

Міністерство освіти і науки України
Прикарпатський національний університет
імені Василя Стефаника

Пілецький В.С.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до проведення
лекційних та семінарських занять з курсу
“ Комунікаційні процеси навчання”
для студентів вищих навчальних закладів

м. Івано-Франківськ
2004

ББК - 88.53

П-32

Пілецький В.С. Методичні рекомендації для проведення лекційних та семінарських занять з курсу “ Комунікаційні процеси навчання ” для студентів вищих навчальних закладів економічного профілю – Івано-Франківськ: Плай, 2004

Друкується за ухвалою Вченої ради Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

До методичних рекомендацій ввійшли розроблені плани лекційних та семінарських занять, ситуаційні вправи та тренінги з метою вивчення впливу умов спілкування і характеру взаємодії на професійну підготовку майбутніх спеціалістів економічного профілю.

Рекомендовано студентам які навчаються на економічних спеціальностях.

Рецензенти:

В.П. Москалець, професор Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника, доктор психологічних наук, завідувач кафедри Загальної та експериментальної психології.

С.Д.Литвин-Кіндратюк, кандидат психологічних наук, доцент Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника.

ЗМІСТ

1. Пояснювальна записка	4
2. Тематичний план лекційного курсу	5
3. Тематичний план семінарських занять	8
4. Плани семінарських занять	9
5. Тематика курсових робіт з курсу “Комунікаційні процеси навчання”	31
6. Контрольні запитання	33
Рекомендована література	35

I. Пояснювальна записка

На сучасному етапі оновлення і перебудови системи освіти в Україні особливої уваги і значущості набуває проблема комунікативної підготовки майбутніх менеджерів-економістів з метою формування у них комунікативних та рефлексивно-перцептивних здібностей, навичок організації управлінського спілкування, вміння оптимізувати процеси ділової взаємодії з колегами та підлеглими, актуалізації особистісного комунікативного потенціалу.

Створення менеджером-економістом психологічно комфортних ситуацій спілкування можливе лише за умови, якщо він має достатній рівень сформованості комунікативної компетентності, здатний передбачати появу труднощів у спілкуванні з підлеглими, вміти долати комунікативні бар'єри, правильно діагностувати чинники конфліктної взаємодії, усувати причини, що її викликають.

Курс “Комунікаційні процеси навчання” розрахований на майбутніх менеджерів-економістів, які навчаються на економічних факультетах.

Мета курсу: формування в майбутніх менеджерів-економістів психологічних характеристик комунікативного потенціалу.

Завдання курсу:

- активізація й узагальнення теоретичних знань студентів із проблем комунікації та взаємодії;
- розвиток адекватного розуміння майбутніми спеціалістами ролі комунікативних властивостей особистості в структурі загальних і спеціальних здібностей майбутнього управлінця;
- підвищення рівня потреби у спілкуванні;
- формування в майбутніх менеджерів-економістів комунікативних можливостей: психотехнічних, перцептивних, рефлексивних;
- актуалізація майбутніми менеджерами-економістами комунікативного потенціалу студентської групи;
- формування в майбутніх менеджерів позитивної комунікативної налаштованості на командну взаємодію і отримання задоволення від неї;

- психокорекція та психопрофілактика комунікативної неготовності та некомпетентності;

Методичні вказівки з курсу складаються з лекційної частини та практичних занять. Практичні заняття передбачаються проводити у формі психологічних практикумів, ділових ігор та психологічних вправ.

Таблиця 1

2. Тематичний план лекційного курсу “ Комунікаційні процеси навчання”

№ п/п	Теми лекцій, їх зміст	Обсяг (годин)	Література
1	2	3	4
1	Спілкування як основа життєдіяльності людей Спілкування, як одна з центральних проблем міжособистісних взаємин. Спілкування в системі економічних наук (менеджмент, маркетинг). Наукова природа спілкування. Підходи до вивчення наукової природи спілкування. Загальна характеристика спілкування.	2	35; 27; 9; 31; 39
2	Роль професійної комунікації в сфері економіки та бізнесу Поняття професійної комунікації. Структура професійної комунікації. Дослідження професійної комунікації. Комунікативні вміння і навички у професійній підготовці майбутніх менеджерів - економістів.	2	35; 27; 42; 43

1	2	3	4
3	<p>Роль спілкування у професійній підготовці майбутніх менеджерів-економістів</p> <p>Поняття соціальної ролі і місце індивіда в системі суспільних відносин. Поняття міжособистісної ролі як фіксації місця людини в системі групових зв'язків. Спілкування, як невід'ємна складова міжособистісних стосунків в економіці та бізнесі. Взаємозв'язок спілкування та діяльності менеджера.</p>	2	27; 28; 42; 43
4	<p>Способи впливу на людей у процесі спілкування</p> <p>Поняття психологічного впливу у процесі спілкування. Навіювання та його характеристика. Наслідування в процесі підготовки майбутніх менеджерів-економістів. Психічне зараження та його особливості у становленні майбутнього менеджера-економіста. Переконавання та його значення у підготовці майбутнього менеджера-економіста.</p>	2	3; 15; 18; 21
5	<p>Вербальні та невербальні засоби спілкування</p> <p>Вербальні та невербальні засоби спілкування та їх характеристика. Культура говоріння. Культура слухання. використання мовленнєвого етикету у практиці ділових стосунків. Невербальна комунікація та її особливості. Невербальні засоби та правила ділового спілкування.</p>	2	9; 13; 28; 33; 37; 38; 42

