

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ**

КУЛЬТУРА КОМУНІКАЦІЇ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
і самостійної роботи студентів
спеціальності 291 "Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії"
першого (бакалаврського) рівня**

**Харків
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
2021**

УДК 316.7(07.034)

К90

Укладач Л. А. Євдокімова-Лисогор

Затверджено на засіданні кафедри міжнародного бізнесу та економічного аналізу.

Протокол № 5 від 17.11.2020 р.

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Культура комунікації [Електронний ресурс] : методичні рекомендації до практичних завдань і самостійної роботи студентів спеціальності 291 "Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії" першого (бакалаврського) рівня / уклад. Л. А. Євдокімова-Лисогор. – Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2021. – 33 с.

Подано тематику практичних занять. Наведено практичні завдання за кожною темою навчальної дисципліни та методичні рекомендації щодо їхнього виконання. Запропоновано практичні завдання та самостійну роботу для контролю здобутих знань і набутих навичок.

Рекомендовано для студентів спеціальності 291 "Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії" першого (бакалаврського) рівня.

УДК 316.7(07.034)

© Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, 2021

Вступ

Вагомим показником розвитку між народних відносин є плідне співробітництво з колегами, партнерами, фахівцями інших структур та підприємств. Така співпраця дозволить забезпечити ефективну, довготривалу діяльність. Майбутній фахівець міжнародних відносин має успішно налагоджувати контакти, здійснювати комунікацію, створювати доброзичливу ситуацію спілкування, уміти слухати, правильно тлумачити знаки невербальної комунікації, підтримувати партнера в складних ситуаціях, уміти гнучко реагувати на ситуації непорозуміння та попереджувати їх, зміцнювати взаємодію на засадах загальнолюдських цінностей.

У процесі вивчення навчальної дисципліни особлива увага приділяється темам: Сутність поняття "культура комунікації", "Зміст і форми ділової комунікації в міжнародних відносинах та їхні особливості", "Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин", "Конфлікти та шляхи управління ними в міжнародних відносинах", "Організація та проведення ділових нарад у сфері міжнародних відносин" та інші, що дозволять майбутнім фахівцям успішно здійснювати ділову комунікацію.

Мета навчальної дисципліни – вивчення студентами теоретичних засад і набуття практичних навичок ділової комунікації, які є необхідними для ефективної взаємодії зі співбесідниками.

Об'єктом вивчення навчальної дисципліни є процес комунікації, взаємодії з іншими фахівцями, клієнтами та партнерами.

Предметом навчальної дисципліни є особливості опосередкованої та неопосередкованої комунікації зі співбесідниками.

У наведеній роботі висвітлено теоретичні аспекти, розроблено практичні завдання та рекомендації щодо їхнього виконання, надано питання до самостійного опрацювання.

У результаті вивчення цієї навчальної дисципліни, зокрема й виконання практичних завдань і самостійної роботи, у студентів мають бути сформовані результати навчання, а саме: знати природу та механізми міжнародної комунікації; вести фахову дискусію із проблем міжнародних відносин, аргументувати власну позицію, поважати опонентів і їхній

погляд; збирати, обробляти та аналізувати інформацію про стан міжнародних відносин; вільно спілкуватися державною та іноземними мовами на професійному рівні, необхідному для ведення професійної дискусії, підготовки документів, тощо.

Виконання практичних завдань і самостійної роботи з навчальної дисципліни "Культура комунікації" дозволить набути досвіду ділової комунікації з колегами, фахівцями, партнерами та ін.

Використання методичних рекомендацій до виконання практичних завдань і самостійної роботи сприятиме підвищенню ефективності практичної підготовки студентів.

Змістовий модуль 1

Теоретичні поняття міжнародної комунікації

Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна

Те, що знаходиться позаду нас, і те, що знаходиться перед нами, є дрібницею порівняно з тим, що знаходиться всередині нас.

Ральф Валдо Емерсон

Культура комунікації – це набуті фахівцем знання, уміння та навички комунікації, створені, прийняті та такі, що реалізуються у взаємодії з іншими, у суспільстві на певному етапі його розвитку.

Формування культури комунікації передбачає оволодіння знаннями про основні закономірності цього процесу, вміння аналізувати процес і результат із погляду моральної наповненості та ділової ефективності, розуміти механізми взаємодії між фахівцями міжнародних відносин.

Важливим механізмом, який регулює взаємодію співбесідників, є моральні норми, принципи, ідеали. Вони становлять моральну основу культури спілкування тієї чи іншої групи фахівців, колег, партнерів.

Культура мовленнєвого спілкування має такі складові частини: культуру говоріння, культуру слухання, культуру поведінки.

Культуру мовлення визначають індивідуальні особливості комунікатора та використання ним логіко-психологічних правил конструювання повідомлень.

Культура слухання – це активна діяльність, яка передбачає вміння мовчати та використовувати вербальний зв'язок із співрозмовниками для досягнення взаєморозуміння та розв'язання комунікативної проблеми.

Культура говоріння – це знання складових частин комунікативного акту та вміння його застосовувати в процесі переконливого й особистісного впливу, передача інформації та формування відповідних установок, позицій, думок [5].

Завдання 1. Розгляньте визначення поняття "культура" та обговоріть у групі всі можливі варіанти. Як розглянуті вами варіанти понять "культура" пов'язані з поняттям "культура комунікації"?

Завдання 2. Опрацюйте наведений матеріал. Розподіліть на дві групи якості відповідно до того, які необхідно сформувавши вам як майбутньому фахівцю керівнику відділу та які – просто освіченій людині:

- 1) організувати робочий простір;
- 2) планувати та організувати робочий час;
- 3) правильно та коректно висловлювати думки;
- 4) бути вмотивованим, мотивувати та підтримувати колег;
- 5) приймати справедливі рішення (брати на себе відповідальність за підлеглих, колектив);
- 6) творчо мислити;
- 7) керувати емоціями;
- 8) набувати навичок вирішення непорозумінь;
- 9) гнучко реагувати у конфліктних ситуаціях;
- 10) підтримувати дух колективу;
- 11) організувати та виконувати спільну діяльність у колективі;
- 12) самостійно приймати рішення;
- 13) самовдосконалюватися.

Завдання 3. Обговоріть у мікрогрупах зміст поданих далі висловлювань відомих людей:

1. "Мій секрет успіху полягає в умінні зрозуміти позицію іншої людини й дивитися на речі її та своїми очима" (Г. Форд).
2. "Управління – це налаштування інших людей на працю" (Лі Якокка).
3. "Професійні фахівці не тільки роблять гроші, а й створюють сенс існування для співробітників" (Т. Пітерс).

Завдання 4. Підготуйте зміст виступу на тему "Вихована людина" за поданими ключовими словами (форми слів дозволено змінювати): суперник; сильний; обрати; колега; сильний духом; толерантний; інтелегентна; змагання; увічливий; дотепність; ерудиція; перемога; слабкий; вдячний; не давати; інший; знання; перевага; відчути; конкуренція; непорозуміння.

