МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ



**ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ**

Методичні вказівки до виконання практичних робіт

для здобувачів фахової передвищої освіти

освітньо-професійної програми «Підприємництво, електронна комерція та логістика»

галузь знань 07 Управління та адміністрування

спеціальності 076 Підприємництво та торгівля

денної форми навчання

Луцьк 2022

**ТЕМА 1. КОМУНІКАТИВНИЙ ПРОЦЕС. МОДЕЛІ КОМУНІКАЦІЇ**

**План**

1. Комунікативний процес. Кодування і декодування в комунікаційних процесах. Специфіка та форми зворотного зв’язку в комунікації.

2. Cтруктурні моделі комунікації.

• Модель комунікації Аристотеля

• Модель комунікації Г. Ласуела

• Модель комунікації Шеннона - Уівера

• Модель комунікації М. де Флера

• Циркулярна модель комунікації У. Шрамма - Ч. Осгута

• Модель двоступеневої комунікації.

3. Семіотичні моделі комунікації.

• Модель мовної комунікації Р. Якобсона.

• Модель комунікації Ю. Лотмана.

• Модель комунікації Умберто Еко.

**Завдання**

**1.** Комунікація включає в себе процеси кодування та декодування повідомлення. Вважають, що коди – це знаки (символи), що перекладають ідею на мову, зрозумілу для отримувача. Що може бути використано для кодування конкретного повідомлення?

Поміркуйте над тим, як декодувати такі знаки:

– у стародавньому живопису Єгипту фараон зображався великим, а всі іншімаленькими;

– керівник організації відвідав збори трудового колективу певного підрозділу;

– шестигранна зірка;

– відвідування Президентом України вистави в театрі;

– газета надрукувала фотознімок кандидата в депутати в колі сім’ї;

– лист, надрукований на фірмовому бланку підприємства.

Наведіть приклади.

**2.** Проведіть порівняльний аналіз основних моделей комунікації, визначте їхні переваги, вади та обмеження.

**Тести**

*1.1. Які етапи проходять повідомлення від відправника до одержувача?*

1. зародження ідеї;

2. кодування інформації і вибір каналу;

3. передача інформації і декодування;

4. усі наведені вище етапи.

*1.2. Хто розробив класичну модель комунікації, у якій елементи комунікації включені в модель в порядку відповіді на питання: «ХТО повідомляє? – ЩО повідомляє? – За яким КАНАЛОМ? – КОМУ? – З ЯКИМ ЕФЕКТОМ?»?*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. Г. Лассуелл;

3. У. Шрам;

4. Г. Почепцов.

*1.3. Хто розробив модель комунікації, яка змодельована на основі вивчення ефективності поширення радіохвиль і сигналів в телефонному кабелі? Ця модель включає джерело інформації, передавач, сигнал, канал, приймач, мета повідомлення, джерело перешкод.*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.4. Хто розробив модель комунікації як лінійний ланцюг, до якого входять «оратор – промова – аудиторія» як основні елементи акту комунікації?*

1. К. Шеннон;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.5. Хто вперше структурував основні компоненти будь-якого інформаційного зв'язку, виділивши шість компонентів: джерело, передавач, лінія зв’язку, приймач, адресат, джерело перешкод? Цей науковець найбільшу увагу приділив проблемі перешкод.*

1. К. Шеннон;

2. Г. Лассуел;

3. У. Шрам;

4. Аристотель.

*1.6. Хто розробив модель двоступеневої комунікації, згідно з якою інформація, що поширюється мас-медіа, досягає цільової аудиторії не прямо, а в два етапи (через «лідерів думки» і через формальні канали комунікації)?*

1. К. Шеннон-У. Уівер;

2. П. Лазарсфельд і Р. Мертон;

3. Г. Лассуелл і К. Шеннон;

4. П. Лазарсфельд і К. Шеннон.

*1.7. Аналіз моделей дозволяє виділити й охарактеризувати такі елементи комунікативного акту, як …*

1. джерело (комунікатор);

2. кодування (декодування), повідомлення, канал, одержувач повідомлення;

3. бар’єр, зворотній зв’язок;

4. усі названі вище елементи комунікативного акту.

*1.8. У комунікавістиці метод моделювання використовується …*

1. як дослідницький прийом для пояснення комунікативних процесів;

2. як схематизований опис реального комунікативного процесу;

3. як спрощений опис реального комунікативного процесу;

4. у всіх названих вище цілях.