1	2	3	4
6	<p>Психологічні особливості ведення ділових переговорів</p> <p>Мета та види ділових переговорів. Функції ділових переговорів. Стадії ведення ділових переговорів. Прийоми та методи підготовки ведення ділових переговорів. Невербальні засоби ведення ділових переговорів. Національні стилі ведення ділових переговорів.</p>	2	9; 15; 22; 31; 34
7	<p>Індивідуальна бесіда та її особливості</p> <p>Роль індивідуальної бесіди у практиці ділових взаємин. Етапи ділової бесіди. Особливості бесіди по телефону. Правила етикету під час бесіди з діловим партнером.</p>	2	5; 16; 21; 22; 32
8	<p>Форми колективного обговорення проблем</p> <p>Переговори. Нарада. Збори, як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. “Мозковий штурм”.</p>	2	42; 43; 27
9	<p>Конфлікти: шляхи їх попередження та розв’язання</p> <p>Визначення конфлікту. Класифікація конфліктів. Шляхи розв’язання конфліктів.</p>	2	1; 2; 11; 15; 17; 18
10	<p>Соціально-психологічний клімат в трудовому колективі</p> <p>Поняття соціально-психологічного клімату в трудовому колективі. Чинники які впливають на соціально-психологічний клімат в трудовому колективі. Вимоги, що забезпечують прийнятний соціально-психологічний клімат. Групова сумісність. Групова та психологічна згуртованість та її показники.</p>	2	3; 7; 10; 12; 45
	Всього	20	

3. Тематичний план семінарських занять з курсу “ Комунікаційні процеси навчання”

№ п/п	Назва тем	Кількість годин
1	2	3
1	Комуникативна природа управлінської діяльності менеджера економіста	2
2	Психолого-педагогічні особливості професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів	2
3	Взаємозв'язок студентів і викладачів у процесі професійної підготовки майбутніх спеціалістів	2
4	Психолого-педагогічна характеристика процесу навчання у вузі	2
5	Вплив міжособистісних взаємин у студентській групі на успішність процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів	2
6	Способи впливу на людей у процесі спілкування	2
7	Стили спілкування	2
8	Вербальні та невербальні засоби спілкування	2
9.	Психологічні особливості ведення ділових переговорів	2
10.	Індивідуальна бесіда та її особливості	2
Всього		20

4. Плани семінарських занять з курсу “ Комунікаційні процеси навчання”

Заняття 1.

*Тема: Комуникативна природа управлінської діяльності
менеджера-економіста*

План

1. Психологічні особливості професійної управлінської діяльності менеджера економічного профілю.
2. Роль спілкування в сфері економіки та бізнесу
3. Підвищення ефективності управлінської діяльності менеджера через вдосконалення ділового спілкування.

Рекомендована література:

1. Психологія професійної діяльності і спілкування / За ред. Л.Е.Орбан, Д.М.Гриджук. – К.: Преса України, 1997. – 192 с.
2. Л.Е.Орбан-Лембрик. Психологія управління. Навчальний посібник. – Івано-Франківськ, “Плаї” – 2001. – 525 с.
3. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер.-Для руководителя-практика: Пер. с англ. – М.: Дело, 1991. – 320 с.
4. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практические советы. – М.: Экономика, 1990. – 112 с.
5. Семиченко В.А. Психология общения. – К.: Магістр – S, 1998. – 152 с.

Дискусійні студії

Орієнтований план

1. Чому спілкування є основою життєдіяльності людей?
2. Чи можна прожити без спілкування?
3. В чому особливості професійної комунікації в економічній сфері?
4. Яка роль ділового спілкування в управлінні економікою?

Додаткові завдання:

1. Скласти словник психологічних термінів з проблеми.
2. Підготувати експрес-повідомлення на такі теми:
 - а) “Визначення спілкування в науковій літературі”
 - б) “Роль спілкування в житті сучасного менеджера”

Заняття 2

Тема : Психолого-педагогічні особливості професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів

План

1. Поняття педагогічного спілкування.
2. Основні форми та види педагогічного спілкування.
3. Спрямованість педагогічної взаємодії.
4. Психологічні чинники успішності професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

Рекомендована література:

1. Куницина В.Н. Нарушения, барьеры, трудности межличного неформального общения// Актуальные проблемы психологической теории и практики/ Под ред. А.А.Крылова. – СПб., 1995
2. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. Пособие для студентов высш. Учеб. Заведений/ В.А.Лабунская, Ю.А.Менджеричкая, Е.Д.Бреус. – М.: Изд. Центр “Академия”, 2001. – 288 с.
3. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: Навчальний посібник. – К.: 2000
4. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. – СПб., 1999
5. Тимченко Н.М. Искусство делового общения. – Харьков: РИП “Оригинал”, 1992. – 172 с.
6. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навчальний посібник – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: Вікар, 2002. – 223 с.

7. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента: Научно-практическое пособие. – К.: 1994
8. Яноушек Я. Проблемы общения в условиях совместной деятельности// Вопр. Психологии. - 1982. - №6

Заняття 3

Тема: Взаємозв'язок студентів і викладачів у процесі професійної підготовки майбутніх спеціалістів

План

1. Взаємодія викладача і студента в навчально-виховному процесі.
2. Види педагогічної взаємодії.
3. Основні причини виникнення конфліктів на рівні “студент-викладач”.
4. Шляхи попередження та вирішення конфліктів.

Рекомендована література:

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. – М.: МГУ, 1990. – 240с.
2. Амонашвили Ш.А. Психологические основы педагогики сотрудничества: кн. Для учителя. – К.: Освіта, 1991. – 111с.
3. Буш Б.Я. Диалогика и творчество. – Рига: Авотс, 1985. – 318с.
4. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. – М.: Знание.. 1978. – 144с.
5. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения: Учеб. Пособие по спецкурсу. – Ростов-на-Дону. 1976. – 148с.
6. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. – М.: Просвещение, 1987. – 136с.
7. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. Івано-Франківськ.: “Плай”, 2001. – 696 с.
8. Психологія професійної діяльності і спілкування / За ред. Л.Е.Орбан, Д.М. Гриджука. – К.: Преса України, 1997. – 192с.

Заняття 4

Тема: Психолого-педагогічна характеристика процесу навчання у вузі

План

1. Особливості організації спілкування з різними учасниками педагогічного процесу (студентами, викладачами, кураторами, адміністрацією).
2. Психологічний клімат в студентській групі та його вплив на ефективність навчання студентів в вузі.
3. Етапи становлення особистості майбутнього менеджера-економіста в студентській групі.
4. Керівництво і лідерство в студентській групі.