Завдання 5. Запропонуйте опис комунікативної ситуації та опишіть її: уявіть собі, що ви знаходитесь в кабінеті керівника середнього рангу, якому досить часто телефонують. Стиль розмови постійно змінюється: якщо статус опонента вищий – один тон, якщо нижчий – інший.

Визначте стиль спілкування, яким послуговується описаний комунікатор.

Завдання 6. Гра "Співбесіда на вакантну посаду до відділу міжнародних зв'язків".

Розгляньте ситуацію, в якій ви керівник відділу, в якому з'явилася вакантна посада. Вам необхідно поговорити з претендентами на цю посаду. Підготуйте питання, що дозволять вам отримати необхідну інформацію:

- 1) причина пошуку роботи;
- 2) інформація щодо сильних і слабких сторін претендента;
- 3) професійні якості фахівця;
- 4) моральні якості фахівця.

Завдання 7. Прочитайте та доповніть список морально-культурних правил майбутнього фахівця:

1. Перше правило – будьте пунктуальні. У міжнародних відносинах дуже важливо правильно організувати робочий час. Планування та пунктуальне виконання всіх запланованих справ є ключем до успіху. Запізнення є некоректним відносно людини, яка вас чекала. Навіть найщиріші вибачення та запевнення про неможливість прийти вчасно не здатні повністю заглидити провину, оскільки навіть на рівні підсвідомості залишиться певний неприємний осад, що буде означати дещо негативне ставлення до вас.

2. Друге правило – не говоріть зайвого. Не варто говорити про справи у власній діяльності, оскільки іноді навіть найменший натяк може вплинути на діяльність вашого конкурента.

3. Третє правило – не будьте егоїстом. Не можна успішно вести справи, незважаючи на думки й інтереси партнерів. Часто саме егоїзм стає на заваді до досягнення успіху. Дуже важливо терпимо ставитися до свого опонента чи партнера, навчитися вислухати чужу думку та пояснити чи відстояти свою.

У діловій комунікації основний принцип можна сформулювати так: під час ухвалення рішення про те, яким цінностям варто надати перевагу в певній ситуації, поведься так, щоб максима твоєї волі була сумісна з моральними цінностями інших сторін, які беруть участь у комунікації, і допускала координацію інтересів усіх сторін.

Досвід міжнародних відносин дозволяє спостерігати, що українські фахівці досить своєрідно розуміють цінності ринку, що ґрунтуються на таких моральних категоріях, як шляхетність, надійність, порядність.

Численні підприємства, організації у багатьох країнах дотримуються принципу: "Прибуток – вище за все, але честь вища від прибутку".

4. Четверте правило – одягайтеся так, як заведено у сфері вашої взаємодії. Одяг є демонстрацією вашого смаку та статусу в суспільстві. Не варто легковажити цим правилом. Зовнішній вигляд є першою річчю, на яку звертає увагу людина, і це відразу налаштовує її на відповідний лад. Існують загальні правила ділового стилю одягу. І щоб не пропонувала мода в поточному сезоні, в офісному одязі краще дотримуватися класичного стилю.

5. П'яте правило – слідкуйте за чистотою мови. Усе, що ви говорите й пишете, має бути викладене гарною мовою. Уміння комунікувати, грамотно вести дискусію та переконувати опонента є дуже важливим у ході ведення переговорів. Слідкуйте за своєю вимовою, дикцією та інтонацією. Ніколи не вживайте нецензурної лексики й образливих виразів. Однак не забувайте, що вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом комунікації.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Дайте визначення поняття "культура комунікації".
2. У чому полягає актуальність проблеми культури комунікації?
3. Сформулюйте сутність професійної культури комунікації.
4. Як вчені розуміють поняття "комунікація"?

Тема 2. Сутність поняття "культура комунікації" у міжнародних відносинах

Той, хто добре почав, може вважати свою справу наполовину завершеною..

Горацій

Завдання 1. У співпраці з представниками інших культур у міжнародних відносинах необхідно дотримуватись загальноприйнятих моделей висловлювань власного погляду. Як ви вважаєте які, з наведених висловлювань найбільш вживані в діловій комунікації, а які – в міжособистісному спілкуванні: "Я вважаю, що...", "Я впевнений, що...", "На мою думку...", "На мій погляд...", "Мені здається, що...", "Хочеться зауважити, що...", "Моє відношення до... таке...", "Мені хотілося б висловити таку думку...", "Хотілось би зауважити, що...".

Завдання 2. Прочитайте уважно уривок "Послання" В. Мономаха. Спростуйте або ж доведіть думку про те, що викладені видатним князем норми культури поведінки актуальні сьогодні. Наведіть власні приклади.

"Бога ради не лінуйтеся, я благаю Вас.

Усього ж паче – убогих не забувайте, але наскільки є змога, по силі годуйте і подавайте сироті й за вдовицю вступіться самі та не давайте сильним погубити людину. Ні правого, ні винного не вбивайте і не повелівайте вбити його...

Старих шануйте, як отця, а молодих – як братів. У домі своїм не лінуйтеся, а за всім дивіться... щоб не посміялися ті, які приходять до Вас, ні з дому Вашого, ні з обіду Вашого.

Ні питтю, ні їжі не потурайте, ні спанню. Лжі бережіться, і п'янства, і блуду, бо в сьому душа погібає й тіло.

Недужого одвідайте, за мерцем ідіте, тому що всі ми смертні єсмо.

І чоловіка не лишіть не привітавши, добре слово йому подаруйте" [14, с.116].

Завдання 3. Розкрийте зміст запропонованих висловлювань та обговоріть у мікрогрупах:

1. "Промова – це подорож із певною метою, і шлях цей необхідно нанести на мапу" (Д. Карнегі).

2. "Оратором називають людину, яка вміє розсудливо й витончено висловлювати думки щодо будь-якого предмету" (Ф. Честерфілд) [3, с.115].

Завдання 4. Надайте характеристику показників культури комунікації відповідно до таких навичок майбутнього фахівця: уміння спілкуватися; уміння слухати; уміння переконувати; уміння поводити себе серед колективу; уміння одягатися.

Завдання 5. Поміркуйте та доберіть максимальну кількість українських прислів'їв і приказок про культуру комунікації, прокоментуйте їх у групі.

Завдання 6. Створіть ситуації культурного спілкування.

Наприклад: вам терміново необхідно зайти до вашого офісу міжнародної організації, а ви забули вдома перепустку. Знайдіть підхід до контролера, якщо це:

1. молода вихована дівчина;
2. представник іншої країни;

3. колега з вашого відділу;
4. керівник вашої організації.

Завдання 7. Підготуйте та переконайте своїх колег, що культура комунікації у процесі вашого виступу виявляється у таких її якостях: грамотність; виразність; досконалість; мелодійність; лаконічність і зрозумілість викладу матеріалу; лексичне розмаїття.