*1.9. По співвідношенню функцій умовно виділяються повідомлення …*

1. спонукальні (переконання, навіювання, наказ, прохання); інформативні (передача реальних або вигаданих відомостей);

2. експресивні (збудження емоційного переживання);

3. встановлення і підтримання контакту;

4. усі наведені вище повідомлення.

*1.10. До характеристик зворотнього зв’язку в процесі соціальної комунікації відносяться …*

1. він є двостороннім процесом, дозволяє обом сторонам коректувати свої цілі;

2. він є двостороннім процесом, дозволяє обом сторонам коректувати поведінку по відношенню один до одного;

3. він відмінний від аналогічних процесів в автоматичних системах, так як відповідна реакція отримувача повідомлення не може бути передбачена з абсолютною точністю;

4. усі наведені вище характеристики.

*1.11. Яка модель комунікації вперше була обґрунтована у 1940 році під час проведення виборчої кампанії у штаті Огайо (США), а більш ґрунтовно розроблена П. Лазарсфельдом і Р. Мертоном?*

1. циркулярна модель комунікації;

2. модель оратор – промова – слухач;

3. модель двоступеневої комунікації;

4. Стендфорська модель комунікації.

*1.12. Яка модель наглядно демонструє, що при обміні повідомленнями джерело й отримувач міняються ролями, в результаті чого комунікація перетворюється в діалог?*

1. модель Аристотеля;

2. модель Шрама-Осгуда;

3. Модель К. Шеннона-У. Уівера;

4. Стендфорська модель комунікації.

*1.13. У якому році у працях Шрама і Осгуда була запронована циркулярна (циклічна) модель комунікації?*

1. у 1914 році;

2. у 1934 році;

3. у 1954 році;

4. у 1974 році.

*1.14. Комунікативна концепція Г. Лассуелла має такі характеристики ... являє собою модель дослідження комунікативного процесу*

1. є розгорнутим планом власне комунікативної дії;

2. вона монологічна;

3. в її конфігурацію не входить зворотній зв'язок;

4. усе зазначене вище.

*1.15. У процесі комунікації перетворення повідомлення в символічну форму відбувається за допомогою …*

1. декодування;

2. кодування;

3. каналу передачі;

4. зворотнього зв’язку.

*1.16. У процесі комунікації розшифровка повідомлення, яка в результаті різних перешкод може бути більш-менш адекватною, відбувається за допомогою …*

1. декодування;

2. кодування;

3. каналу передачі;

4. зворотнього зв’язку.

*1.17. У процесі комунікації шляхом (він може бути міжособистісним і масовим) фізичної передачі повідомлення, засобом, за допомогою якого передається повідомлення, виступає…*

1. декодування;

2. кодування;

3. канал;

4. зворотній зв’язок.

*1.18. У процесі комунікації інформація, ідея (що складається із символів і може бути усною, письмовою або візуальною), заради якої здійснюється комунікація, має назву …*

1. повідомлення;

2. канал;

3. кодування;

4. декодування.

*1.19. Коли у процесі комунікації прийняте повідомлення викликає у одержувача якусь реакцію, так як в результаті комунікації у нього відбулися зміни в знаннях, установках або поведінці, це означає …*

1. зворотній зв'язок;

2. кодування;

3. декодування;

4. канал.

*1.20. До підрівнів міжособистісної комунікації відносяться …*

1. соціально-рольовий, на якому контакти людей обмежуються необхідністю. Ці взаємини мають короткостроковий характер і полягають у спілкуванні на вулиці, в транспорті, в магазині тощо;

2. діловий, де людей об'єднує спільна діяльність по досягненню спільної мети. Це професійно орієнтовані відносини, які проявляються в процесі ділової комунікації співробітників різних організацій;

3. інтимно-особистісний, що характеризується спілкуванням, заснованим на психологічній та соціальній близькості учасників комунікації;

4. усі наведені вище.

*1.21. Специфічними рисами групової комунікації в малих групах є такі …*

1. структура інформаційних потоків;

2. ступінь ідентифікації людини в групі;

3. можливості прийняття групового рішення;

4. усі наведені вище.

ТЕМА 2. КОМУНІКАТИВНІ БАР’ЄРИ І КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ

План

1. Поняття «комунікативні бар’єри». Множинність класифікацій комунікативних бар’єрів.

2. Технології подолання бар’єрів комунікації.

