

# Психологія ділового спілкування

Гриджук Вікторія Дмитрівна

Інститут управління природними ресурсами

Університет економіки та права «КРОК»

2025 рік

Stratagem  
Solutions



Empowering  
tomorrow's  
leaders

# Мета та предмет дисципліни

## Мета

Сформувати у студентів знання про психологічні основи ділового спілкування, розвинути навички ефективної комунікації, ведення переговорів, вирішення конфліктів та побудови конструктивних ділових відносин.

## Предмет

Психологічні закономірності, механізми та особливості ділового спілкування в професійному середовищі.



# Завдання вивчення дисципліни

1

## Теоретичні основи

Ознайомити з фундаментальними концепціями психології спілкування та їх застосуванням у діловому контексті

2

## Організаційна комунікація

Вивчити особливості ділового спілкування в різних типах організацій та управлінських структурах

3

## Комунікативні техніки

Опанувати техніки ефективної комунікації та активного слухання для покращення професійної взаємодії

4

## Переговори та конфлікти

Сформувати навички ведення переговорів і конструктивного вирішення конфліктних ситуацій

5

## Імідж та відносини

Розвинути вміння будувати позитивний професійний імідж і довгострокові ділові стосунки

# Результати навчання: знання

## Теоретичні основи

Ключові концепції, принципи та моделі психології спілкування в контексті професійної діяльності

## Типи і стилі

Різноманітні форми, стилі та стратегії ділового спілкування та їх ефективність у різних ситуаціях

## Техніки комунікації

Методи активного слухання, постановки запитань, аргументації та переконання в діловому контексті

## Конфлікти

Причини виникнення, стадії розвитку та психологічні механізми вирішення конфліктних ситуацій

## Переговори

Психологічні аспекти підготовки, проведення та успішного завершення ділових переговорів

# Результати навчання: вміння



## Ефективна комунікація

Застосовувати сучасні комунікативні техніки для досягнення професійних цілей



## Ведення переговорів

Проводити ділові переговори з урахуванням психологічних аспектів взаємодії



## Вирішення конфліктів

Аналізувати та ефективно розв'язувати конфліктні ситуації в професійному середовищі



## Побудова іміджу

Формувати позитивний професійний імідж та підтримувати ділову репутацію



## Самоаналіз

Аналізувати власний стиль спілкування та систематично вдосконалювати комунікативні навички

# Зміст дисципліни: теоретичний блок

## Тема 1: Вступ до психології ділового спілкування

Ознайомлення з основними поняттями, метою та завданнями дисципліни, значенням ділового спілкування у професійній діяльності. Історичний розвиток психології спілкування та її сучасний стан.

## Тема 2: Теоретичні основи спілкування

Вивчення психологічних механізмів, структур і функцій спілкування, особливостей міжособистісної взаємодії. Аналіз соціально-психологічних закономірностей комунікації.

## Тема 3: Особливості ділового спілкування

Аналіз специфіки ділового спілкування, його відмінностей від інших видів комунікації, ролі етики та культури у професійному середовищі. Корпоративна культура та її вплив на комунікацію.

## Тема 4: Вербальна і невербальна комунікація

Опанування засобів вербальної та невербальної взаємодії, їх впливу на ефективність ділового спілкування. Особливості інтерпретації невербальних сигналів у професійному контексті.



# Зміст дисципліни: практичний блок



## Тема 5: Техніки ефективної комунікації

Вивчення методів активного слухання, постановки запитань, аргументації та переконання у діловому спілкуванні. Практичні вправи на розвиток комунікативних навичок та подолання бар'єрів спілкування.



## Тема 6: Ведення переговорів

Опанування етапів і стратегій ведення переговорів, підготовки до них, досягнення компромісу. Моделювання переговорних ситуацій з різними типами партнерів та в різних умовах проведення.



## Тема 7: Конфлікти у діловому спілкуванні

Аналіз причин виникнення конфліктів, методів їх попередження та вирішення, технік конструктивного діалогу. Практикум з розв'язання типових конфліктних ситуацій у професійному середовищі.



## Тема 8: Психологія іміджу та ділових стосунків

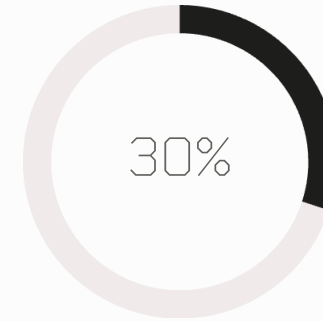
Вивчення факторів формування позитивного іміджу, побудови довіри та підтримки ділових відносин. Розробка особистої стратегії професійного іміджу та розвитку ділової мережі контактів.

# Методи навчання та оцінювання

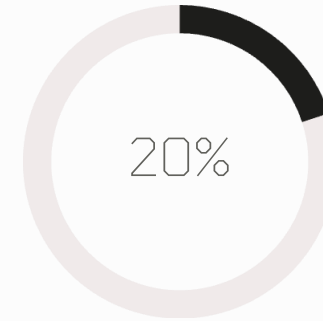
## Методи навчання

- Інтерактивні лекції з використанням мультимедійних презентацій
- Групові дискусії та аналіз кейсів із ділової практики
- Ділові ігри та моделювання комунікативних ситуацій
- Тренінги розвитку комунікативних навичок
- Проектна робота в малих групах

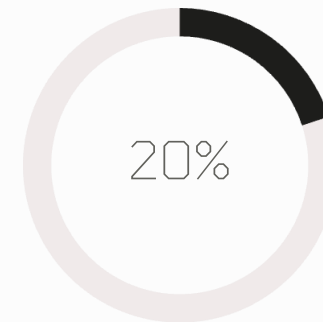
## Методи оцінювання



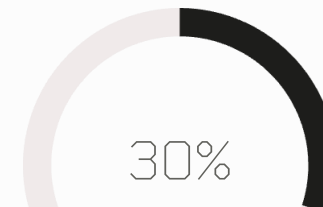
Поточне тестування та опитування



Виконання практичних завдань



Індивідуальний проєкт





# Практична цінність дисципліни



## Кар'єрне зростання

Розвиток комунікативних навичок значно підвищує конкурентоспроможність на ринку праці та сприяє кар'єрному просуванню в будь-якій галузі



## Ефективна командна робота

Навички ефективного спілкування допомагають будувати продуктивні робочі стосунки та підвищують результативність командної взаємодії



## Лідерство

Вміння переконувати, мотивувати та вирішувати конфлікти є основою ефективного лідерства та управління людськими ресурсами



## Розширення професійної мережі

Знання психології ділового спілкування допомагає встановлювати та підтримувати корисні професійні контакти та партнерські відносини



# Запрошуємо до вивчення дисципліни!

"Уміння спілкуватися з людьми — це товар, який можна купити так само, як ми купуємо цукор або каву... І я заплачу за таке вміння більше, ніж за що-небудь інше на світі."

— Джон Д. Рокфеллер

Гриджук Вікторія Дмитрівна

Інститут управління природними ресурсами

Університет економіки та права «КРОК»