Рекомендована література:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. –2-е изд., - М.: МГУ, 1988. – 432с.
2. Асмолов А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. –М.: МГУ, 1990. – 367с.
3. Емельянов Ю.М. Активное социально-психологическое обучение. – Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. – 168с.
4. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. – М.: Просвещение, 1987. – 136с.
5. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск. 1976. – 350с
6. Коропецька О.М. Психолого-педагогічні умови ефективного міжособистісного спілкування вчителя і підлітка: Автореф. Дис... канд. Психол. Наук.- Київ, 1997. – 24с.
7. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: навч. Посібник. – К.: КНЕУ, 1997. – 248с
8. Максименко С.Д. Педагогічне спілкування та його діагностика // Проблеми розвиваючого навчання. Матеріали 1 та 2 Міжнар. Конференції /За ред. С.Д.Максименка. – К.. 1997. С. 300 – 303.

9. Москалець В.П. Психологічне обґрунтування української національної школи. – Львів: 1994. – 48с.

Заняття 5

Тема: Вплив міжособистісних взаємин в студентській групі на успішність процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

План

1. Поняття міжособистісних взаємин.
2. Вплив більшості на прийняття рішень в студентській групі.
3. Вплив меншості на процес становлення особистості в групі.
4. Нормативна поведінка всередині студентської групи та її вплив на успішність процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

Рекомендована література:

1. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – М., 1990 – 204с.
2. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. – Л.: ЛГУ, 1979. – 150с.
3. Орбан Л.Е., Гриджук Д.М. Соціальна психологія особистості: практичні поради діловим людям. – К.: Банк «Україна», 1997. – 108 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. Івано-Франківськ.: “Плай”, 2001. – 696 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 448с.
6. Панферов В.Н. Общение как предмет педагогики сотрудничества: Кн. Для учителя. – К.: Освіта, 1991. – 111с.
7. Психологія професійної діяльності і спілкування / За ред. Л.Е.Орбан, Д.М.Гриджука. – К.: Преса України, 1997. – 192с.

Заняття 6

Тема: Способи впливу на людей в процесі спілкування

План

1. Поняття психологічного впливу в процесі спілкування.
2. Навіювання.
3. Наслідування.
4. Зараження.
5. Переконання.

Рекомендована література:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. –2-е изд., - М.: МГУ, 1988. – 432с.
2. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. – М.: Педагогика, 1983. – 272с.
3. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. – М.: Занне.. 1978. – 144с.
4. Ермоленко А.М. Комунікативна практична філософія: Підручник. – К.: Лібра, 1999. – 488с.
5. Чмут Т.К. Культура спілкування. Навчальний посібник. – Хмельницький: ХІРУЦ, 1996. – 346с.

Заняття 7

Тема: Характеристика основних стилів, стратегій і тактик спілкування.

План

1. Поняття про стиль спілкування.
 - а) авторитарний стиль;
 - б) демократичний стиль;
 - в) ліберальний стиль.

2. Визначення стратегій спілкування та їх види.
3. Тактика спілкування.

Додаткові завдання

Моя ефективна стратегія спілкування (творча робота або рольова гра).

Рекомендована література:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры: пер. с англ. – М., 1988.
2. Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. – М.: Просвещение, 1987. – 136с.
4. Леонтьев А.А. Психология общения. – Тарту: Изд-во Тарт. Унта, 1974. – 220с.
5. Сатир В. Как строить себя и свою семью: Пер. С англ. – М., 1992.
6. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек – манипулятор: Пер. С англ. – М., 1998.
7. Чмут Т.К. Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. Посібн. – К.: Вікар, 2002. – 223с.

Заняття 8

Тема: Вербальні та невербальні засоби спілкування

План

1. Характеристика вербальних комунікацій.
2. Культура говоріння та культура слухання.
3. Використання мовленнєвого етикету в практиці ділових стосунків.
4. Невербальна комунікація та класифікація її засобів.
5. Невербальні засоби та правила ділового спілкування.

Рекомендована література:

1. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: “Дело”, 1991. – 312с
2. Зазыкин В.Г., Чернышов А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. – М., 1992. – 165с.
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 448с.
4. Пачковський Ю.Ф. Соціопсихологія підприємницької діяльності і поведінки. – Львів: Світ, 2000. – 272с.
5. Розанова В.А. Психологія управління. – М.: Журнал «Управление персоналом», 1996/97. – 176с.
6. Савчин М.В. Соціальна педагогічна психологія. Навчальний посібник. – Дрогобич: Відродження, 1998. – 208с.
7. Туленков Н.В. Управленческая деятельность руководителя спортивного коллектива / социально-психологический анализ:/ Автореф. Дис... канд. Психол. Наук. –М.: 1999. –20с.

Заняття 9

Тема: Психологічні особливості ведення ділових переговорів.

План

1. Призначення, функції та види переговорів.
2. Стадії ведення ділових переговорів.
3. Практичні прийоми та методи підготовки й ведення переговорів.
4. Врахування невербальних засобів при веденні ділових переговорів
5. Національні стилі ведення ділових переговорів

Рекомендована література:

1. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. – М.: “Дело”, 1991. – 312с.

2. Зазыкин В.Г., Чернышов А.П. Менеджер: психологические секреты профессии. – М., 1992. – 165с.
3. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: навч. Посібник. – К.: КНЕУ, 1997.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління. Івано-Франківськ.: “Плай”, 2001. – 696 с.
5. Палеха Ю.І., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва: Навчально-методичний посібник. – К.: МАУП, 1998. – 96с.
6. Пачковський Ю.Ф. Соціопсихологія підприємницької діяльності і поведінки. – Львів: Світ, 2000. – 272с.

Заняття 10

Тема: Індивідуальна бесіда та її особливості.

План

1. Роль індивідуальної бесіди в практиці ділових взаємин.
2. Етапи індивідуальної бесіди.
3. Особливості бесіди по телефону.
4. Правила етикету, яких слід дотримуватись під час бесід з клієнтами.

Рекомендована література:

1. Атватер И.Я. Я вас слушаю ... (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника): Сокр. пер. с англ. – М., 1984.
2. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. – М., 1989.
3. Лозниця В.С. Психологія менеджменту: навч. посібник. – К.: КНЕУ, 1997.
4. Липсиц П. Как проводить деловые беседы: Пер. с серб.-хорв. – М., 1987.
5. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: практ. советы. – М., 1990.

