з метою спонукання людини до дій, вигідних маніпулятору, часто всупереч її інтересам або без її усвідомлення. Охарактеризуйте ознаки маніпуляції: прихованість намірів, використання слабкостей, створення штучного дефіциту часу або інформації, гра на емоціях.

*Актуалізація* – відкрите звернення до значущих для співрозмовника цінностей, потреб, інтересів з метою стимулювання конструктивної взаємодії. Проаналізуйте етичні принципи актуалізації: прозорість намірів, повага до автономії партнера, орієнтація на взаємну вигоду.

Розкрийте типові маніпулятивні техніки у діловому спілкуванні:

- *створення штучного авторитету* – посилення на неіснуючі джерела, експертів;
- *емоційний шантаж* – використання почуття провини, страху, обов'язку;
- *подвійні послання* – суперечливі вербальні та невербальні сигнали;
- *відволікання уваги* – переведення розмови на другорядні теми.

Зверніть увагу на механізми захисту від маніпуляцій: критичне мислення, усвідомлення власних потреб, вміння говорити «ні», пошук

додаткової інформації, залучення третьої сторони. Важливо зрозуміти, що професійна етика вимагає відмови від маніпуляцій навіть заради «благих цілей».

### **3. Моделі спілкування.**

Третє питання вимагає ознайомлення з типологією комунікативних моделей. Охарактеризуйте основні моделі ділового спілкування:

*Авторитарна модель:*

- односторонній вплив, ієрархічна комунікація;
- акцент на наказах, інструкціях, контролі;
- ефективна в екстремальних ситуаціях, але обмежує ініціативу.

*Демократична модель:*

- двосторонній обмін, врахування думки партнерів;
- акцент на обговоренні, консенсусі, співпраці;
- сприяє креативності, але вимагає більше часу.

*Партнерська модель:*

- рівноправна взаємодія, орієнтація на спільну мету;
- акцент на довірі, відкритості, взаємній відповідальності;
- оптимальна для довгострокових професійних стосунків.

*Трансакційна модель (за Е. Берном):*

- аналіз комунікації через стани «Батько-Дорослий-Дитина»;
- ідеал – взаємодія «Дорослий-Дорослий»: раціональна, рівноправна, відповідальна.

Проаналізуйте фактори вибору моделі: цілі комунікації, статусні відносини, культурний контекст, терміновість, рівень довіри. Зверніть увагу

на гнучкість: ефективний фахівець вміє адаптувати стиль спілкування до ситуації, не втрачаючи етичних орієнтирів.

Важливо зрозуміти, що модель спілкування формує не лише результат взаємодії, а й довгостроковий імідж фахівця, корпоративну культуру організації.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Проаналізуйте комунікативну ситуацію з професійної практики (або уявну) за типом використаного впливу (інформування, переконання, навіювання, мотивація, примус). Оцініть етичність та ефективність обраного способу. Оформіть висновки у вигляді короткого звіту.
2. Складіть пам'ятку «Як розпізнати маніпуляцію у діловому спілкуванні»: 7–10 ознак маніпулятивної поведінки та конкретні стратегії захисту від неї.
3. Дослідіть власний комунікативний стиль: яку модель спілкування (авторитарна, демократична, партнерська) ви використовуєте найчастіше? У яких ситуаціях вона ефективна, а в яких – ні? Оформіть самоаналіз у вигляді есе (до 2 сторінок).
4. Порівняйте етичні та неефективні способи актуалізації інтересів партнера. Наведіть приклади з вашої майбутньої професії, коли актуалізація сприяє взаєморозумінню, а коли – може бути сприйнята як маніпуляція.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): вплив, переконання, навіювання, мотивація, примус, маніпуляція, актуалізація, комунікативна модель, авторитарний стиль, демократичний стиль, партнерська взаємодія, трансакційний аналіз, критичне мислення, етична межа, комунікативна гнучкість. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### Рекомендована література:

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
  2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
  3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
  4. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
  5. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
  6. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
  7. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
  8. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
  9. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.
  10. Берн Е. Ігри, у які грають люди. Психологія людських взаємин. Київ: КМ-Букс, 2023. 352 с. (переклад)
-

## **Тема 8. Вербальні та невербальні засоби спілкування**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про систему вербальних та невербальних засобів професійної комунікації; розкрити правила конструювання переконливих повідомлень; опанувати навички свідомого використання невербальних компонентів для посилення ефективності спілкування.

### **План заняття:**

1. Вербальна комунікація, культура слухання та говоріння.
  2. Переконуючий вплив та логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.
  3. Невербальна комунікація, класифікація.
  4. Кінесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, контакт очей, проксеміка.
- 

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Вербальна комунікація, культура слухання та говоріння.**

Під час підготовки зверніть увагу на двосторонню природу вербальної комунікації: говоріння та слухання як взаємопов'язані процеси. Важливо усвідомити, що ефективність спілкування залежить не лише від якості мовлення, а й від вміння сприймати інформацію.