Завдання 8. Відтворіть ситуацію "запізнення" у співпраці з колегами:

- 1) на роботу;
- 2) на зустріч із важливим партнером;
- 3) на нараду до керівника відділу міжнародних відносин;
- 4) на зустріч із потенційним роботодавцем.

Завдання 9. Процес установлення взаємовідносин у процесі ділової комунікації. Велике значення для встановлення взаємин має початок ділової бесіди. Чим незвичайнішим буде початок розмови, тим швидше можна оволодіти увагою партнерів. Існує ряд популярних прийомів установлення доброзичливого контакту:

- вибір нейтрального матеріалу для початку бесіди, який може стосуватися самопочуття, біографії співрозмовника, його сімейного стану, інтересів, захоплень;
- формулювання питання в такій формі, яка передбачає обов'язкову згоду партнера – відповідь "так". Для цього необхідне попереднє вивчення його особистості;
- створення у співрозмовника враження про збіг його інтересів з інтересами ініціатора взаємодії. Розмова про музику, спорт, літературу, колекціонування не тільки справить сприятливе враження про вас, але й дозволить зняти у партнера настороженість й упередженість;
- використання тактики так званого погоджування, вияв співчуття, ставлення з повагою до співрозмовника;
- показна відвертість – демонстрація готовності розкрити партнеру завдання й цілі ділової зустрічі;
- позитивна оцінка індивідуальних здібностей співрозмовника – його професійного статусу, притаманного йому почуття обов'язку, сміливості, принциповості.

Наведіть приклади встановлення взаємин між фахівцями міжнародних відносин різних організацій, відділів визначте позитивні та негативні риси такого контакту.

Завдання 10. Опишіть свої враження від вашого партнера. Опис необхідно здійснити відповідно до обраного завдання (засоби опису враження кожний учасник добирає самостійно як приємні, так і неприємні): "я упевнений у собі", "я доброзичливий", "я успішний", "я зацікавлений", "я задоволений", "я щирий", "я працелюбний".

Завдання 11. Прочитайте, поміркуюте та розкрийте зміст запропонованого нижче висловлювання. Доберіть власне висловлювання.

"Найцікавіша для нас поверхня на землі – це людське обличчя" (Г. Ліхтенберг).

Завдання 12. Основною формою ділової комунікації є ділова бесіда. До ділової бесіди необхідно ретельно підготуватися, але її творчий процес не можна нічим замінити. Готуючись до неї, необхідно продумати основну мету та точно сформулювати її, зібрати необхідні дані, інформацію. Обговоріть з колегою чи партнером місце зустрічі. Важливо продумати початок розмови, визначити, що може стати проблемою для партнера або фахівця під час такої бесіди та які варіанти виходу з неї можна запропонувати, чим буде опонувати партнер, які власні аргументи можна використати та які з них будуть найбільш переконувати співрозмовника.

Складіть ситуацію ділової бесіди з партнером. На вашу думку, яких механізмів взаєморозуміння необхідно дотримуватися під час ділової бесіди.

Завдання 13. Підготуйте дискусію в мікрогрупах на подану тему "Чи насправді сучасна міжнародна комунікація мистецтво культури спілкування?" та обговоріть із колегами.

Завдання 14. Складіть схему виступу за наведеними нижче темами:

1. Значення культури у формуванні особистості фахівця;
2. Мова міжнародного спілкування;
3. Знання національних традицій та культури партнера сприяє в ділових відносинах співпраці.

Запитання до самостійного опрацювання

1. На вашу думку, що є об'єктом і предметом вивчення проблеми культури комунікації?
2. Доведіть, у чому полягає мотиваційна роль комунікації у професійній діяльності.
3. Виділіть ключові ідеї, які об'єднують поняття "комунікація", "культура комунікації" та "культура професійної комунікації".

Тема 3. Зміст і форми ділової комунікації в міжнародних відносинах та їхні особливості

Хто говорить, той сіє;
хто слухає, той збирає урожай.
П. Буаст

Ділова комунікація в міжнародних відносинах має свій комунікативний кодекс. Вона відбувається в межах кодексу партнерства та взаємодії, що передбачає чотири правила: правило необхідності та достатності інформації (говори не більше і не менше, ніж потрібно в цей момент), правило якості інформації (намагайся узгоджувати свої висловлювання з істиною), правило відповідності (не відхиляйся від теми) і правило стилю (висловлюйся зрозуміло).

Ділова комунікація може виявлятися у різних формах:

- ділові бесіди (зустрічі, переговори, наради, круглі столи, дискусії, дебати);
- ділові зустрічі (групові та віч-на-віч);
- публічні виступи (доповіді, повідомлення, самопрезентації);
- збори;
- прес-конференції (брифінги);
- ділові сніданки, обіди, вечері, фуршети;
- співбесіди (наприклад, під час прийому на роботу);
- спілкування через засоби масової комунікації (по телефону, через інтернет, поштою).

Використання тієї чи іншої форми ділової комунікації зумовлено певною ситуацією [1].

Завдання 1. Розкрийте зміст запропонованих форм висловлювань:

1. "Швидкість прийняття й реалізації рішень останнім часом стала головною рисою, що характеризує як організацію, так і її провідного фахівця" (Дж. Велч).

2. "Ви ніколи не будете мати так багато прав, як тоді, коли Ви почнете віддавати ці права іншим" (Дж. Адаїр).

3. "Підступна ця річ – культура комунікації: якщо вона є – її не помічаєш, якщо немає – відчуваєш її відсутність" (С. Муратов) [3, с. 29].

Завдання 2. Відтворіть зміст промови за заголовком (форми слів дозволено змінювати): "Взаєморозуміння як цінність у міжнародних відносинах" та поданими ключовими словами взаємодопомога; безкорисливість; вірність; час; швидкість; ритм; життя; не вистачає; спілкування; замінює; поверхові; приятельські; стосунки; дружба; любов; залишатися; найвищі; загальнолюдські цінності; радість; емоційне збагачення; кодекс; етика; біль; відвертість; щирість; активна діяльність.

Завдання 3. У міжнародних відносинах під час комунікації з представниками інших культур запропонуйте формули, знаки звертання які використовують фахівці різних країн:

1. Франція.
2. Німеччина.
3. Сполучені Штати Америки.
4. Італія.
5. Великобританія.
6. Іспанія.

Пропонується обговорити у мікрогрупах національну культуру комунікації наведених країн.

Завдання 4. Підготуйте доповідь на тему "Місце переконання в культурі комунікації для фахівця міжнародних відносин". Прослідкуйте за виступами ваших колег у групі та разом обговоріть результати спостережень щодо наведеного далі.

Дослідники дійшли висновку, що жінки здатні краще читати мову невербальних сигналів, ніж чоловіки у міжнародних відносинах. І причиною цього є той факт, що чоловіки обробляють інформацію послідовно

логічним шляхом, водночас як жінки охоплюють інформацію загалом. Щоб навчитися правильно говорити і навіть правильно слухати, не потрібно забувати про невербальні засоби комунікації.