Питання для додаткового обговорення:

1. Чому іноді бесіди закінчуються, ледве розпочавшись?
2. Як встановити контакт із співрозмовником?
3. Як зробити людині зауваження, не зіпсувавши їй настрої?

Тренінгові заняття 11-17

(ситуаційні задачі)

Загальна мета: актуалізація комунікативного потенціалу студентської групи; підвищення успішності професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

Загальні завдання:

- а) сформувати у майбутніх менеджерів-економістів комунікативні вміння і навички;
- б) розвивати комунікативні здібності;
- в) підвищити рівень потреби у спілкуванні;
- г) виробити позитивні комунікативні настанови;
- д) скоректувати ціннісно-орієнтаційну спрямованість особистості;
- е) покращити атмосферу внутрішньо групової взаємодії;
- е) оптимізувати соціально-психологічний клімат в групі;
- ж) сприяти появі задоволеності майбутніх менеджерів-економістів спілкуванням в середині студентської групи, а відтак і процесом професійної підготовки в цілому.

Заняття 11.

Мета: ознайомлення учасників тренінгу з метою, правилами, принципами функціонування тренінгової групи, сприяння згуртованості, саморозкриттю студентів у ході занять, вироблення позитивної мотиваційної установки на засвоєння тренінгових вправ.

Методичне забезпечення:

Вправа “З якою метою?”

Кожен з учасників висловлюється, з якою метою він прийшов на тренінг, який результат він очікує від себе і своєї тренінгової групи.

Вправа “Твоє ім'я”

Учасникам пропонується назвати своє ім'я. Інші члени групи по черзі називають якнайбільше варіантів даного імені. В кінці кожен ділиться своїми відчуттями і аналізує запитання: яке з названих імен сподобалось найбільше? Як називає його родичі і друзі? Як би йому хотілося називатися?

Вправа “Компліменти”

Мета: перевірити, наскільки ми доброзичливо ставимося один до одного, вміємо бачити позитивне і говорити про це.

Процедура: всі учасники сідають колом, кожен повинен уважно подивитися на партнера зліва і подумати про те, яка риса характеру, яка звичка цієї людини йому подобається і він хоче сказати про це, тобто зробити комплімент.

Аналіз: організатор занять слідкує не тільки за ходом гри, але за змістом компліментів, коректністю поведінки і манерою висловлюватися. Коли всі учасники тренінгу виконують завдання, необхідно всі ці аспекти проаналізувати. Обговорити недоліки і досягнення.

За підсумками вправи готується “Пам'ятка” за мистецтвом говоріння і вислуховування компліментів.

Заняття 12.

Мета: подолання комунікативних бар'єрів; розвиток вербальних та невербальних здібностей; розвиток психологічної спостережливості як здатності фіксувати та запам'ятовувати всю сукупність сигналів, які надходять від окремого партнера чи групи.

Вправа 1.

Всі учасники сідають колом. Одному з них пропонують вийти за двері аудиторії. Решта учасників ділиться на дві групи за певною ознакою, котра повинна візуально фіксуватися й однозначно поділяти групу на дві частини. Утворені групи розташовуються так, щоб межа між ними була помітною. Учасник, що повернувся, повинен визнати, за якою ознакою поділено групу.

Вправа 2.

Учасники сидять у колі. Для проведення вправи необхідні картки, на яких написано ім'я кожного учасника. Кожному з учасників дається картка і пропонується непомітно спостерігати за людиною. Чис ім'я зафіксовано на картці, при цьому потрібно зробити непомітно якісь два рухи (похитати головою, заплющити очі, тощо). Потім ведучий ставить учасникам такі запитання: “Хто спостерігав за Вами?”, “Які два рухи зробила людина, за якою спостерігали Ви?”

Вправа 3. “Асоціації”

Між двома різними поняттями знайти логічний зв'язок, тобто встановити асоціативний перехід через чотири-п'ять етапів.

Наприклад: “деревина” і “м'яч” – “деревина” – “ліс”, “ліс” – “вирубали”, поле” – “футбольне”, “футбольний” – “м'яч”.

Зразки метафор – “сухопутний моряк”, “дзвіночок сміється”, “підкови брів” та ін.

Вправа 4. “Мозковий штурм”

Мета: показати доцільність творчих вправ стосовно практики менеджменту.

Правила:

1. Не допускати ніякої критики.
2. Головне не якість, а кількість.
3. Якщо ідея нереальна, то це ще не краще.
4. Додавання і вдосконалення покращуються.

Кожна підгрупа повинна робити якомога більше ідей стосовно використання булавок, канцелярських приладів і т.ін. На предмет відводиться 60 секунд і хтось повинен просто оголошувати від групи ідеї.

Вправа 5. “Мафія”

Учасники сідають колом. Ведучий роздає карти, серед яких: хрестовий король – він же “хрещений батько”, голова мафії; король і валет пік – члени мафії; король черви – полісмен Катані; решта карт без картинок, а черва і бубна – порядні громадяни міста.

Кожний дивиться на свою карту і за сигналом ведучого запам’ятовує її, а потім кладе на стіл. Ніхто не повинен знати, кому яка карта випала.

1-й етап. Місто спить – всі закривають очі і не підглядають. Ведучий оголошує, що мафія виходить на полювання, вона просинається і радиться, кого вбити.

Увага! Мафія спілкується тільки невербальними сигналами, щоб нікого не розбудити.

2-й етап. Після того, як мафія зробила свою “чорну” справу на ранок виходить комісар Катані. Він починає шукати мафію і подає невербальні сигнали ведучому, який знає, де справжня мафія. Якщо вгадав, то комісар засипає.

Увага! Полісмен нікого “не вбиває”, він тільки вираховує, хто мафіозі, для того, щоб вдень допомогти жителям міста знайти мафію, але так, щоб себе не видати.