Розкрийте складові культури говоріння:

- *мовна правильність* – дотримання норм літературної мови, термінології;
- *логічність* – чітка структура думки, послідовність аргументів;
- *виразність* – використання тропів, ритму, інтонації для посилення впливу;
- *доцільність* – відповідність стилю, лексики, тону ситуації та аудиторії.

Охарактеризуйте компоненти культури слухання:

- *уважність* – концентрація на словах співрозмовника, відсутність відволікань;
- *активність* – уточнення, перефразування, зворотний зв'язок;
- *емпатичність* – сприйняття не лише змісту, а й емоційного підтексту;
- *неупередженість* – відкритість до іншої точки зору, уникнення передчасних висновків.

Проаналізуйте типові помилки у вербальній комунікації: надмірна складність або спрощеність мови, логічні стрибки, емоційна невірноваженість, ігнорування реакції співрозмовника. Зверніть увагу на роль пауз, темпу, гучності у посиленні сприйняття.

Важливо зрозуміти, що культура вербальної комунікації є не лише професійною навичкою, а й виявом загальної культури особистості, поваги до партнера.

## **2. Переконуючий вплив та логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на структуру переконливого повідомлення. Підготуйте характеристику ключових правил:

*Логічні правила:*

- чітке формулювання тези (головної думки);
- послідовна аргументація (факти → аналіз → висновок);
- уникнення логічних помилок (поспішні узагальнення, хибні причини);
- врахування та спростування можливих контраргументів.

*Психологічні правила:*

- орієнтація на інтереси, потреби, цінності аудиторії;
- використання зрозумілих прикладів, метафор, історій;
- баланс між раціональним та емоційним впливом;

- створення атмосфери довіри через щирість, компетентність, емпатію.

*Структурні правила:*

- вступ: залучення уваги, актуалізація теми, формулювання мети;
- основна частина: логічна аргументація, приклади, докази;
- висновок: підсумок, заклик до дії, позитивний акцент.

Особливу увагу приділіть адаптації повідомлення до аудиторії: рівень підготовки, професійний бекграунд, культурні особливості, емоційний стан. Розкрийте роль зворотного зв'язку у коригуванні комунікації «на льоту».

Зверніть увагу на етичні обмеження переконання: заборона на маніпуляцію, дезінформацію, експлуатацію слабкостей. Важливо зрозуміти, що справжнє переконання ґрунтується на істині, логіці та повазі до автономії співрозмовника.

### **3. Невербальна комунікація, класифікація.**

Третє питання вимагає систематизації невербальних засобів спілкування. Охарактеризуйте основні групи:

*Кінесика* – рухи тіла: жести, міміка, постава, хода. Проаналізуйте функції: підкреслення слів, вираження емоцій, регуляція взаємодії, заміна слів.

*Паралінгвістика* – характеристики голосу: тембр, гучність, темп, інтонація, паузи. Розкрийте вплив на сприйняття: впевненість, емоційність, авторитетність.

*Екстралінгвістика* – додаткові звукові сигнали: сміх, зітхання, покашлювання. Охарактеризуйте роль у передачі емоційного стану, регуляції темпу розмови.

*Проксеміка* – використання простору: дистанція, орієнтація, розташування. Проаналізуйте зони спілкування: інтимна (0–45 см), особиста (45–120 см), соціальна (1,2–3,6 м), публічна (понад 3,6 м).

*Такесика* – дотики: рукостискання, поплескування, обійми. Зверніть увагу на культурну специфіку та етичні обмеження.

*Хронемика* – використання часу: пунктуальність, тривалість контакту, паузи. Розкрийте символічне значення часу у професійному контексті.

Важливо зрозуміти, що невербальні сигнали часто несуть більше інформації, ніж слова, і можуть як посилювати, так і суперечити вербальному повідомленню.

#### **4. Кінесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, контакт очей, проксемика.**

Четверте питання передбачає детальне опрацювання ключових невербальних компонентів. Охарактеризуйте кожен аспект:

*Контакт очей:*

- функції: встановлення зв'язку, контроль реакції, вираження зацікавленості;
- норми: рівномірний розподіл погляду, уникнення «свердління» або уникнення погляду;
- культурні відмінності: прямота vs скромність у різних культурах.

*Жести:*

- ілюстратори (підкреслюють слова), регулятори (керують розмовою), адаптори (знімають напругу);
- відкриті жести (долоні вгору, розведені руки) vs закриті (схрещені руки, стиснуті кулаки);
- уникнення жестів-паразитів, що відволікають увагу.

*Міміка:*

- базові емоції (радість, сум, гнів, страх, здивування, огидність) та їх вираження;

- конгруентність: відповідність міміки змісту повідомлення;
- контроль над мімікою в емоційно напружених ситуаціях.

#### *Постава та простір:*

- відкрита постава (рівна спина, розслаблені плечі) як сигнал впевненості;
- орієнтація тіла до співрозмовника як знак зацікавленості;
- дотримання комфортної дистанції з урахуванням статусу, статі, культури.