3. Цензура як специфічний бар’єр комунікації.

4. Комунікативні стратегії і комунікативні технології.

**Завдання**

**1.** Певні перешкоди, що заважають контакту комунікатора та реципієнта, називаються комунікативними бар’єрами. Проаналізуйте, як окремі з них проявляються в соціальних комунікаціях. Як їх можна подолати або запобігти їхньому негативному впливу?

*Таблиця 2.1.*

Комунікативні бар’єри

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Вид комунікативного**бар’єру* | *Конкретні прояви його в**соціальній комунікації* | *Шляхи подолання**відповідного бар’єру* |
| Технічні |  |  |
| Психофізіологічні |  |  |
| Семантичні |  |  |
| Психологічні |  |  |
| Соціальні |  |  |
| Культурні |  |  |

2. Розглянути особливості розгортання комунікативного процесу на прикладі
уривку з телесеріалу «Теорія великого вибуху».

Переглянути відеофрагменти, обрати ОДИН епізод та на його прикладі описати
комунікативний процес (КП).

Під час виконання роботи обов’язковим є:

1) ідентифікувати та розкрити базові елементи КП (відправник, повідомлення,
канал, одержувач);

2) розкрити характер повідомлення з використанням відомих класифікацій та дати
їм розширену характеристику;

3) оцінити ефективність комунікації. Ідентифікувати бар'єри комунікації та
запропонувати технології мінімізації їхнього впливу на якість комунікації.

Тести

*2.1. Який вид комунікативних бар’єрів породжують соціокультурні відмінності, що обумовлені приналежністю комунікатів до тої чи іншої мовної, етнічної, професійної тощо спільноти або низки спільнот одночасно?*

1. семантичний;

2. соціокультурний;

3. технічний;

4. логічний,

*2.2. Як називається комунікативний бар’єр, що викликаний невідповідністю стилю мови комунікатора і ситуації комунікації або стилю комунікації?*

1. cтилістичний;

2. семантичний;

3. фонетичний;

4. логічний.

*2.3. Як називається комунікативний бар’єр, який виникає внаслідок застосування складної, незрозумілої або неправильної логіки міркувань?*

1. cтилістичний;

2. семантичний;

3. фонетичний;

4. логічний.

*2.4. Як називається комунікативний бар’єр, який виникає внаслідок відмінностей в системах значень слів?*

1. cтилістичний;

2. семантичний;

3. фонетичний;

4. логічний.

*2.5. Як називається комунікативний бар’єр, який виникає, коли у комунікаторів невиразна, швидка або повільна мова, скоромовка, акцент, мова з великою кількістю звуківпаразитів?*

1. cтилістичний;

2. семантичний;

3. фонетичний;

4. логічний.

*2.6. Володіння комунікативними механізмами, прийомами і стратегіями, необхідними для забезпечення ефективного процесу спілкування; знання того, як використовувати мову в процесі спілкування; володіння соціальними і культурними знаннями, вміннями та навичками міжособистісної взаємодії – це …*

1. культурна ідентичність;

2. культурна дистанція;

3. комунікативна компетентність;

4. інкультурація.

*2.7. Комунікація ефективна, якщо поставлені цілі досягнуті в встановлені терміни і з найменшими витратами. Основними типами результативної комунікації є …*

1. зміни в знаннях одержувача;

2. зміни установок одержувача, тобто зміни щодо стійких уявлень індивіда;

3. зміна поведінки одержувача повідомлення, наприклад, голосування за певного кандидата, покупка товару або своєчасний прихід на роботу;

4. усі відмічені вище зміни.

*2.8. Слово (символ, знак) - найбільш поширене джерело інформації і в той же час проблемне. Проявом цього є…*

1. слово легко контролювати, а значить приховувати невигідну або незручну інформацію;

2. щоб бути зрозумілим іншим, слова володіють сенсом, тобто спрощують дійсність за допомогою трансформації індивідуального в типове;

3. у різних культурах одні й ті ж слова (знаки, символи) мають різне значення, різну оцінну навантаження;

4. усі наведені вище прояви.