Прослідкуйте за виступами колег та обговоріть невербальні знаки разом. Як ви вважаєте, що саме означають:

- 1) надмірні рухи руками;
- 2) дотримання великої відстані від співрозмовника;
- 3) напружений голос?

Завдання 5. Візьміть участь у грі "Дзеркало". Двом учасникам пропонується повернутись обличчям один напроти одного та обрати ролі: один – ведучий, інший – дзеркало. Руки учасники піднімають до грудей і повертають долоні один до одного. Ведучий розпочинає здійснювати довільні рухи руками, а дзеркало намагається відтворити їх у синхронному ритмі. Доцільно змінювати ролі кілька разів для того, щоб навчитися відкритості та довіри до співрозмовника, щоб зрозуміти його стан та відчуття [3, с. 29].

Завдання 6. Візьміть участь у грі "Подолати збентеження". Пропонується пригадати ситуації, коли ви відчували себе збентеженими, та відтворити їх у діалогічному спілкуванні. Необхідно знайти шляхи подолання збентеження:

- 1) установити причину, що викликала збентеження;
- 2) обміркувати причину та усунути її.

Виокремте та обґрунтуйте зміни власного ставлення до проблеми. Варіанти можуть бути такі:

- 1) тема комунікації не знайома;
- 2) підписання контракту, який є невігідним для партнера та усвідомлення цього факту в подальшому може зруйнувати можливість майбутньої співпраці в міжнародних відносинах.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Дайте визначення поняття "ділова комунікація".
2. Назвіть форми ділової комунікації. У чому полягає їхня сутність?
3. Визначте головні принципи ділової комунікації.
4. Охарактеризуйте рольові позиції ділової комунікації.

Змістовий модуль 2

Сучасні стратегії ділової комунікації в міжнародних відносинах

Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин

Імідж – це мистецтво
керувати враженнями.

Е. Гофман

Частину культури комунікації складає створення привабливого іміджу. Імідж людини – це сприйняття її іншими. Це манери, стиль, спосіб мислення, особливості поведінки, репутація тощо. І ця свідомо чи несвідомо створена картина може зіграти вагому роль або стати завадою на шляху до успіху.

Варто зупинитися на деяких пріоритетних якостях, володіння якими створює імідж людини.

Умовно можна виділити три групи якостей. До першої належать такі природні якості, як комунікабельність (здатність легко сходитися з людьми), емпатичність, (здатність до співпереживання), рефлексивність (здатність зрозуміти іншу людину), красномовність (здатність впливати на інших за допомогою слова). Ці якості складають набір природного дару, який можна визначити поняттям "уміння подобатися людям".

До другої групи належать характеристики особистості як результат її освіти і виховання. Сюди відносять моральні цінності, психічне здоров'я та здатність до міжособистісного спілкування.

До третьої групи необхідно віднести те, що пов'язане з життєвим і професійним досвідом особистості, а саме професійність, компетентність, проникливість, самокритичність тощо.

Володіння раніше наведеними здатностями і постійне тренування їхнього розвитку – це запорука успішного створення особистого іміджу. Дослідження стверджують, що враження, яке справляє людина, на 92 % залежить від того, як людина виглядає і "звучить". Ось чому важливим є оволодіння мистецтвом посміхатися, технікою жестів, міміки, а також необхідність постановки голосу [5, с. 79–80].

Завдання 1. Поміркуйте над висловом французького дипломата Жюля Камбона: навряд чи є діяльність більш різноманітніша, ніж професія дипломата, де людина повинна мати більшу твердість характеру і незалежність розуму, тобто мислити самостійно, вміти розгледіти істину там, де інші її ледви виявляють або зовсім не дістануться до неї [9]. На вашу думку в чому полягає сутність вище вказаної професії.

Завдання 2. Розкрийте зміст наведених висловлювань:

1. "Судять людину за її одягом...".
2. "Людину робить одяг".
3. "По обкладинці книгу не судять".

Запропонуйте власний вислів, що розкриває сутність раніше наведених формулювань.

Завдання 3. Чи завжди правильно одягаються ділові люди? Як має виглядати ділова людина? Які складники іміджу ділової людини? На які деталі необхідно звернути увагу для формування цілісного, довершеного іміджу майбутнього фахівця? Щоб отримати відповіді на ці та інші питання, прочитайте книгу Дж. Т. Моллоя "Одяг для успіху". Опрацюйте разом у групі матеріал та опишіть зовнішній вигляд молодого фахівця вашої спеціальності, який прагне до успіху в процесі ділового спілкування.

Завдання 4. Розгляньте запропоновані слова та вирази: одяг; лінія; фактура тканина; стиль; однотонний костюм; сорочка; принт; краватка; шпилька до краватки; шкарпетки; взуття; яскравий колір; запонки; годинник; ручка; портфель; окуляри; ремінь; печатки; гаманець; шарф; носові хустинки.

З указаними словами та виразами складіть власний імідж одягу та опишіть його.

Цікаві факти про чоловічу краватку! Ніколи не носіть краватки із зображенням символів, емблем, з газетним текстом та з "шедеврами живопису". Уникайте чорних, фіолетових, пурпурних кольорів, дуже коротких і масивних краваток. Краватка має співвідноситися з сорочкою або дещо контрастувати з нею, але не бути в дисгармонії з костюмом.

Не можна не враховувати кліматичні умови праці. У південних країнах гармонійно виглядають світлі кольори та більш легкі тканини. Краватка-метелик підходить тільки відповідно до протоколу.

Колір краватки вашого ділового партнера допомагає вам визначити його характер, настрій та навіть його позицію під час ділової зустрічі.

Завдання 5. Прочитайте вислів В. Сорлбі, консультанта з питань іміджу, та складіть на його основі промову:

Немає, напевне, іншої такої сфери людської діяльності, де б наш статус і спосіб життя виявлялися настільки відверто, як у нашій манері подавати себе оточенню через одяг.

Завдання 6. Кабінет має сприяти успіху фахівця. Уявно розставте необхідні речі в кабінеті (стіл, дзеркало, комп'ютер, факс, крісло, книжні шафи, стіни, стелю, приймальню секретаря, канцелярські приладдя, картини тощо) та опишіть їх. Поясніть, чому ви розмістили їх саме у такий спосіб, а не інакше.

Запитання до самостійного опрацювання

1. Запропонуйте визначення сутності іміджу.
2. Як сформувати імідж фахівця міжнародних відносин?
3. Як створюється імідж міжнародної організації, підприємства?
4. Які існують види іміджу міжнародного підприємства?
5. Які функції виконує внутрішній імідж міжнародного підприємства?
6. Які чинники впливають на формування зовнішнього іміджу міжнародної організації, підприємства?

Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії

Завдання 1. Прочитайте наведений текст і складіть за аналогією розповідь про ділову культуру українців.