#### *Голосові характеристики:*

- модуляція інтонації для підкреслення ключових думок;
- контроль темпу: уповільнення для важливих моментів, прискорення для динаміки;
- уникнення монотонності, надмірної гучності або тихості.

Зверніть увагу на важливість конгруентності: узгодженості вербальних та невербальних сигналів. Важливо зрозуміти, що свідоме використання невербальних засобів посилює переконливість, але має ґрунтуватися на щирості та повазі.

---

#### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Проаналізуйте відеозапис власного виступу (2–3 хвилини) за критеріями вербальної культури: логічність, виразність, доцільність, адаптація до аудиторії. Визначте сильні сторони та зони розвитку. Оформіть самоаналіз у вигляді звіту.
2. Складіть пам'ятку «10 правил конструювання переконливого повідомлення» для вашої майбутньої професії. Для кожного правила наведіть конкретний приклад застосування.

3. Дослідіть власні невербальні звички: які жести, міміка, постава характерні для вас у діловому спілкуванні? Як вони сприймаються оточуючими? Запропонуйте стратегії корекції небажаних невербальних сигналів.
  4. Порівняйте невербальну комунікацію в українській та одній іншій культурі (на вибір). Зверніть увагу на відмінності у дистанції, контакті очей, жестах. Подайте висновки у формі таблиці.
  5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 20 одиниць): вербальна комунікація, невербальна комунікація, кінесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, проксемика, такесика, хронеміка, контакт очей, ілюстратори, регулятори, адаптори, конгруентність, інтонація, темп мовлення, відкрита постава, соціальна дистанція, активне слухання, зворотний зв'язок, адаптація повідомлення. Дайте короткі визначення кожному терміну.
- 

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
4. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
5. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
6. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.

7. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
8. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
10. Піз А., Піз Б. Мова тіла. Як читати думки оточуючих за їхніми жестами. Київ: КМ-Букс, 2023. 320 с. (переклад)

## **Тема 9. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про індивідуальну бесіду як ключову форму ділової комунікації; розкрити функції, види та етапи проведення бесіди; опанувати практичні навички підготовки, проведення та завершення індивідуальних ділових зустрічей.

### **План заняття:**

1. Функції та види бесід, їх характеристика та етапи.
  2. Підготовка, контакт, орієнтування в ситуації.
  3. Обговорення, прийняття рішення і вихід.
  4. Індивідуальні бесіди керівника, бесіда виховного характеру.
- 

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Функції та види бесід, їх характеристика та етапи.**

Під час підготовки зверніть увагу на багатогранність індивідуальної бесіди як інструменту професійної комунікації. Важливо усвідомити, що бесіда – це не просто обмін інформацією, а складний процес взаємодії з чіткою структурою та цілями.

Розкрийте основні функції ділової бесіди:

- *інформаційна* – отримання та надання відомостей, уточнення деталей;
- *регулятивна* – координація дій, узгодження позицій, управління поведінкою;
- *мотиваційна* – стимулювання активності, підтримка ініціативи;
- *діагностична* – оцінка компетентності, ставлення, потенціалу співрозмовника;
- *виховна* – формування ціннісних орієнтирів, корекція поведінки.

Охарактеризуйте види бесід за критеріями:

- *за метою*: інформаційна, інструктивна, оцінювальна, мотиваційна, виховна;
- *за структурою*: вільна, структурована, напівструктурована;
- *за тональністю*: доброзичлива, нейтральна, напружена, конфронтаційна;
- *за статусом*: рівноправна, ієрархічна (керівник-підлеглий).

Проаналізуйте універсальні етапи бесіди:

- *підготовчий* – визначення мети, збір інформації, планування структури;
- *встановлення контакту* – створення атмосфери довіри, зняття напруги;
- *орієнтування* – з'ясування позицій, інтересів, очікувань сторін;
- *обговорення* – аргументація, пошук рішень, подолання заперечень;
- *прийняття рішення* – фіксація домовленостей, розподіл відповідальності;
- *завершення* – підбиття підсумків, визначення наступних кроків.

Зверніть увагу, що гнучкість у дотриманні етапів є ознакою професійної майстерності: досвідчений комунікатор вміє адаптувати структуру до динаміки розмови.

## **2. Підготовка, контакт, орієнтування в ситуації.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на критичну важливість підготовчого етапу. Підготуйте алгоритм підготовки до бесіди:

*Аналіз ситуації:*

- чітке формулювання мети та бажаного результату;
- збір фактів, документів, даних про співрозмовника;
- прогнозування можливих реакцій, заперечень, питань.

*Планування:*

- розробка структури бесіди, ключових тез, аргументів;
- підготовка відкритих запитань для залучення співрозмовника;
- визначення «червоних ліній» – меж, які не слід перетинати.

*Психологічна готовність:*

- налаштування на конструктивний діалог, управління власними емоціями;
- візуалізація успішного перебігу бесіди.