*2.9. Мовну розбіжність у комунікації зумовлюють …*

1. різні мовні структури та різні мовні закони при контекстуально адекватних ситуаціях та різні норми вживання, такі як, наприклад, фразеологічні звороти, соціально нормовані схеми дій, використання соціолектів / діалектів;

2. різний соціокультурний контекст: системи традицій, норм, оцінок; історичні і географічні реалії, політична система, соціальний устрій, власне розуміння культури, освітніх та соціальних ідеалів, табу тощо;

3. різний рівень пізнання окремого індивідуума, його “горизонт”, а саме: соціальне оточення, життєва практика, здобуті навички, умови життя та праці, традиції, соціальний статус і т.ін.

4. усі наведені вище чинники.

*2.10. Для підвищення ефективності комунікації в рамках спеціалізованої (наприклад, маркетингової) або масової комунікації повідомлення може бути послано …*

1. в різних варіантах;

2. в різний час;

3. у різному текстовому виконанні;

4. в усіх наведених вище видах.

*2.11. Формами психологічного бар’єру комунікації є …*

1. нервове напруження;

2. деякі психічні стани (апатія, депресія);

3. психічні якості особистості (замкнутість, вразливість, сором'язливість);

4. усі названі вище форми.

*2.12. Психофізіологічні комунікативні бар’єри можуть виникати внаслідок …*

1. порушень артикуляції (заїкання, картавість);

2. фоніатричних порушень (пов’язаних з голосовим апаратом – дистонія тощо);

3. глухоти, повної або часткової втрати зору, втрати чутливості шкіри;

4. усіх названих вище порушень.

*2.13. До канальних бар’єрів комунікації, що обумовлені людським чинником, відносяться такі:*

1. неправильне використання техніки зв’язку (відсутність навичок роботи з відповідною технікою, помилки в адресі електронної пошти);

2. неадекватний вибір технічного засобу для передачі повідомлення;

3. спроба передати телефоном повідомлення, сприйняття якого вимагає використання аудіовізуальних засобів;

4. усі названі вище бар’єри.

*2.14. Які характеристики має гаусів шум як канальний бар’єр комунікації, що є природним обмеженням, яке виникає внаслідок хаотичного накладання великої кількості незалежних збудників в електричних провідниках апаратів зв’язку?*

1. гаусів шум не підлягає усуненню;

2. він обмежує точність сигналу, який передається й отримується (тобто забезпечує гарантовану різницю між сигналом, що передається, и сигналом, що отримується);

3. гаусів шум встановлює межу пропускної здатності каналів зв’язку;

4. усі наведені вище характеристики.

*2.15. Офіційно заснована служба, що має повноваження припиняти будь-які повідомлення, які небажані для влади, і передбачає контроль та обмеження поширення по комунікаційним каналам будь-яких знань (фактів, концепцій), стимулів (закликів, вольових впливів), емоційних настроїв (обурення, схвалення, скорбота та ін.) це …*

1. цензура;

2. соціальна відповідальність;

3. зовнішній контроль;

4. внутрішній контроль.

*2.16. Способи подолання культурних бар’єрів у комунікації …*

1. зберігайте неупередженість, уважно ставтесь до звичаїв інших людей;

2. ураховуйте багатозначність однакових жестів і виразів у різних країнах;

3. пристосовуйте ваш стиль до особливостей іншої людини;

4. усі наведені вище способи.

ТЕМА 3. Види комунікацій

План

1. Загальна характеристика видів комунікації. Вербальна, невербальна, паравербальна комунікації у комунікативному просторі.

2. Вербальна комунікація. Її форми, стилі, контексти. Функції мови. Мова – мовна діяльність. Види мовної діяльності (говоріння, слухання, лист, читання).

3. Національна мова. Літературна форма мови. Стилі мови. Система стилів: науковий; офіційно-діловий; публіцистичний.

4. Особливості службово-ділового спілкування. Стратегії вербального впливу. Визначення певних труднощів сприйняття тексту (формула читабельності Р. Флеша).

5. Невербальна комунікація та її сутність та види. Невербальні компоненти комунікації. Функції невербальних повідомлень стосовно вербальних.

6. Елементи невербальної комунікації (кинесика, такесика, сенсорика, проксемика, хронеміка). Невербальна комунікація в міжкультурному контексті. Невербальні засоби комунікації.

7. Невербальні компоненти комунікації. Культура погляду. Дотики як проблема в процесі міжкультурної комунікації.

8. Жести у комунікації. Жестова мова і її зв’язок з мовленням.

9. Семіотика комунікації. Семіотика як наука про знаки і знакові системи.

10. Структура знака, семіотичний трикутник. Мова як знакова система.