Ділова культура фінів-бізнесменів – це не демонстрація та показовість, це діловитість, яка доволі часто здається надмірно суворою й стриманою. Але все це не заважає розвитку фінської економіки, а лише сприяє йому.

Розвиток цієї північної країни особливо за останні десятиліття – приклад ефективного економічного зростання. Фінський бізнес стабільний та успішний.

В атмосфері стриманості ділових відносин фінів емоційність та експресія до певної міри не зовсім етичні. Поширений з-поміж українців жест – схрещені на грудях руки – буде сприйнятий фінськими колегами як вияв зарозумілості, викличе негативне ставлення у фінських ділових людей.

Не варто переходити від ділових відносин до приятельських: плескання по плечах або до стискання обома руками простягнутої для привітання руки, довге тримання її у своїх долонях і бажання виявити цим особливу симпатію. Таких проявів почуттів виявляти не прийнято. Фіни люблять дистанцію в будь-яких ділових відносинах.

Фінські бізнесмени ніколи не будуть перебільшувати своїх можливостей і не розуміють захопливості чи емоційних переконань щодо гарантій виконаної обіцянки. Це може бути сприйнято як легковажність. Не потрібно говорити голосно та швидко й намагатися розповісти про себе більше, ніж потрібно. Фінські бізнесові кола найчастіше репрезентують люди, не випадкові у своїй справі, вони можуть справити прекрасне враження, яке буде істинним. Фіни цінують чіткість, виваженість, логічність викладу думок і наочність.

Фінський фахівець міжнародних відносин завжди стриманий, йому ніколи не сподобається манера перебивати співбесідника, підвищення голосу, зарозумілість у відносинах. Фінські ділові кола – це фінська еліта, вихована на таких поняттях, як чесна взаємодія, культура комунікації та етика ділових відносин [3, с.180].

Завдання 2. Прочитайте та спільно в групі обговоріть запропоновану ситуацію.

Британсько-спільне італійське підприємство зазнало певних проблем. Марію Перотті, члена італійського відділу, посилають до Лондона попрацювати з британськими партнерами. Лондонський офіс, задоволений діяльністю Марії, висловлює побажання, щоб вона залишилася попрацювати ще на декілька місяців. Джеф Вудкерк, керівник англійського відділу, просить її зателефонувати до Мілану, щоб порадитися, що вони думають з цього приводу. Комунікація здійснювалася італійською мовою, і хоча Джеф не володів, але йому здалося, що в Марії

виникло непорозуміння з фахівцем італійського відділу. Коли розмову було закінчено і Марія вимкнула телефон, Джеф звернувся до неї з такими словами: "Маріє, вибачте, що через мене Ви потрапили у неприємну ситуацію". Почувши таке Марія була спантеличена, вона відповіла: "Що Ви маєте на увазі? усе гаразд – італійський відділ погодився".

Завдання 3. Видатний український учений, політичний та громадський діяч Ф. Прокопович тлумачив культуру комунікації як науку про слово, вважав її "княгинєю мистецтв". Найважливішим завданням комунікації Ф. Прокопович вважав навчити, як за допомогою засвоєного мистецтва слова відповідати на складні професійні питання та переконувати інших у правильності таких відповідей. Прокоментуйте вислів "Метою фахівця міжнародних відносин є переконувати співбесідника словом".

Завдання 4. Опрацюйте маніпулятивні прийоми, які використовують для ухилю від виконання завдання або від відповідальності за їхнє виконання.

Маніпулятивні прийоми:

1. Співробітник не довів до кінця справу, а вже просить інше завдання.
2. Колеги намагаються довести керівнику, що в завданні не було вказано його термінове виконання.
3. Колеги повідомляють, що в них занадто мало прав для виконання даного завдання.
4. Колеги скаржаться, що їм не допомагають, і це дозволяє їм ухилитися від відповідальності.
5. Колеги доводять, що доручена справа не входить у їхні посадові обов'язки і що це має виконувати хтось інший.
6. Звинувачують керівника відділу в тому, що його ніколи не можна зрозуміти.
7. Колеги використовують фрази такого типу: "перший раз чую", "дзвонив, не додзвонився", "заходив, але Вас не було" тощо.

Поміркуйте, яку комунікативну стратегію й тактику необхідно застосовувати для нейтралізації маніпулятивного впливу в описаних ситуаціях [3, с. 82].

Завдання 5. Опрацюйте та доповніть наведений список вимог до стратегій комунікації:

1) необхідно оволодіти деякими варіантами поведінки в однотипній ситуації та уміти ними оперативно користуватися;

2) у діловій комунікації недоречно допускати будь-якої конфронтації, а тим більше – конфлікту, у процесі конфронтації комунікація ніколи не буде успішною через неминучі психологічні втрати. Звичайно можливі дискусії та розбіжності опонентів відповідно до принципових позицій, але головне, щоб протистояння не переросло в особисту неприязнь;

3) необхідно вміло використовувати механізми взаємодії, до якої відносять прив'язаність, симпатію, довіру, повагу, особистий стиль, манери.

Завдання 6. Ознайомтеся з причинами скутості й страху перед публічною промовою та шляхами їхнього подолання, які запропонував Отто Ернст у своїй книзі "Слово надано Вам". Підготуйте власні правила ефективної промови.

1. *Надмірні занурення у власні переживання.* Потрібно поміркувати над справою, сконцентрувати увагу на змісті промови. Необхідно змусити себе повірити, що добре підготувалися до виступу та можете повідомити слухачам щось важливе й корисне (прийом навіювання).

2. *Хвилювання через нестачу досвіду.* Зазвичай використовувати можливість участі в різних дискусіях (сім'я, колектив тощо).

3. *Спогади про провал.* Виступи бувають невдалими та реагувати на них необхідно спокійно й розсудливо.

4. *Недостатня підготовленість.* Краща підготовка – впевненість у собі.

Завдання 7. Поміркуйте над компліментами вашим колегам і запропонуйте їх. Компліменти можуть стосуватися зовнішнього вигляду, здібностей чи досягнень людини. Дотримуйтеся таких умов:

1) комплімент має спиратись на фактичне підґрунтя, а не бути цілковитим результатом уяви;

2) висловлювати комплімент необхідно так, щоб не збентежити того, кому він адресований;

3) не перетворювати компліменти на дифірамби.

Ті, кому адресовано компліменти, оцінюють, наскільки приємно їм було почути саме цей комплімент, саме в цей час та в цій ситуації.

Запитання до самотійного опрацювання

1. Проаналізуйте шляхи розвитку професійно-ділової культури комунікації.
2. Які етапи професійної комунікації виділяє науковець В. Кан-Калик?
3. За допомогою яких особистісних якостей складається ділова комунікативна культура?
4. Схарактеризуйте етапи самоаналізу в процесі професійної комунікації.
5. Назвіть головні складники публічного виступу в професійній діяльності.

Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними в міжнародних відносинах

У професійній діяльності важко уникнути суперечностей між колегами, фахівцями, партнерами. Але якщо вже конфліктна ситуація виникла, то необхідно обрати відповідну стратегію поведінки, щоб не загострювати відносини.

Конфлікт – це зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, поглядів співрозмовників.

Конфлікт ділової комунікації – це неупереджені або спеціально створені суперечності у відносинах, які за умови конструктивного вирішення приводять до позитивних змін у взаємовідносинах учасників.

Дослідник А. Ішмуратов виокремив чотири фази конфлікту:

1. *Латентна фаза* передбачає виникнення протиріччя в інтересах, потребах, цілях сторін. Спочатку з'являється відчуття, що від вас щось приховується, що з вами якимось дивно розмовляють, дивляться підозріло, тобто ви чимось обділені порівняно з іншими. Це ще не конфлікт, але перехід від нормального спілкування до саме конфліктного вже розпочатий. Латентність – це прихованість, небажання оголювати суперечність спілкування, продовжувати робити вигляд, що стосунки все ще звичні. Залежно від характерів учасників така комунікація може бути невизначено тривалою. Основна особливість спілкування в цій фазі конфлікту – це виникнення непорозумінь, що виявляються через різні

ситуації з приводу різних аспектів діяльності. Фактично, латентна фаза – це можливість конфлікту. Якщо керівнику вдається виявити цю ситуацію та добре її проаналізувати, є реальна можливість уникнення, попередження конфлікту або ж його вирішення на початковому етапі.

2. *Демонстративна фаза.* У процесі цієї фази реальність уже сприймається як конфліктна, люди прагнуть переконати одне одного, контактують, спілкуються і це майже нормальний тип комунікації.

Акцентується увага на тому, чим вони відрізняються один від одного. Будь-яка відміна використовується для створення негативного образу, ситуація сприймається як наявність реальної загрози стосовно однієї зі сторін взаємодії або суспільно важливих цілей та інтересів. Ця стадія характеризується виявами роздратування, агресивності, нерозсудливості. Дискусії з метою переконати один одного перетворюються на емоційні суперечки, потім – на взаємні звинувачення один одного, і, насамкінець, на розрив комунікації. Закінченням цієї фази є ігнорування один одного, припинення комунікації, взаємне мовчання. Конфлікт переростає в агресивну фазу.

3. *Агресивна фаза.* Це вже інцидент. Уся увага поглинута бажанням зробити якомога гірше іншому, блокуванням можливості досягнення цілей іншої сторони. Це намагання знищити противника, агресія, яка проте не обов'язково виражається демонстративно. Підлості, наклепи робляться потайки, розповсюджується інформація, яка може бути навмисно перекручена, можливі апеляції. Образ ворога – головне надбання цієї стадії розвитку конфлікту. Якщо вдається його зруйнувати, то це успіх. Не настільки важливим є те, чи будуть потім колишні противники співпрацювати, головне, щоб були нейтралізовані їхні прагнення чинити одне одному зло, що є передумовою для подальшого лікування.

4. *Батальна фаза.* Перехід до неї характеризується оголошенням війни. Противник повинен бути знищений у психологічному плані, тобто має бути зруйнована його Я-концепція, знівельовані його інтереси та цінності. Опоненти не приховують, навіть акцентують на тому, що вони вороги. Позитивним досягненням цієї стадії доцільно вважати перемир'я, тобто зобов'язання не чинити агресивних дій. Але, якщо вже конфлікт дійшов до такої фази, це лише відступ в агресивну фазу з почуттям помсти.

Необхідно додати, що конфлікт не обов'язково має відбуватися за чотирма фазами. Позитивний фінал конфлікту – це відновлення нормальної комунікації. Інколи може бути кращим варіантом вирішення конфлікту припинення комунікації. Але так відбувається вкрай рідко.

Під час постконфліктної стадії необхідно провести об'єктивний і конструктивний розгляд ситуації конфлікту з визначенням перспектив подальшого розвитку відносин [5].

Завдання 1. Доповніть список наведених прийомів викриття нещирості. Відповіді обґрунтуйте.

1. Ставте прямі запитання, дивлячись прямо в очі співрозмовнику, і стежте за його реакцією.

2. Використовуйте мовні, мімічні й інші прийоми, спрямовані на активізацію реакцій співрозмовника.

3. Дивіться співрозмовнику прямо у вічі, щоб у вашому погляді він прочитав відверті сумніви в достовірності його тверджень.

4. Ведіть розмову з порушенням інтимної зони співрозмовника, підходьте до нього позаду, збоку, спереду.

5. Використовуйте питання-ярлики ("не так?"), прийом "вибір без вибору" ("зараз чи пізніше?").

Дозвольте присісти вашому співрозмовнику спиною до відкритого простору (двері, вікно) [3, с. 80].

Завдання 2. Прочитайте та обговоріть у групі прийоми безконфліктного спілкування:

1. Елементарно вислуховуйте й не перебивайте людей, особливо коли вами незадоволені.

2. Якщо потрапили в складну ситуацію, слухайте, намагаючись зрозуміти.

3. Будьте тактовним. Увічливість обеззброює. Важко бути грубим, коли інший поводить себе ввічливо та коректно.

4. За необхідності дайте протилежній стороні відступити з гідністю. Буває, потрібно погодитися, щоб заперечити аргументи іншої сторони.

5. Дотепність – сильна зброя, але нею потрібно користуватися в коректній формі.

6. Умійте вчасно промовчати [2, с. 202].

Завдання 3. Ознайомтеся з методами усунення конфліктних ситуацій і запропонуйте власні рішення:

1. Керівник по черзі запрошує до себе учасників конфлікту й просить кожного викласти сутність і причини зіткнення. Причому він припиняє будь-яку спробу зневажити один одного й вимагає від них фактів, а не емоцій: "Усе погане, що ви хотіли б сказати про А, необхідно говорити при ньому, а не поза очі. Я вам ще надам таку можливість". Далі керівник уточнює факти, незалежно від суджень самих учасників конфлікту, доходить певного рішення, просить у його присутності висловити все, що учасники конфлікту вважають за потрібне сказати, перериває конфлікт між ними й оголошує своє рішення. Воно може бути на користь одного або не на користь обох. У будь-якому випадку керівник має бути прямим, щирим і спиратися на авторитет культурних традицій та офіційних правил, прийнятих у суспільстві. Його рішення слугує сигналом: інцидент вичерпаний, повертатися до нього означає забирати час та енергію в зайнятих людей.

2. Керівник відділу пропонує учасникам конфлікту висловити свої претензії один до одного в присутності групи, на зборах. Наступне рішення він приймає на основі виступів учасників зборів з цього питання, і тепер це рішення оголошується незадоволеній стороні (або обом, якщо обидві не задоволені) від імені групи, тобто як судження об'єктивне й таке, що не підлягає подальшому обговоренню.