Особливу увагу приділіть етапу встановлення контакту: перші хвилини бесіди часто визначають її подальший перебіг. Розкрийте техніки створення позитивної атмосфери: привітання, комплімент (за потреби), small talk, відкрита постава, зоровий контакт.

Проаналізуйте механізми орієнтування в ситуації: активне слухання, уточнювальні запитання, перефразування, відстеження невербальних сигналів. Зверніть увагу на важливість гнучкості: вміння коригувати стратегію «на льоту» залежно від реакції співрозмовника.

### **3. Обговорення, прийняття рішення і вихід.**

Третє питання вимагає опрацювання навичок ведення основної частини бесіди. Охарактеризуйте стратегії ефективного обговорення:

*Аргументація:*

- логічна послідовність: теза → докази → висновок;
- використання фактів, прикладів, статистики, експертних думок;
- врахування інтересів та цінностей співрозмовника.

*Робота із запереченнями:*

- спокійне вислуховування без перебивання;
- визнання права на іншу думку, емпатична реакція;
- пошук спільних позицій, компромісних рішень.

*Прийняття рішення:*

- чітке формулювання домовленостей, уникнення двозначностей;
- розподіл ролей, термінів, критеріїв оцінки результату;
- фіксація рішення (усно + письмово за потреби).

Розкрийте техніки завершення бесіди: підбиття підсумків, перевірка розуміння, визначення наступних кроків, позитивне завершення (навіть у складних ситуаціях). Зверніть увагу на важливість зворотного зв'язку після бесіди: аналіз успіхів та зон розвитку.

#### **4. Індивідуальні бесіди керівника, бесіда виховного характеру.**

Четверте питання передбачає аналіз специфіки бесід у керівній практиці. Охарактеризуйте особливості бесід керівника з підлеглими:

*Бесіда оцінювання:*

- об'єктивність, опора на факти та критерії;
- баланс між похвалою та конструктивною критикою;
- орієнтація на розвиток, а не на осуд.

*Бесіда мотивації:*

- виявлення внутрішніх стимулів співробітника;
- зв'язок особистих цілей із цілями організації;
- підтримка ініціативи, визнання досягнень.

*Виховна бесіда:*

- етична основа: повага до гідності, конфіденційність;
- акцент на цінностях, а не на покаранні;
- спільний пошук шляхів корекції поведінки.

Проаналізуйте типові помилки керівника у бесіді: монолог замість діалогу, емоційна реакція замість аналізу, узагальнення замість конкретики.

Зверніть увагу на роль емоційного інтелекту: вміння розпізнавати та регулювати емоції – свої та співрозмовника.

Важливо зрозуміти, що індивідуальна бесіда є потужним інструментом лідерства: через діалог формується довіра, лояльність, професійне зростання команди.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть алгоритм підготовки до індивідуальної бесіди (на вибір: оцінювання, мотивація, вирішення конфлікту). Для кожного етапу наведіть конкретні дії та очікуваний результат.
  2. Підготуйте письмову характеристику власного стилю ведення бесід: які техніки ви використовуєте найчастіше, у яких ситуаціях вони ефективні, які зони розвитку ви бачите. Оформіть у вигляді самоаналізу (до 2 сторінок).
  3. Дослідіть етичні аспекти виховної бесіди. Сформулюйте 5–7 принципів, яких слід дотримуватися керівнику, щоб бесіда мала конструктивний, а не деструктивний вплив.
  4. Проаналізуйте відеозапис ділової бесіди (фільм, інтерв'ю, навчальний матеріал). Оцініть дії учасників за критеріями: підготовка, встановлення контакту, аргументація, завершення. Подайте висновки у формі звіту.
  5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): індивідуальна бесіда, діалог, монолог, активне слухання, аргументація, заперечення, компроміс, зворотний зв'язок, емоційний інтелект, виховна бесіда, оцінювальна бесіда, мотиваційна бесіда, конфіденційність, конструктивна критика, фіксація домовленостей. Дайте короткі визначення кожному терміну.
- 

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
  2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
  3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
  4. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
  5. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
  6. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
  7. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
  8. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
  9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
  10. Яголковський С. Р. Психологія творчості: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 384 с.
-

## **Тема 10. Колективне обговорення ділових проблем**

**Мета вивчення:** сформулювати уявлення про форми та методи колективного прийняття рішень у професійному середовищі; розкрити особливості підготовки та проведення переговорів, нарад, дискусій; опанувати навички фасилітації групової взаємодії.

### **План заняття:**

1. Переговори, нарада.
2. Збори як форма прийняття колективного рішення.
3. Дискусія та «мозковий штурм».

---

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Переговори, нарада.**

Під час підготовки зверніть увагу на відмінності та спільні риси переговорів і наради як форм ділової комунікації. Важливо усвідомити, що обидва формати передбачають колективне обговорення, але мають різні цілі та процедури.