11. Паравербальна комунікація: сутність, призначення, засоби. Гендерний аспект паравербальної комунікації.

Завдання

**1.** Розкрийте основні постулати вербальної і невербальної комунікації.

**2.** Складіть перелік умов успішної вербальної і невербальної комунікації.

**3.** Складіть перелік вимог до мовної комунікації в діловому середовищі.

**4.** Покажіть на конкретних прикладах способи взаємозв'язку між вербальною і невербальною комунікацією.

**5.** Розкрийте на прикладі однієї з країн характеристики національного стилю комунікації (соціокультурні; аксіологічні; соціолінгвістичні; психолінгвістичні; лінгвістичні; паравербальні; невербальні).

**6.** Що входить у поняття «паравербальна комунікація»? Наведіть приклади, коли елементи паравербальної комунікації впливають на зміст вербального повідомлення.

**7.** Розробіть правила використання паравербальних засобів для впливу на співрозмовника (аудиторію).

**8.** Складіть перелік фахівців, яким потрібні програми з навчання паравербальній комунікації. Поясніть, чому це необхідно їм для виконання професійних ролей.

**9.** З’ясуйте, яке значення в різних культурах мають мовчання, сміх, плач, усмішка.

**10.** Прокоментуйте слова О. Єсперсена про походження мови: «Мова людини народилася під час залицяння. Перші виявлення мови <...> це щось середнє між любовними виспівами кота на даху і мелодійними піснями закоханого солов’я».

**11.** Підберіть прислів’я, приказки та стійкі вирази, що стосуються невербальної комунікації. Яким чином вони трактують невербальну поведінку? Чи можна їх розглядати як правила комунікації?

**12.** Продемонструйте жести, якими людина, як правило, користується, коли …

✓хоче висловити схвалення

✓хоче побажати удачі

✓не знає відповіді

✓погано чує кого-небудь

✓хоче показати, що вам щось набридло, з вас вистачить

✓несподівано згадала, що щось забула

✓просить когось почекати або заспокоїтися

✓хоче, щоб чоловік (жінка) підійшли до неї

✓проситить, щоб вам зателефонували

✓показує, що у неї немає грошей

✓нагадує, що їй винні гроші

✓хоче показати, що співрозмовник занадто балакучий

✓хоче сказати співрозмовнику, що її обдурили, вона марно повірила чиїмось словам.

З’ясуйте, якими жестами подібні значення передаються в різних культурах. Які відмінності існують при цьому?

**13.** Нижче наведені прислів’я, приказки та стійкі вирази, що стосуються вербальної та невербальної комунікації. Яким чином вони трактують комунікативну поведінку? Чи можна їх розглядати як правила комунікації?

Прислів’я:

Малий язик, та всім тілом володіє
Твоїми б вустами та мед пити!
Язик до добра не доведе
З пустого в порожнє переливає
Каже червоно, та слухати тошно
Замовк, як води в рот набрав
Інше слово пропускай повз вуха!
Пробрехався, що в карти програвся
Ласкаве слово і кістка ломить
Від привітних слів язик НЕ всохне
Краще ногою затнутися, ніж язиком
За праве діло говори сміло
І невелика бесіда, та чесна
Від мови не втечеш, мова всюди дістане
На чужого рота не приставиш ворота
Очі не затиснути, а язику каші не дати
Мовою базікай, а рукам волі не давай!
Говорити не втомитися, було б що сказати
Люди кажуть, так люди і слухають
Дитя не заплаче – мати не знає
Живе слово дорожче мертвої букви
Червоне поле пшоном, а бесіда розумом
Що у кого болить, той про те й говорить
З тобою розговоритися, що меду напитися
Сказане слівце – срібне, а не сказане – золоте
Краще недоказати, ніж переказати
Слухай більше, а говори менше
Бабин язик – чортове помело (Володимир Даль).

Тести

*3.1. Види діяльності з використанням мови: …*

1. говоріння – використання мови для того, щоб щось повідомити, і слухання -сприйняття змісту звукової мови;

2. лист – фіксація змісту промови на папері;

3. читання – сприйняття зафіксованої на папері інформації;

4. усі наведені вище.

*3.2. Ознаки, за якими відрізняються стилі комунікації: …*

1. сфера використання та мета спілкування;

2. форма, в яких спілкування існує;

3. набір мовних засобів;

4. усі наведені вище ознаки.