3. Якщо конфлікт, незважаючи на вказані заходи, не стихає, керівник відділу вживає санкції щодо учасників конфлікту (одного чи обох): від повторних критичних зауважень (наодинці чи в групі) до адміністративних стягнень (якщо конфлікт наносить шкоду виробничому процесу).

4. Якщо й це не допомагає, керівник знаходить спосіб розвести учасників конфлікту (до різних відділів, ділянок роботи тощо).

Завдання 4. Прочитайте попереджувальні заходи в конфліктних ситуаціях. Складіть на основі запропонованих власні ситуації відповідно до підприємства, на якому ви проходили практику.

1. Не вважати й не висловлювати думки про те, що незнання будь-чого – це помилки, викликані недостатністю розумових здібностей чи небажанням зробити щось правильно.

2. Не сприймати співрозмовника як порушника правил за відсутності достатніх для цього підстав (принцип безвинності фахівця).

3. Не допускати дій, що показують зневажливе ставлення, верховенство над ним, використання влади.
4. Не коментувати особистість, її поведінку.
5. У своїй роботі уникати стереотипів мислення та неправдивих установок.
6. У випадку сумнівів у правильності будь-якої інформації не повідомляти її співрозмовнику. Не давати наперед неправдивої інформації.
7. Не затримувати співрозмовника повільністю та неорганізованістю своїх дій, але й не допускати необґрунтованих поспішних дій.
8. Дотримуватися офіційної дистанції.
9. Не вступати в протиріччя з думками чи діями іншого в присутності співрозмовника.
10. Не допускати впливу на співрозмовника чи на процес сторонніх осіб.
11. Показувати відсутність будь-якої особистої зацікавленості, корисливої мети при накладанні на партнера певних санкцій [2, с. 198].

Запитання до самостійного опрацювання

1. Розкрийте сутність та взаємозв'язок понять: "конфлікт", "конфліктна ситуація", "конфлікт у професійній діяльності".
2. У чому полягає сутність усунення конфлікту?
3. Які існують шляхи попередження та способи гасіння конфліктів у професійній діяльності?

Тема 7. Організація та проведення ділових нарад у сфері міжнародних відносин

Завдання 1. Складіть правила та етапи підготовки до наради. Запропоновано приклади деяких етапів:

1. Визначення доцільності проведення наради.
2. Визначення порядку денного.
3. Визначення складу учасників.
4. Встановлення часу проведення наради.
5. Визначення місця проведення наради.
6. Підготовка учасників наради.

Завдання 2. Поміркуйте та обґрунтуйте зміст поданих висловлювань:

1. "Діалог – найкраща вправа для розуму" (Л. Вовенарг).
2. "Гарно сформульована проблема під час наради – наполовину розв'язана проблема" (Д. Карнегі).
3. "Уміння вести діалог – це талант" (А.-М. Бейль Стендаль).

Завдання 3. Опрацюйте стратегію та тактику ведення нарад.

Спільно оберіть 2 – 3 теми наради та проведіть їх у мікрогрупах. Учасники, які не беруть участь у ділових нарадах, а обрані спостерігачами за цим процесом, відповідають на далі подані запитання:

1. Чи вдалося дотриматися структури ведення наради?
 2. Чи коректно фахівці розпочали нараду?
 3. Яким був настрій учасників наради?
 4. Чи аргументовано, переконливо вели нараду її учасники?
 5. Чи міг бути результат наради кращим? Що необхідно було зробити для цього?
 6. Якою була атмосфера наради? Чи могла вона бути більш сприятливою? Хто задавав тон нараді?
- Обговоріть результати проведених нарад спільно у групі.

Завдання 4. Прочитайте поданий далі текст. Творчо опрацюйте запропоновані поради керівникові відділу щодо розвитку фахівців колективу, запропонуйте власну стратегію проведення бесіди зі співробітниками.

Поради:

1. Довірте співробітникові виконання важливого та складного завдання. Дайте йому можливість продемонструвати, на що він здатний.
2. Поступово розподіляйте між підлеглими відповідальність за розв'язання тих питань, які ви зазвичай розв'язуєте самі. Такий підхід буде сприяти розвитку ваших співробітників, а у вас вивільниться час для виконання стратегічних завдань.
3. Залучайте співробітників до обговорення. Це буде сприяти розвитку ініціативи.
4. Не скупіться на похвалу за добре виконану роботу. У такому разі завжди зростає активність співробітників.
5. Налагодьте систему підвищення кваліфікації працівників.

6. Навчіть співробітників розв'язувати проблеми самостійно.

7. У відносинах із підлеглими піклуйтеся про налагодження чесного й об'єктивного зворотного зв'язку.

8. Намагайтеся бути комунікабельним.

Не відкладаючи, готуйте собі кадровий резерв. Це швидко виправдає себе: по-перше, змусить співробітників працювати більш інтенсивно; по-друге, дозволить Вам перекласти на них частину вашої поточної роботи [3, с. 233].

Завдання 5. Опрацюйте комунікативні цікавинки "Хто є хто на Ваших нарадах?". Напишіть сценарій ділової наради з урахуванням усіх рекомендацій, якщо на Вашій нараді будуть присутні учасники всіх типів.

Хто є хто на ваших нарадах?

Ті, що говорять щиро

Люди, які завжди чесно висловлюють свою думку, не хитрують, у них немає ніяких прихованих думок. Це цінні учасники будь-якої наради. Але їх необхідно захищати, оскільки вони можуть не стільки припинити суперечки, скільки спровокувати нові.

Мученики

Вони добре розряджають атмосферу і швидко беруть на себе відповідальність, коли щось відбувається не так. Небезпека в тому, що вони беруть на себе провину надто швидко, можливо раніше, ніж ви зможете з'ясувати, хто і що є джерелом того, що сталося.

Кам'яні обличчя

Люди, які не висловлюють свої думки з тієї чи іншої справи, завжди стримані.

Заводії

Такі люди заслуговують на слова: Ви маєте рацію. Я ніколи не розмірковував про це. Вони є гарними учасниками наради.

Оратори

Проникнення в сутність справи підмінюється у них емоціями й базіканням. Доволі часто у співрозмовників виникає враження, що такі люди намагаються переконати передусім самих себе, а не оточення. Краще спілкуватися з ними досить обережно або ж не звертати на них уваги.

Адвокати диявола

Для таких людей будь-яка комунікація суперечлива. Вони дуже часто в суперечках добираються до сутності та правди. На нараду рекомендується запрошувати тільки одного з таких представників.

Руйнівники

Слова такої людини не можуть не вимовити, щоб не знищити чиясь ідею, чийсь проєкт.

Державні мужі

Така людина вміло комунікує, бере на себе відповідальність і вміє просувати нараду вперед. До такого типу учасників відносять ведучого наради [3, с. 235].