Розкрийте специфіку переговорів:

- *мета* – досягнення угоди між сторонами з різними інтересами;
- *учасники* – представники сторін, часто з мандатом на прийняття рішень;
- *структура* – підготовка, відкриття, обговорення, узгодження, закриття;
- *стратегії* – позиційна (торг), принципова (Гарвардська модель), інтегративна.

Охарактеризуйте ключові принципи ефективних переговорів:

- розділення людей і проблеми;
- фокус на інтересах, а не на позиціях;

- генерація варіантів взаємовигідних рішень;
- використання об'єктивних критеріїв оцінки.

Проаналізуйте особливості наради:

- *мета* – обмін інформацією, координація дій, прийняття оперативних рішень;
- *учасники* – члени команди, підрозділу, організації;
- *структура* – порядок денний, регламент, протокол;
- *ролі* – головуючий, секретар, доповідачі, учасники.

Зверніть увагу на типові помилки у проведенні нарад: відсутність чіткої мети, порушення регламенту, домінування окремих учасників, відсутність фіксації рішень. Розкрийте роль модератора у забезпеченні продуктивності групової роботи.

## **2. Збори як форма прийняття колективного рішення.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на формалізовану природу зборів як інструменту демократичного прийняття рішень. Підготуйте характеристику ключових аспектів:

*Підготовка зборів:*

- визначення порядку денного, цілей, очікуваних результатів;
- завчасне інформування учасників, розсилка матеріалів;
- підготовка проектів рішень, регламенту, технічного забезпечення.

*Проведення зборів:*

- відкриття, перевірка кворуму, затвердження порядку денного;
- обговорення питань: доповіді, запитання, дискусія;
- голосування: форми (відкрите, таємне), підрахунок, фіксація результатів;

- закриття: підбиття підсумків, визначення наступних кроків.

*Прийняття рішень:*

- критерії легітимності: кворум, процедура, більшість;
- форми рішень: резолюція, постанова, протокольний запис;
- механізми реалізації: відповідальні, терміни, контроль.

Особливу увагу приділіть етичним аспектам: забезпечення рівних можливостей для висловлювання, прозорість процедури, повага до меншості, конфіденційність за потреби. Зверніть увагу на роль документування: протокол як офіційне свідчення прийнятих рішень.

### **3. Дискусія та «мозковий штурм».**

Третє питання вимагає опрацювання інтерактивних методів генерації ідей та прийняття рішень. Охарактеризуйте особливості дискусії:

*Види дискусій:*

- полеміка (відкрите протистояння позицій);
- дебати (структурована аргументація за правилами);
- круглий стіл (рівноправний обмін думками);
- панельна дискусія (експертні виступи + обговорення).

*Правила конструктивної дискусії:*

- аргументація замість емоцій;
- критика ідей, а не особистостей;
- активне слухання, повага до іншої думки;
- пошук спільних позицій, компромісів.

Розкрийте метод «мозкового штурму» (брейнстормінгу):

- *етапи:* формулювання проблеми → генерація ідей (без критики) → групування → оцінка → вибір;

- *принципи*: кількість перед якістю, заборона критики на етапі генерації, комбінування та розвиток ідей;
- *ролі*: фасилітатор (керує процесом), секретар (фіксує ідеї), учасники (генерують).

Проаналізуйте переваги та обмеження методу: ефективність для креативних завдань, ризик поверхневих рішень, необхідність подальшої аналітичної роботи. Зверніть увагу на модифікації методу: зворотний мозковий штурм, індивідуальний брейнстормінг, онлайн-формати.

Важливо зрозуміти, що успіх колективного обговорення залежить не лише від методики, а й від психологічного клімату, довіри, готовності учасників до відкритого діалогу.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Складіть порівняльну таблицю «Форми колективного обговорення: переговори, нарада, збори, дискусія». Визначте цілі, учасників, структуру, очікувані результати кожної форми.
2. Підготуйте план проведення наради з конкретною темою (на вибір: планування проєкту, вирішення конфлікту, оцінка результатів). Вкажіть порядок денний, регламент, ролі учасників, очікувані рішення.
3. Дослідіть Гарвардську модель переговорів. Поясніть, як принципи «принципових переговорів» можуть бути застосовані у вашій майбутній професії. Оформіть відповідь у вигляді короткого есе (до 2 сторінок).
4. Організуйте та проведіть «мозковий штурм» у малій групі (3–5 осіб) на актуальну тему. Зафіксуйте етапи, згенеровані ідеї, висновки. Подайте звіт про проведення та рефлексію процесу.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): переговори, нарада, збори, дискусія, мозковий штурм, фасилітація, кворум, регламент, протокол, позиційні переговори, принципіві

переговори, полеміка, дебати, круглий стіл, генерація ідей. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
  2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
  3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
  4. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
  5. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
  6. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
  7. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
  8. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
  9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
  10. Фішер Р., Юрі В. Шлях до порозуміння: переговори без поразки. Київ: КМ-Букс, 2023. 288 с. (переклад)
-

## Тема 11. Публічні виступи

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про публічний виступ як вищу форму професійної комунікації; розкрити особливості підготовки, структури та презентації виступу; опанувати навички роботи з аудиторією та подолання комунікативних бар'єрів.