*3.3. Функції невербальних повідомлень стосовно вербальних:*

1. доповнення (у т. ч. дублювання і посилення) вербальних повідомлень;

2. заперечення вербальних повідомлень;

3. регулювання розмови;

4. усі зазначені вище.

*3.4. Сукупність жестів, міміки, поз, рухів тіла, які використовуються в комунікації як додаткові виразні засоби спілкування – це ...*

1. хронеміка;

2. сенсорика;

3. проксемика;

4. кінесика.

*3.5. Наукова дисципліна, що вивчає значення і роль дотиків при комунікації. Порівняльне зіставлення поведінки представників різних культур дозволило встановити, що при спілкуванні люди різних культур використовують різноманітні види дотиків до своїх співрозмовників. До такого роду дотиків вчені відносять передусім рукостискання, поцілунки, погладжування, поплескування, обійми і т.ін. – це …*

1. хронеміка;

2. сенсорика;

3. такесика;

4. кінесика.

*3.6. Використання просторових відносин при комунікації. Кожна людина підсвідомо встановлює межі свого особистого простору. Ці кордони залежать не тільки від культури даного народу, а й від ставлення до конкретного співрозмовника – це …*

1. хронеміка;

2. сенсорика;

3. проксемика;

4. кінесика.

*3.7. Тип невербальної комунікації, що грунтується на чуттєвому сприйнятті представників інших культур. Залежно від того, як ми відчуваємо запахи, відчуваємо смак, сприймаємо колірні і звукові поєднання, відчуваємо тепло тіла співрозмовника, ми будуємо наше спілкування з цим співрозмовником. Це – …*

1. хронеміка;

2. сенсорика;

3. проксемика;

4. кінесика.

*3.8. Використання часу в невербальному комунікаційному процесі. Сприйняття і використання часу є частиною невербального спілкування і досить істотно відрізняється в різних культурах. Це – …*

1. хронеміка;

2. сенсорика;

3. проксемика;

4. кінесика.

*3.9. Рисами паравербальної комунікації є …*

1. інформація передається через голосові відтінки, яким в різних мовах надається певний сенс;

2. її призначення – викликати у партнера ті чи інші емоції, відчуття, переживання, які необхідні для досягнення певних цілей і намірів;

3. грунтується на тональних і тембрових особливостях мови та їх використання в культурі. На цій підставі виділяють тихі (англійці) і гучні (американці) культури;

4. усі названі вище.

*3.10. На яких етапах міжкультурної комунікації виявляються невербальні засоби?*

1. привітання, підтримання розмови, жести, пози, вираз обличчя під час розмови;

2. висловлювання задоволеності або невдоволення;

3. манера вести дискусію, змінювати тему, закінчувати розмову;

4. на всіх відмічених етапах.

*3.11. Мова зберігає культурні цінності …*

1. у лексиці і у граматиці;

2. в ідиоматиці, в прислів’ях, приказках;

3. у фольклорі, в художній і науковій літературі, у формах письмовій та усній мові;

4. в усіх зазначених вище формах.

*3.12 Невербальна комунікація здійснюється за допомогою органу чуття, що утворює канал комунікації …*

1. зору;

2. слуху;

3. дотику, смаку, нюху;

4. усіх зазначених вище органів чуття.

*3.13. Невербальну мову люди засвоюють в природних умовах через …*

1. спостереження;

2. копіювання;

3. наслідування;

4. через усі зазначені вище елементи.

*3.14. На яких етапах міжкультурної комунікації виявляються невербальні засоби?*

1. привітання, підтримання розмови, жести, пози, вираз обличчя під час розмови;

2. висловлювання задоволеності або невдоволення;

3. манера вести дискусію, змінювати тему, закінчувати розмову;

4. на всіх відмічених вище етапах.

*3.15. Невербальні характеристики національного стилю комунікації включають:*

1. проксемну поведінку (використання простору в процесі комунікації, необхідну кількість особистої території);

2. кинесичну поведінку (специфічні жести і частотність їх використання, виразу обличчя, пози, рухи тіла);

3. тактильну поведінку (допустимість дотиків і тактильні жести);

4. усі зазначені вище види поведінки.

*3.16. До засобів паравербальної комунікації відносяться …*

1. інтонація (сигналізує про запитальний характер пропозиції, сарказм, відразу, гумор тощо);

2. тональні і темброві особливості мови (їх використання в процесі комунікації в різних культурах різне);

3. манера говорити (багатослівно або лаконічно);

4. усе наведене вище.