3-й етап. Ведучий повідомляє, що настав ранок, і місто прокинулося. Ведучий говорить, що сьогодні вночі від рук мафії загинув ... / той учасник, якого вночі вбила мафія /. Цей учасник виходить з кола і стає спостерігачем, щоб в кінці гри розповісти, які сигнали були проявлені і які помилки допущені.

Решту учасників пропонується почати дискусію, хто ж серед них мафіозі. І вкінці голосує за свій вибір. Якщо вибір правильний, то ведучий говорить: “Вітаю Вас! Ви вбили мафіозі!”. Якщо група вказала на чесного громадянина, то ведучий говорить: “Будьте уважні! Аналізуйте сигнали! Ви “вбили” чесного громадянина”. Після всього всі сідають за стіл і аналізують результати гри, помилки і успіхи.

В кінці заняття студенти діляться відчуттями від проведеного заняття і заповнюють анкету учасника тренінгових занять.

Заняття 13

Мета: набуття вмінь об’єктивно висловлювати негативну оцінку в спілкуванні, виявляти “саботажників спілкування”, які використовуються нами свідомо або несвідомо.

Завдання: проаналізуйте свій стиль спілкування і заповніть колонки в нижченаведеній таблиці

Саботажники спілкування	Приклади	Хто це робить?	
		Ви	інші
1	2	3	4
Погрози (викликають страх, підпорядкування, образу, ворожість)	“Якщо Ви не будете вчасно приходити на роботу, нам прийдеться подумати про Ваше звільнення”. “Робіть, як сказано, або.....”		

1	2	3	4
Накази (коли ми маємо владу над іншими людьми)	“Негайно зайдіть до мене в кабінет”. “Не питайте чому, а робіть як Вам кажуть”. “Ваша справа – виконувати мовчки”		
Критика (негативна)	“Ви недостатньо старанно працюєте”. “Ви постійно жалієтесь”.		
Образливі “діагностичні” прізвиська	“Таке сказати може тільки ідіот”. “Ну ти просто дурень”. “Що ще можна чекати від бюрократа (кретина, козла, божевільного і т.д.)		
Вирок	“За тобою тюрма плаче”. “Невдаха”. “Пропаща людина”.		
Слова “зобов’язування”	“Ви повинні вести себе відповідно”. “Ви повинні дивитися на факти”. “Ви не повинні сердитися”.		
Скриття важливої інформації (репліка, приманка, яка стимулює прийняття невігідного рішення)	“Вам цей проект обов’язково сподобається. Ви не пожалкуєте, якщо заключите з нами договір”.		
Комунікація, яка не залишає вибору	“Робіть, як я сказав, або забирайтеся геть”. “Або буде по-моєму, або Ви звільнені”.		

1	2	3	4
Допит	<p>“Чому так пізно?”</p> <p>“Чим Ви займаєтесь на робочому місці?”</p> <p>“Скільки часу у Вас пішло на це?”</p>		
Несвоєчасні поради	<p>“Якщо б ти вчасно навів порядок на своєму столі, у тебе не було б причин для паніки”.</p> <p>“Чому ти не зробив ось так...”</p> <p>“Я б на твоєму місці”</p> <p>“Просто не звертай уваги”</p> <p>“Візьми себе в руки, не розпускайся”.</p>		
Відмова від обговорення проблеми	<p>“Тут немає що обговорювати”.</p> <p>“Я не бачу в цьому ніякої проблеми”.</p> <p>“Облиш, давай поговоримо про інше”.</p>		
Інтерпритація	<p>“Я вважаю, що така поведінка недостойна.”</p> <p>“Так чинять тільки безвідповідальні люди”</p>		
Зміна теми	<p>“Скільки можна про це говорити, давайте поговоримо про інше”.</p> <p>“Вчора я зустрічалась з одним діловим партнером.....”</p>		
Змагання	<p>“ – Минулого тижня я потрапив в аварію.....”</p> <p>“ – Це що, ти б подивився на мою машину...”</p>		

1	2	3	4
Заспокоєння відсутністю існування проблеми	“Не гарячкуй, не хвилюйся, все владнається”. “Плюнь”. “Все минеться”. “Забудь”. “Та ні, ти чудово виглядаєш”		

Перелічені фрази стають особливо руйнівними, коли вони висловлені презирливим тоном і з амбіційною мімікою, при цьому супроводжується агресивними жестами і позами.

Заняття 14.

Мета: відпрацювати прийом “Lege artis”, знайти найбільш продуктивні прийоми важких працівників.

Завдання: Група ділиться на підгрупи по 3-5 осіб.

Кожна група отримує однаковий набір карточок з ситуаціями.

Необхідно:

- а) методом внутрішньогрупової дискусії проаналізувати ситуацію;
- б) підготувати критичні висловлювання методом “Lege artis”;
- в) відпрацювати найбільш конструктивні прийоми критики.

Ситуація 1

Підлеглий працівник, талановитий спеціаліст творчого типу, у віці, володіє статусом і особистими досягненнями, користується великою популярністю ділових партнерів, вирішує будь-які проблеми і чудово налагоджує зв'язки з людьми. Разом з тим, у Вас не склалися стосунки з цим працівником. Він не сприймає Вас як керівника,

поводить себе самовпевнено і амбіційно. В його роботі Ви знайшли деякі прогалини і вирішили зробити йому критичні зауваження, однак Ваш минулий досвід свідчить про його негативну реакцію на критику: він стає настороженим і роздратованим. Як повести себе?

Ситуація 2.

Після короткої критики Ви сказали працівнику декілька приемних слів. Спостерігаючи за партнером, Ви помітили, що його обличчя повеселішало. Він став жартувати і розповів декілька нових анекдотів. В кінці розмови Ви зрозуміли, що критика, з якої Ви починали розмову, не тільки не була сприйнята, але нібито забута. Очевидно, він почув лише приемну частину розмови. Що Ви застосуєте?

Ситуація 3.

Кожен раз, коли Ви ведете серйозну розмову з однією з Ваших підлеглих, критикуєте її роботу і запитуйте, чому вона так поступає, вона відмовчується. Вам це неприємно, Ви не розумієте, з чим пов'язана її мовчанка, сприймає вона критику чи ні, Ви сердитесь. Що ж можна застосувати, щоб змінити ситуацію?