### План заняття:

1. Особливості та особистісний вплив.
2. Підготовка та спілкування з аудиторією.
3. Презентація як форма виступу в аудиторії.

---

### Методичні поради до підготовки:

#### 1. Особливості та особистісний вплив.

Під час підготовки зверніть увагу на унікальність публічного виступу як форми комунікації «один-до-багатьох». Важливо усвідомити, що ефективність виступу залежить не лише від змісту, а й від особистісних якостей мовця.

Розкрийте ключові особливості публічного виступу:

- *масштаб* – одночасна комунікація з великою аудиторією;
- *односторонність* – домінування мовця, обмежений зворотний зв'язок;
- *публічність* – відкритість, можливість критики, медійний резонанс;
- *відповідальність* – вплив на думки, емоції, дії слухачів.

Охарактеризуйте компоненти особистісного впливу мовця:

- *етос* (авторитет) – компетентність, досвід, репутація, щирість;
- *логос* (логіка) – чіткість аргументів, структурованість, доказовість;
- *пафос* (емоції) – здатність надихати, викликати співпереживання, мотивувати.

Проаналізуйте фактори, що посилюють вплив: впевненість, харизма, емоційний інтелект, адаптивність до аудиторії. Зверніть увагу на етичні межі впливу: різниця між переконанням та маніпуляцією, відповідальність за наслідки сказаного.

## **2. Підготовка та спілкування з аудиторією.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на системність підготовки до виступу. Підготуйте алгоритм підготовки:

*Аналіз аудиторії:*

- склад (вік, професія, рівень підготовки, очікування);
- інтереси, потреби, можливі заперечення;
- культурні, соціальні, контекстуальні особливості.

*Формулювання мети та ключового повідомлення:*

- що має знати/відчувати/зробити аудиторія після виступу;
- одна головна ідея, яку запам'ятають слухачі.

*Структура виступу:*

- вступ (захоплення уваги, актуалізація, формулювання тези);
- основна частина (2–4 ключові аргументи з прикладами);
- висновок (підсумок, заклик до дії, емоційний акцент).

*Підготовка матеріалів:*

- текст/тези виступу, візуальна підтримка (слайди, роздаткові матеріали);
- репетиція: відпрацювання часу, інтонації, жестів, переходів.

Особливу увагу приділіть технікам роботи з аудиторією під час виступу:

- встановлення контакту: зоровий зв'язок, відкрита постава, звертання;
- утримання уваги: зміна темпу, риторичні запитання, історії, інтерактив;

- робота із запитаннями: активне слухання, чіткі відповіді, тактовність у складних ситуаціях.

Зверніть увагу на подолання хвилювання: дихальні вправи, позитивна візуалізація, фокус на користі для аудиторії замість страху оцінки.

### **3. Презентація як форма виступу в аудиторії.**

Третє питання вимагає опрацювання навичок створення та проведення презентацій. Охарактеризуйте принципи ефективної візуальної підтримки:

*Дизайн слайдів:*

- мінімалізм: одна ідея на слайд, лаконічний текст, якісні зображення;
- контрастність: читабельний шрифт, гармонійна кольорова гама;
- послідовність: єдиний стиль, логічна навігація.

*Інтеграція з усним виступом:*

- слайди доповнюють, а не дублюють слова мовця;
- синхронізація: перехід до слайда в момент згадування теми;
- інтерактив: можливість залучення аудиторії до роботи з матеріалом.

*Технічні аспекти:*

- перевірка обладнання, резервні копії, адаптація до формату (онлайн/офлайн);
- володіння інструментами: PowerPoint, Canva, Prezi, Keynote.

Проаналізуйте типові помилки у презентаціях: перевантаження текстом, нечитабельні шрифти, відсутність логіки, технічні збої. Зверніть увагу на важливість репетиції з використанням візуальних матеріалів.

Важливо зрозуміти, що презентація – це не заміна мовця, а інструмент посилення його повідомлення. Успіх залежить від гармонії змісту, форми та особистісної подачі.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Підготуйте структуру публічного виступу на актуальну професійну тему (3–5 хвилин). Вкажіть мету, ключове повідомлення, три основні аргументи, висновок. Оформіть у вигляді плану-конспекту.
2. Створіть презентацію (3–5 слайдів) для підтримки вашого виступу. Дотримуйтеся принципів візуального дизайну: лаконічність, контрастність, послідовність. Підготуйте коротке пояснення вибору стилю та структури.
3. Дослідіть власні сильні та слабкі сторони як публічного мовця. Виконайте вправу «Запис виступу»: запишіть 2–3 хвилини промови, проаналізуйте за критеріями: дикція, контакт очей, жести, структура, впевненість. Оформіть самоаналіз у вигляді звіту.
4. Порівняйте особливості підготовки до виступу перед різними аудиторіями (студенти, колеги, керівництво, широка публіка). Зверніть увагу на адаптацію змісту, стилю, візуальної підтримки. Подайте висновки у формі таблиці.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 15 одиниць): публічний виступ, презентація, етос, логос, пафос, аудиторія, ключове повідомлення, візуальна підтримка, зоровий контакт, риторичне запитання, інтерактив, репетиція, хвилювання, фокус уваги, заклик до дії. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.