*3.17. Про що свідчить голос в комунікації?*

1. про вік комунікатора, його здоров’я (фізичне і душевне), душевний стан, емоції;

2. про ставлення до співрозмовника і самооцінку, а також ієрархію того, хто говорить;

3. про національність, регіональне походження комунікатора;

4. про все відмічене вище.

*3.18. Які повідомлення в комунікації мають такі характеристики:*

а) вони неструктуровані, їх неможливо розкласти на окремі складники, оскільки вони є виявом темпераменту людини, її емоційного стану, самооцінки, соціальних статусів, належності до певної групи, субкультури тощо;

б) є лексемами структури, пов’язаними з умовами спілкування, які декодуються у межах конкретного контексту і ситуації; спонтанні, більшою мірою вроджені, ніж набуті;

в) як правило, засвоюються кожним носієм певної культури шляхом спостережень, копіювання невербальної поведінки інших людей.

1. вербальні;

2. невербальні;

3. пара вербальні;

4. жодні із зазначених вище.

**ТЕМА 4. ПРИКЛАДНІ КОМУНІКАЦІЇ**

План

1. Сутність прикладних комунікації. Їх види.

2. Характеристика кризових, міжнародних, політичних, релігійних комунікацій.

3. Методологія та понятійний апарат міжкультурної комунікації. Теорії міжкультурної комунікації.

4. Актуалізація проблем міжкультурної комунікації в міжнародних відносинах.

Завдання

**1.** Наведіть приклади найпоширеніших ситуацій міжкультурної комунікації.

**2.** Існує думка, що невербальна комунікація в міжкультурному контексті спричиняє більше проблем, ніж вербальна. Наведіть приклади на підтвердження або спростування
цієї думки.

**3.** Поясніть, як впливає на перебіг і результати міжкультурної комунікації зміст
інформації, якою обмінюються комуніканти. Наведіть приклади «безпечних»,
«небезпечних» і нейтральних тем у міжкультурній комунікації.

**Тести**

*4.1. До основних способів політичної комунікації, заснованих на використанні різних засобів, відносяться …*

1. комунікація через друковані (преса, книги, плакати і т. ін.) і електронні засоби (радіо, телебачення і т. ін.) масової інформації;

2. комунікація через організації, коли передавальною ланкою служать політичні партії, групи інтересів і т.ін.;

3. комунікація через неформальні канали з використанням особистих зв'язків;

4. усі відмічені вище способи.

*4.2. До сприятливих умов комунікації (спілкування) священнослужителів із вірянами за допомогою послань належать …*

1. загальна святкова атмосфера;

2. урочистість церковної відправи;

3. храмовий інтер’єр;

4. усі наведені вище елементи.

*4.3. Вертикальна релігійна комунікація може носити …*

1. тільки колективний характер (колективні богослужіння, колективні молитви, обряди тощо);

2. тільки індивідуальний характер (індивідуальне звернення до вищих сил, індивідуальна молитва);

3. як колективний, так і індивідуальний характер;

4. вертикальної релігійної комунікації не існує взагалі.

*4.4. Елементи, що належать до релігійної комунікативної системи …*

1. релігійна мова;

2. сакральні тексти, релігійні ЗМК;

3. проповідь, молитва, культові дії;

4. усе зазначене вище.

*4.5. Які особливості має феномен комунікації у сфері релігії?*

1. така комунікація передбачає певну підготовку та специфічні форми реалізації;

2. така комунікація актуалізує діалогічність релігії;

3. особливим є ставлення до новацій у сфері передачі інформації, оскільки релігійна комунікація максимально прагне використовувати «перевірені» часом способи, такі як одкровення, проповідь, молитва;

4. усе зазначене вище.

*4.6. До фундаментальних, першопочаткових жанрів релігійної комунікації відносяться …*

1. одкровення;

2. проповідь;

3. молитва;

4. усе зазначене вище.

*4.7. Релігійні комунікації відбуваються …*

1. між віруючими і невіруючими;

2. між самими віруючими, між віруючими і релігійною громадою, релігійною інституцією, духовенством;

3. між релігійними організаціями різного віросповідання;

4. між усіма наведеними вище суб’єктами.