Запитання до самостійного опрацювання

1. Розгляньте структуру взаємодії у процесі ділової наради.
2. Запропонуйте власне визначення поняття "взаємодія" у процесі комунікації.
3. Дайте характеристику видам взаємовідносин.
4. На вашу думку, що означає взаєморозуміння у процесі співпраці партнерів різних культур?
5. До яких етапів ділової наради необхідно завжди ретельно готуватися? Поясніть чому саме.

Рекомендована література

Основна

1. Аминов И. И. Психология делового общения / И. И. Аминов. – Москва : Омега, 2005. – 304 с.
2. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. II курсу всіх спец. гуманіст. профілю ден. та заоч. форми навчання / О. Г. Берестенко ; Держ. закл. "Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка". – Луганськ : Вид-во ДЗ "ЛНУ імені Тараса Шевченка", 2013. – 299 с.
3. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посіб. / О. О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір та ін. – Харків : Вид-во НФаУ, 2015. – 384 с.
4. Доронина М. С. Культура делового общения и партнерства : учеб. пособ. / М. С. Доронина, А. В. Доронин, Д. А. Костин ; Харьк. нац. экон. ун-т. – Харьков : ХНЭУ, 2011. – 223 с.
5. Дубова В. В. Культура спілкування майбутніх фахівців з міжнародних відносин : навч. посіб. / В. В. Дубова. – Хмельницький : ХНУ, 2010. – 278 с.
6. Етика ділового спілкування : курс лекцій / Т. К. Чмут та ін. ; Міжрегіон. акад. упр. персоналом. – Київ : МАУП, 1999. – 208 с.
7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : навч. посіб. для іст. спец. вищ. навч. закл. / О. В. Кубрак. – Суми : Університетська книга, 2003. – 221 с.
8. Мозговий В. І. Ділова мова у професійному спілкуванні : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В. І. Мозговий ; Наук.-метод. центр вищ. освіти, Донец. нац. техн. ун-т. – Донецьк : Альфа-Прес, 2005. – 287 с.
9. Попов В. И. Современная дипломатия: теория и практика: курс лекций. В 3-х частях. Ч. 1: Дипломатия – наука и искусство / В. И. Попов ; ДА МИДРФ. – Москва : Научная книга, 2000. – 576 с.
10. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 326 с.
11. Седова Л. Н. Могущество имиджа : учеб. пособ. В 2-х частях. Ч. 2. / Л. Н. Седова.– Харьков : Изд. ХНЭУ, 2005. – 400 с.

12. Седова Л. Н. Тексты лекций "Национальные особенности ведения деловых переговоров" курса "Этика делового общения" : для студентов всех специальностей всех форм обучения / Л. Н. Седова ; Харьк. гос. экон. ун-т. – Харьков : ХГЭУ, 2002. – 103 с.

13. Седова Л. Н. Этика делового общения : учеб. пособ. / Л. Н. Седова. – Харьков : Изд. ХГЭУ, 2002. – 384 с.

14. Седова Л. Н. Этика и этикет в бизнесе и их взаимосвязь : текст лекции / Л. Н. Седова. – Харьков : Изд. ХНЭУ, 2011. – 76 с.

15. Хаджирадєва С. К. Діалогова комунікація : теорія та практика : навч. посіб. / С. К. Хаджирадєва, Н. М. Черненко ; Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, Одес. регіон. ін-т держ. упр. – Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2004. – 201 с.

16. Чернишенко О. О. Формування культури ділового спілкування майбутніх фахівців фармакологічних спеціальностей : автореферат дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / О. О. Чернишенко ; Кіровогр. держ. пед. ін-т ім. В. К. Винниченка. – Кропивницький, 2017. – 20 с.

Додаткова

17. Баранівський В. Ф. Принципи етики ділового спілкування у психології бізнесу / В. Ф. Баранівський // Наукові записки ; Нац. ун-т "Києво-Могилян. акад.". – Київ : НаУКМА. – Т. 84 : Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2008. – С. 34–38.

18. Каган М. С. Философия культуры / М. С. Каган. – Санкт-Петербург : Петрополис, 1996. – 414 с.

19. Кармин А. С. Культурология / А. С. Кармин. – Санкт-Петербург : Изд. "Лань", 2003. – 928 с.

20. Карнегі Д. Як виробити впевненість у собі і впливати на людей, виступаючи публічно / Д. Карнегі ; [пер. з англ.]. – Рибінськ : ВАТ "Рибінський Будинок друку", 2007. – 205 с.

21. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування : навч. посіб. / Я. Радевич-Винницький. – 2-ге вид., перероб. і допов. – Київ : Знання, 2006. – 235 с.

22. Чмут Т. К. Этика ділового спілкування : навч. посіб. / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка. – Київ : Знання, 2007. – 230 с.

23. Шейнов В. П. Психология и этика делового контакта / В. П. Шейнов. – Минск : Амалфея, 1996. – 384 с.

24. Шеломенцев В. Н. Этикет и культура общения / В. Н. Шеломенцев. – Киев : Основы, 1995. – 325 с.

25. Якокка Ли. Карьера менеджера / Ли Якокка ; пер. с англ. – Москва : Прогресс, 1990. – 275 с.

Інформаційні ресурси

26. Кріс Хедфілд про ефективну комунікацію [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://open.kmbis.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciju>.

27. Сайт персональних навчальних систем ХНЕУ ім. С. Кузнеця. – Режим доступу : <https://pns.hneu.edu.ua/course/view.php?id=7366>.

Зміст

Вступ.....	3
Змістовий модуль 1 Теоретичні поняття міжнародної комунікації	5
Тема 1. Культура комунікації як навчальна дисципліна.....	5
Тема 2. Сутність поняття "культура комунікації" у міжнародних відносинах	8
Тема 3. Зміст і форми ділової комунікації в міжнародних відносинах та їхні особливості	12
Змістовий модуль 2 Сучасні стратегії ділової комунікації в міжнародних відносинах	15
Тема 4. Формування іміджу майбутнього фахівця міжнародних відносин	15
Тема 5. Особливості комунікації як форми професійно-ділової взаємодії.....	17
Тема 6. Конфлікти та шляхи управління ними в міжнародних відносинах	21
Тема 7. Організація та проведення ділових нарад у сфері міжнародних відносин.....	25
Рекомендована література.....	29
Основна	29
Додаткова	30
Інформаційні ресурси	31

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

КУЛЬТУРА КОМУНІКАЦІЇ

**Методичні рекомендації
до практичних завдань
і самостійної роботи студентів
спеціальності 291 "Міжнародні відносини,
суспільні комунікації та регіональні студії"
першого (бакалаврського) рівня**

Самостійне електронне текстове мережеве видання

Укладач **Євдокімова-Лисогор** Леся Анатоліївна

Відповідальний за видання *І. П. Отенко*

Редактор *А. С. Ширініна*

Коректор *В. Ю. Труш*

План 2021 р. Поз. № 22 ЕВ. Обсяг 33 с.

Видавець і виготовлювач – ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 61166, м. Харків, просп. Науки, 9-А

*Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного реєстру
ДК № 4853 від 20.02.2015 р.*