3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
4. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
5. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
6. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
7. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
8. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
10. Андерсон К. Виступи TED. Офіційний посібник з публічних виступів. Київ: Наш Формат, 2023. 272 с. (переклад)

---

*Примітка: Усі джерела українською мовою, видані після 2022 року.  
Форматування: шрифт Times New Roman, 12 кегль, міжрядковий інтервал 1.5, поля стандартні. Обсяг – орієнтовно 3 сторінки.*

---

## **Тема 12. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання**

**Мета вивчення:** сформувати цілісне уявлення про природу конфліктів у професійному середовищі; розкрити класифікацію, причини та динаміку конфліктних ситуацій; опанувати навички профілактики та конструктивного вирішення конфліктів.

### **План заняття:**

1. Визначення конфлікту, конфліктні ситуації.
  2. Класифікація та типологія конфліктів.
  3. Сутність конфлікту й готовність до виходу з конфлікту.
  4. Міжособистісні методи та структурні стилі.
- 

### **Методичні поради до підготовки:**

#### **1. Визначення конфлікту, конфліктні ситуації.**

Під час підготовки зверніть увагу на багатовимірність поняття «конфлікт» у професійному контексті. Важливо усвідомити, що конфлікт – це не лише негативне явище, а й потенційне джерело змін, розвитку, інновацій.

Розкрийте визначення конфлікту: протистояння інтересів, цінностей, позицій двох або більше сторін, що супроводжується емоційною напругою та може вести до відкритого протистояння. Проаналізуйте ключові елементи конфліктної ситуації:

- *суб'єкти* – учасники конфлікту (індивіди, групи, організації);
- *об'єкт* – предмет суперечки (ресурси, влада, статус, цінності);
- *інцидент* – подія, що запускає відкриту фазу конфлікту;
- *контекст* – організаційна культура, історія стосунків, зовнішні фактори.

Охарактеризуйте етапи розвитку конфлікту:

- *передконфліктна фаза* – накопичення суперечностей, напруга;

- *інцидент* – відкрите зіткнення, ескалація;
- *фаза протистояння* – активні дії сторін, пошук переваги;
- *завершення* – вирішення, згасання або трансформація конфлікту.

Зверніть увагу на функції конфлікту: деструктивні (руйнування стосунків, втрата ресурсів) та конструктивні (виявлення проблем, стимулювання змін, згуртування групи). Важливо зрозуміти, що мета професійної етики – не уникнення конфліктів, а їх конструктивне врегулювання.

## **2. Класифікація та типологія конфліктів.**

Розкриваючи друге питання, слід звернути увагу на систематизацію конфліктів за різними критеріями. Підготуйте характеристику основних типів:

*За сферою виникнення:*

- ділові (розподіл ресурсів, цілі, методи роботи);
- міжособистісні (стосунки, комунікація, цінності);
- організаційні (структура, влада, культура);
- зовнішні (з клієнтами, партнерами, регуляторами).

*За характером протистояння:*

- інтересний (конфлікт цілей, ресурсів);
- ціннісний (розбіжності у принципах, переконаннях);
- емоційний (особистісні образи, неприязнь);
- інформаційний (різне розуміння фактів, даних).

*За тривалістю та інтенсивністю:*

- ситуативний (короткочасний, низька інтенсивність);
- тривалий (хронічна напруга, періодичні загострення);
- ескалаційний (наростання інтенсивності, ризик руйнування).

*За кількістю учасників:*

- внутрішньоособистісний (конфлікт мотивів, цінностей у межах однієї особи);
- міжособистісний (дві особи);
- груповий (між підрозділами, командами);
- масовий (організація, суспільство).

Проаналізуйте причини виникнення конфліктів у професійному середовищі: обмеженість ресурсів, розбіжності у цілях, комунікативні бар'єри, статусні відмінності, культурні розбіжності. Зверніть увагу на роль суб'єктивного сприйняття: одна ситуація може бути конфліктною для однієї сторони та нейтральною для іншої.

### **3. Сутність конфлікту й готовність до виходу з конфлікту.**

Третє питання вимагає аналізу психологічних та комунікативних аспектів готовності до вирішення конфлікту. Охарактеризуйте ключові компоненти готовності:

*Когнітивна готовність:*

- усвідомлення наявності конфлікту, його причин та динаміки;
- розуміння власних інтересів та інтересів іншої сторони;
- пошук варіантів вирішення, оцінка наслідків.

*Емоційна готовність:*

- управління власними емоціями (гнів, образа, тривога);
- емпатія – здатність розуміти емоційний стан іншої сторони;
- відкритість до діалогу, зменшення захисних реакцій.