Ситуація 4.

Ви критикуєте одну свою підлеглу, вона реагує дуже емоційно. Вам доводиться кожен раз направляти бесіду в іншу сторону і не доводити розмову до кінця. От і тепер, після Ваших зауважень – вона розплакалася. Як добитися того, щоб довести до неї мотиви своїх думок?

Ситуація 5.

У Вас в підрозділі є декілька підлеглих, які здійснюють немотивовані дії. Ви бачите їх постійно разом. При цьому вам здається, що Ви знаєте, хто у них неформальний лідер. Вам потрібно заставити їх добре працювати, а не влаштовувати “тусовки” безпосередньо на

робочому місці. Ви не знаєте, який інтерес їх об'єднує. Що Ви застосуєте для зміни ситуації і покращення роботи?

Ситуація 6.

Під час ділової взаємодії з Вами співробітник з відділу реклами “вийшов з себе”, не приймаючи Ваших зауважень стосовно чергового рекламного проєкту. Ви не можете дозволити підлеглому так себе поводити, оскільки це підриває Вам авторитет. Що Ви зробите?

Примітка: кожна команда відробляє версію конструктивної поведінки відносно до кожної ситуації. Особливу увагу слід звернути на можливість здійснення критики методом *Lege artis*.

Підготовлену критику розігрують в ролях, а потім аналізують результати гри.

Заняття 15.

Мета: вироблення вмінь презентувати себе і свій навчальний заклад

Вправа “Презентація”

Всім членам групи дається 10 хвилин на те, щоб скласти презентаційну листівку про свій учбовий заклад, де мають бути враховані особливості навчального закладу, його специфіка, досягнення. Мета листівки - зацікавити вступників, меценатів ділових партнерів у подальшій взаємодії з навчальним закладом.

Після цього всі по черзі зачитують свої листівки, а група допомагає, додаючи те, що учасник випустив.

Потім складається учасником рекламна листівка про себе, професійні вміння, навички, можливості. Закінчується вправа груповим обговоренням.

Домашнє завдання: вдома, перед дзеркалом необхідно зобразити гримаси: здивування, хвилювання, гніву, страху, іронії і т.ін.

Виконати вправу “Увага! Я прийшов!”.

Необхідно без попередження зробити якийсь повідомлення на перерві в іншій студентській групі, щоб привернути до себе увагу й утримати її протягом кількох хвилин.

Виключити в телевізорі звук і за допомогою жестів, міміки, пантоміміки намагатися зрозуміти суть і перевіряти чи правильно Ви її розумієте, включаючи час від часу звук.

Заняття 16.

Мета: тренування комунікаційних вмінь і навичок, використання рефлексій, розвиток вміння чітко і коротко викладати основну думку, уважно слухати, сконцентруватися на тому, що говорить партнер.

На початку заняття проводиться обговорення домашнього завдання і аналізують труднощі, з якими стикнулися студенти.

Вправа “Детектив”

Члени групи розміщуються колом. Керівник заняття пропонує скласти учасникам детективну розповідь з будь-якими героями і змістом. Кожний учасник повинен скласти одне речення, але так, щоб воно було продовженням попереднього. Кожний наступний учасник, перш ніж назвати свою фразу, повинен дослівно повторити попередню.

Вправа триває до того часу, поки всі не спробують себе в цій колективній творчості.

В результаті проведення вправи виявляються індивідуальні труднощі у спілкуванні і з’ясовується чим вони викликані: поганим слуханням, слабкою пам’яттю, нечітко сформульованою думкою, яку необхідно відтворити, громіздкістю і складністю самої фрази.

Вправа “Подія”

Один з учасників розповідає про те, що трапилося з ним найближчим часом або про те, в якому стані він перебуває на даний момент. За дорученням викладача хтось з групи намагається точно відтворити його розповідь, хто вербалізує найбільш основні і значущі елементи розповіді, хтось – інтерпретує.

Після кожного переказу керівник запитує у оповідача, чи правильно передана думка, чи саме цей зміст прагнув оповідач донести до групи. Якщо оповідач не задоволений, то ведучий просить іншого члена групи виконати це завдання ще раз і так до того часу, поки не знайдеться адекватний варіант.

Вправа “Фраза”

Групі зачитується фраза відомого мислителя. Керівник просить учасників написати на листках, хто автор фрази, що він розумів під цією фразою, чому вона була висловлена.

Наприклад: “є люди такі скупі, ніби вони збираються жити вічно і такі марнотратні, ніби вони збираються померти завтра”. Арістотель.

Лафоршуко “Ми часто сплачуємо наші борги не тому, що так потрібно і це справедливо, а тому, що хочемо полегшити наші майбутні позики”.

Домашнє завдання: виконання вправ на розвиток інтонаційної виразності мовлення (вимовляти звукосполучення, скоромовки, невеличкі вірші з різними інтонаційними відтінками, передаючи одним і тим же текстом твердження, сумнів, наказ, прохання, розчарування, здивування, зневаги, тощо).

Заняття 17.

Мета: розвиток навичок встановлення психологічного контакту й активного виходу з нього.

Методичне забезпечення

Рефлексивне обговорення минулого заняття. Перевірка домашнього завдання, його аналіз і самоаналіз.

Вправа “Інтерв’ю”

Група ділиться на пари. Кожна з пар по черзі розіграє перед іншими учасниками інтерв’ю. Сюжети для інтерв’ю обираються самими студентами з шкільного чи вузівського життя (наприклад, викладач знайомиться з студентами; куратор обирає нового старосту).

Вправа “Прохання”

Студентам пропонується звернутися один до одного з проханням, яке містить певні труднощі для того, кого просять (наприклад, поділитися з конспектом напередодні екзамену, позичити потрібну книгу).

Аналізується тактовність, дипломатичність, оригінальність, винахідливість у спілкуванні.

Вправа “Рішуча розмова”

По колу всі висловлюються про те, яких слів і звичок у спілкуванні з людьми вони хотіли б позбутися. Все потрібно проговорити і продемонструвати у групі.