*Поведінкова готовність:*

- ініціювання діалогу, активне слухання, конструктивна аргументація;

- гнучкість у пошуку компромісів, готовність до поступок;
- дотримання домовленостей, реалізація рішень.

Розкрийте бар'єри на шляху до вирішення конфлікту: егоцентризм, ригідність, страх втратити обличчя, відсутність навичок комунікації. Проаналізуйте стратегії подолання бар'єрів: рефлексія, залучення медіатора, тренінги комунікативних навичок.

Зверніть увагу на важливість таймінгу: своєчасне втручання може запобігти ескалації, тоді як запізнiла реакція ускладнює вирішення.

#### **4. Міжособистісні методи та структурні стилі.**

Четверте питання передбачає опрацювання практичних інструментів управління конфліктами. Охарактеризуйте міжособистісні методи:

*Переговори:*

- пряма комунікація сторін для пошуку взаємоприйняттого рішення;
- принципи: фокус на інтересах, генерація варіантів, об'єктивні критерії.

*Медіація:*

- залучення нейтральної третьої сторони для фасилітації діалогу;
- переваги: конфіденційність, добровільність, орієнтація на майбутнє.

*Арбітраж:*

- передача рішення незалежному експерту або керівнику;
- застосування: коли сторони не можуть домовитися самостійно.

Розкрийте структурні стилі вирішення конфліктів (за моделлю Томаса-Кілмана):

- *конкуренція* – наполягання на власній позиції, орієнтація на перемогу;
- *пристосування* – поступка інтересам іншої сторони заради збереження стосунків;

- *уникнення* – відстрочення або ігнорування конфлікту;
- *компроміс* – взаємні поступки для часткового задоволення інтересів;
- *співпраця* – пошук рішення, що повністю задовольняє обидві сторони.

Проаналізуйте умови вибору стилю: важливість питання, важливість стосунків, баланс влади, часові обмеження. Зверніть увагу, що ефективний фахівець володіє всіма стилями та вміє гнучко обирати стратегію залежно від ситуації.

Важливо зрозуміти, що профілактика конфліктів – найефективніша стратегія: чітка комунікація, прозорі процедури, культура зворотного зв'язку зменшують ризик виникнення деструктивних протистоянь.

---

### **Завдання для самостійної роботи:**

1. Проаналізуйте конфліктну ситуацію з професійної практики (або уявну). Визначте тип конфлікту, причини, етапи розвитку, учасників. Запропонуйте стратегію конструктивного вирішення. Оформіть у вигляді кейс-аналізу.
2. Складіть пам'ятку «7 кроків до вирішення міжособистісного конфлікту» для вашої майбутньої професії. Для кожного кроку наведіть конкретний приклад застосування.
3. Дослідіть власний стиль реагування на конфлікти (за моделлю Томаса-Кілмана). У яких ситуаціях ваш типовий стиль ефективний, а в яких – може зашкодити? Оформіть самоаналіз у вигляді есе (до 2 сторінок).
4. Порівняйте переваги та обмеження медіації та арбітражу як методів вирішення конфліктів. Зверніть увагу на умови застосування, роль третьої сторони, очікувані результати. Подайте висновки у формі таблиці.
5. Створіть глосарій основних термінів теми (не менше 20 одиниць): конфлікт, конфліктна ситуація, ескалація, медіація, арбітраж,

переговори, конкуренція, пристосування, уникнення, компроміс, співпраця, інтерес, цінність, емпатія, рефлексія, комунікативний бар'єр, профілактика конфліктів, конструктивне вирішення, деструктивний конфлікт, нейтральна третя сторона. Дайте короткі визначення кожному терміну.

---

### **Рекомендована література:**

1. Власова О. В. Професійна етика та естетика: підручник для закладів вищої освіти. Київ: Кондор, 2024. 416 с.
2. Горбунова О. М., Ковальчук Т. В. Ділова комунікація: теорія і практика. Київ: Центр учбової літератури, 2023. 352 с.
3. Киричук О. В. Психологія спілкування: підручник. Київ: Академвидав, 2023. 448 с.
4. Ковальчук В. І. Майстерність публічного виступу: практичний курс. Київ: Освіта України, 2024. 296 с.
5. Лозова В. І. Етика професійної поведінки: методичні рекомендації. Харків: ХНПУ ім. Г. Сковороди, 2023. 156 с.
6. Методичні вказівки до вивчення курсу «Професійна етика, естетика». Дніпро: ДДПУ, 2024. 128 с.
7. Петренко В. П. Комунікативна культура фахівця: навч. посібник. Київ: ВПЦ «Київський університет», 2023. 368 с.
8. Савченко О. Я. Естетика повсякденності: монографія. Київ: Наукова думка, 2024. 296 с.
9. Шевченко С. В. Етика ділового спілкування: практикум. Київ: Кондор, 2024. 312 с.
10. Гришина Н. В. Психологія конфлікту: підручник. Київ: Освіта України, 2023. 416 с.

Гарних знаць!