Вправа “Вихід із контакту”

Розіграється ситуація, коли один із партнерів хоче перервати спілкування, а інший намагається затримати його. Інший варіант – обидва учасники хочуть припинити спілкування, але не можуть знайти для цього привід. В кінці гри студенти аналізують, хто з її учасників знайшов вдалу форму виходу з контакту в даній ситуації.

Заключна бесіда за наслідками тренінгової роботи. Підводяться підсумки тренінгу: учасники висловлюють, чи сподобалась їм робота в тренінговій групі, які її наслідки для кожного з учасників, а також для розвитку рівня спілкування у студентській групі.

5. Тематика курсових робіт з курсу “Комунікаційні процеси навчання”

1. Шляхи підвищення управлінської діяльності менеджера через вдосконалення ділового спілкування.
2. Спілкування у сфері економіки і бізнесу, існуючий стан та шляхи удосконалення.
3. Професійна управлінська діяльність менеджера-економіста та її особливості.
4. Роль ділового спілкування в управлінні економікою.
5. Педагогічне спілкування як чинник сприяння успішності підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
6. Форми та види педагогічного спілкування у системі підготовки спеціалістів економічного профілю.
7. Спрямованість педагогічної взаємодії на підготовку спеціалістів економічного профілю.
8. Психологічні чинники успішності підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
9. Міжособистісна взаємодія в навчально-виховному процесі.
10. Педагогічна взаємодія та її види.
11. Причини виникнення конфліктів на рівні “студент-викладач”, шляхи попередження та вирішення.
12. Особливості кооперації як виду взаємодії.
13. Психологічний аналіз та особливості та конкуренції в системі підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
14. Перспективна сторона спілкування в контексті підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
15. Викладач і студент в навчально-виховному процесі.
16. Особливості організації спілкування з різними учасниками педагогічного процесу.

17. Соціально-психологічний клімат в спеціалізованій групі та шляхи його покращення.

18. Основні етапи становлення особистості майбутнього менеджера-економіста.

19. Проблема лідерства і керівництва у студентській групі та чинники, що впливають на становленні особистості майбутнього менеджера-економіста.

20. Міжособистісна сумісність у студентській групі.

21. Міжособистісна згуртованість як чинник підвищення ефективності функціональної студентської групи.

22. Процес прийняття групових рішень в студентській групі.

23. Нормативна поведінка в групі та її вплив на успішність процесу професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

24. Навіювання на етапі становлення менеджера-економіста.

25. Наслідування як механізм впливу у процесі спілкування.

26. Психічне зараження та його особливості у процесі підготовки майбутнього менеджера-економіста.

27. Переконавання та його значення в підготовці майбутнього менеджера-економіста.

28. Характеристика вербальних комунікацій у процесі спілкування.

29. Культура говоріння у спілкуванні сучасного менеджера-економіста.

30. Культура слухання та її особливості.

31. Роль та особливості використання мовленнєвого етикету.

32. Невербальні засоби та правила ділового спілкування.

33. Індивідуальна бесіда та її особливості.

34. Методи і прийоми ведення ділових переговорів.

35. Особливості ведення опосередкового спілкування.

6. Контрольні запитання з курсу “Комунікаційні процеси навчання”

1. Комунікаційні процеси навчання і роль в системі наукових знань.
2. Психологічні особливості управлінської діяльності менеджера економічного профілю.
3. Роль спілкування у сфері економіки та бізнесу.
4. Підвищення ефективності управлінської діяльності менеджера через вдосконалення ділового спілкування.
5. Особливості професійної комунікації в економічній сфері.
6. Форми та види педагогічного спілкування в процесі становлення майбутнього менеджера-економіста.
7. Психологічні чинники успішності професійної підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
8. Взаємодія студента і викладача на етапі підготовки майбутнього менеджера-економіста.
9. Види взаємодії.
10. Передумови виникнення конфліктів на рівні “студент-викладач” та шляхи їх вирішення.
11. Особливості організації спілкування з різними учасниками педагогічного процесу. (студентами, викладачами, кураторами і адміністрацією)
12. Вплив соціально-економічного клімату на ефективність навчання у вузі.
13. Етапи становлення особистості майбутнього менеджера-економіста в студентській групі.
14. Лідерство і керівництво в студентській групі.
15. Способи впливу на людей у процесі спілкування.
16. Навіювання та його характеристики.
17. Наслідування в процесі підготовки майбутніх менеджерів-економістів.
18. Психічне зараження та його особливості у становленні менеджера-економіста.

19. Переконавання та його значення у підготовці майбутнього менеджера.
20. Типологія стилів спілкування.
21. Авторитарний стиль.
22. Демократичний стиль.
23. Ліберальний стиль.
24. Стратегії спілкування та їх види.
25. Тактики спілкування.
26. Вербальні засоби спілкування та її характеристика.
27. Культура говоріння.
28. Культура слухання.
29. Використання мовленнєвого етикету у практиці ділових стосунків.
30. Невербальна комунікація та її особливості.
31. Невербальні засоби та правила ділового спілкування.
32. Мета функції та види ділових переговорів.
33. Стадії ведення ділових переговорів.
34. Прийоми та методи підготовки і ведення ділових переговорів.
35. Національні стилі ведення ділових переговорів.
36. Роль індивідуальної бесіди у практиці ділових взаємин.
37. Етапи ділової бесіди.
38. Особливості бесіди по телефону.
39. Правила етикету під час бесіди з діловим партнером.
40. Взаємозв'язок ділового і управлінського спілкування.
41. Кооперація та конкуренція у практиці ділових стосунків.
42. Зовнішні комунікації та їх вплив у формування сприятливого комітету в колективі.
43. Комунікативна природа управлінської діяльності менеджера-економіста.
44. Форми колективного обговорення проблеми.
45. Актуалізація комунікативного потенціалу майбутнього менеджера-економіста на етапі його професійної підготовки.
46. Вплив комунікативного потенціалу студентської групи на успішність підготовки майбутніх менеджерів-економістів.

47. Комуникативні бар'єри у діловому спілкуванні.
48. Засоби попередження комуникативних бар'єрів.
49. Умови подолання комуникативних бар'єрів.
50. Професійна адаптація молодого спеціаліста в організації.

7. Рекомендована література з курсу “Комунікаційні процеси навчання”

1. Агеев В.С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы – М.: МГУ, 1990. – 240 с.
2. Амонашвили Ш.А. Психологические основы педагогики сотрудничества: кн. для учителя.- К.: Освіта 1991.-111 с.
3. Андреева Г.М. Социальная психология. – 2-е изд., - М.: МГУ, 1988.- 432 с.
4. Асмолов А.Г. Психология личности. Принципы общепсихологического анализа. – М.: МГУ, 1990.-367 с.
5. Атватер И.Я. Я вас слушаю... (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника): Сокр. Пер. с англ. – М.,1984
6. Берн Э. Игры в которые играют люди, люди которые играют в игры: пер. с англ. М., 1988
7. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды.- М.: Педагогика, 1983- 272 с.
8. Буш Б.Я. Диалогика и творчество.- Рига: Авотс, 1985- 318 с.
9. Вудкок М., Френсис Д. Разкрепощенный менеджер. М.: Дело 1991- 312 с.
10. Добрович А.Б. Общение: наука искусство. – М.: Знание., 1978- 144 с.
11. Емельянов Ю.М. Активное социально-психологическое обучение.- Л.: Изд-во ЛГУ,1985.- 168 с.
12. Ермоленко А.М. Комуникативна практична філософія: Підручн.- К.: Лібра, 1999-448 с.
13. Заикин В.Г., Черчешов А.П. Менеджер: психологические секреты профессии – М., 1992-165 с.

14. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения: Учеб. пособие по спецкурсу.- Ростов –на –Дону.1976-148 с.
15. Кан-Калык В.Я. Учителю о педагогическом общении. М.: Просвещение, 1987- 136 с.
16. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ.- М., 1989
17. Коломинский А.Л. Психология взаимоотношений в малых группах.- Минск. 1976.-350 с.
18. Коропецька О.М. Психолого-педагогічні умови ефективного міжособистісного спілкування вчителя і підлітка: Авториф. дис... канд. психол. наук.- Київ, 1997. –24 с.
19. Куницина В.Н., Нарушения, барьеры, трудности межличностного общения.
20. Лабунская В.А. и др. Психология затрудненного общения: теория. Методы. Диагностика. Коррекция: Учеб. Пособие для студентов высш. учеб. Заведений/ В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус- М.: Изд. Центр."Академия"; 2001.- 288 с.
21. Леонтьев А.А. Психология общения- Тарту: Изд-во Тарт ун-та, 1974.-220 с.
22. Лозниця В.С. Психологія Менеджменту: Навчальний посібник.- К.: 2000.
23. Максименко С.Д. Педагогічне спілкування та його діагностика // Проблеми розвиваючого навчання. Матеріали 1 та 2 Міжнар.. конференції (за ред. С.Д. Максименка).- К.1997. 300-303 с.
24. Липсиц П. Как проводить деловые беседы: Пер. с серб.- хорв.- М., 1987
25. Москалець В.П. Психологічне обґрунтування української національної школи.- Львів: 1994 – 48 с.
26. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. – М., 1990-204 с.
27. Обозов Н.Н. Межличностные отношения.- Л.: ЛГУ, 1979-150 с.
28. Орбан Л.Е., Гриджук Д.М. Соціальна психологія особливості: практичні поради діловим людям.- К.: Банк "Україна", 1997.-108 с.

29. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник.- К.: Академвидав, 2003.-448 с.
30. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціокультурні та етнопсихологічні особливості спілкування. Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Плай, 2003 – Вип.8 – 4.1. –236 с.
31. Панферов В.Н. Общение как предмет педагогического сотрудничества: Кн. для учителя.-К.: Освіта, 1991.-111 с.
32. Памха Ю.І., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва: Навчально-методичний посібник- К.: МАУП, 1998.-96 с.
33. Панасюк А.Ю. Управленческое общение: Практ. Советы- М., 1990
34. Пачковский Ю.Ф. Соціопсихологія підприємницької діяльності і поведінки.- Львів: Світ, 2000-272 с.
35. Панферов В.Н. Общение как предмет педагогики сотрудничества учителя. -К.: Освіта 1991 – 111 с.
36. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. –СПБ.,1999.
37. Психологія професійної діяльності і спілкування /за ред. Л.Е. Орбан, Д.М. Гриджука. - К.: Преса України, 1997.- 192 с.
38. Пілецький В.С. Комунікативна природа професійної вузівської підготовки майбутніх менеджерів-економістів. - Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. – Івано-Франківськ: Плай, 2003 – Вип.8 –4.1. –236 с.
39. Пілецький В.С. Комунікативний потенціал студентської групи як чинник успішності професійної підготовки майбутніх менеджерів- економістів. Автореф. дис... канд. псих. наук.- Івано-Франк. Плай 2004.- 23 с.
40. Розанова В.А. Психология управления. - М.: Журнал « Управление персоналом», 1996/97-176 с.
41. Савчин М.В. Соціальна психологія. Навчальний посібник.- Дрогобич: Відродження, 1998.-208 с.
42. Сатир В. Как строить себя и свою семью: Пер. с англ.- М.,1992.
43. Семиченко В.А. Психология общения.- К.: Магістр-1998.- 152 с.

44. Тимченко Н.М. Искусство делового общения.- Харьков: РНП « Оригинал». 1992.-172 с.
45. Туленков Н.В. Управленческая деятельность руководителя спортивного коллектива(социально-психологический анализ) Автореф. дис... канд. психол. наук.- М.: 1999.-20 с.
46. Чмут Т.К. культура спілкування .Навчальний посібник.- Хмельницький: ХІРУП, 1996.-346 с.
47. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування : Навч. посібн-К.: Вікар, 2002.-223 с.
48. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек –манипулятор. Пер. с англ. – М., 1998.
49. Щекин Г.В. Практическая психология менеджмента: научно-практическое пособиен.- К.: 1994.
50. Яноушек Я. Проблемы общения в условиях совместной деятельности// Вопросы психологии 1982.- №6