*4.8. У процесі релігійних комунікацій відбувається …*

1. релігійна соціалізація індивіда, передача релігійної інформації, її обмін, оцінка, засвоєння; передача релігійного досвіду;

2. поглиблюється інтеграція або ж дезінтеграція релігійної спільноти;

3. регулюються відносини між членами громади чи між громадами, конфесіями, релігійна комунікація поза громадою, зміцнення суспільних зв’язків на релігійній основі;

4. усе зазначене вище.

*4.9. Хто із теоретиків міжкультурної комунікації дійшов висновку про необхідність навчання культурі, яке б ґрунтувалося на практичному використанні фактів міжкультурної взаємодії людей, що виникають під час безпосередніх контактів з носіями інших культур?*

1. Ж. Дерріда;

2. О. Лосєв;

3. Г. Марсель;

4. Е. Холл.

*4.10. Які зони міжкультурної комунікації виділив Е.Холл?*

1. інтимна зона; особистісна зона комунікації;

2. соціальна зона комунікації;

3. публічна зона комунікації;

4. усі наведені вище зони.

*4.11. Об'єкти кризових комунікацій лежать в площині …*

1. підсвідомості, свідомості і поведінки стейкхолдерів;

2. інформаційних потоків;

3. масової свідомості, громадської думки;

4. в усіх наведених вище площинах.

*4.12. Сенс кризових комунікацій …*

1. зробити кризовий процес керованим для керівництва країни і громадян, керівництва і персоналу організації, мінімізувати збиток від нього;

2. захистити репутацію (країни, регіону, організації і т.д.);

3. зберегти партнерські відносини зі своїми цільовими групами;

4. усе наведене вище.

*4.13. До комплексу кризових комунікацій входять …*

1. методики підтримки і оперативної корекції репутації та іміджу;

2. методики їх адаптації до нових умов;

3. методики нейтралізації негативних технологій;

4. усі наведені вище методики.

*4.14. Операціональні цілі кризових комунікацій …*

1. забезпечення випереджаючого надання стейкхолдерам власної версії подій в цілях запобігання закріпленню в ЗМІ негативної інтерпретації кризових ситуацій;

2. управління негативними думками, їх переформатування, нейтралізація повідомлень негативного характеру;

3. мобілізація громадської підтримки;

4. усі наведені вище цілі.

*4.15. До публічних просторів відносяться простори, де відбуваються такі комунікації:*

1. незнайомі люди можуть зустрічатися і насолоджуватися компанією один одного;

2. простори, що виступають в ролі «універсального соціального змішувача»;

3. простори у вигляді сцени для «уявлення себе іншим у повсякденному житті»;

4. усі наведені вище.

*4.16. Яка функція політичної комунікації дозволяє виробити оптимальний механізм взаємодії як між елементами політичної системи та громадянським суспільством?*

1. інформаційна;

2. регулятивна;

3. функція політичної соціалізації;

4. маніпулятивна

*4.17. Яка функція політичної комунікації сприяє становленню важливих і необхідних норм політичної діяльності і політичної поведінки?*

1. інформаційна;

2. регулятивна;

3. функція політичної соціалізації;

4. маніпулятивна.

*4.18. Яка функція політичної комунікації головним змістом має поширення необхідних знань про елементи політичної системи і їх функціонуванні?*

1. інформаційна;

2. регулятивна;

3. функція політичної соціалізації;

4. маніпулятивна.

**ТЕМА 5. Рівні комунікацій**

План

1. Типологія комунікацій за рівнями.

2. Характеристика міжособистісних і групових комунікацій.

3. Публічні комунікації в сучасному суспільстві.

4. Поняття, особливості масової комунікації.

5. Організаційні комунікації.

**Завдання**

**1.** Розробіть кросворд з понять, які описують рівні комунікацій (min 15 понять).

**2.** Виконати практичне завдання. Необхідно обрати ситуацію, в якій беруть участь двоє осіб, а саме:

*1. студент, що не готовий до іспиту, приходить на нього та намагається переконати викладача, що він зможе здати предмет;*

*2. кваліфікований спеціаліст намагається влаштуватися на роботу (до PR-агенції тощо);*

*3. на вечірці хлопцю/дівчині сподобалась дівчина/хлопець, і він/вона намагається познайомитися та домовитися про побачення.*

Студентам в групі з двох осіб проаналізувати ОДНУ (на вибір) з ситуацій та заповнити бланк за наведеною нижче схемою на окремому аркуші та здати на практичному занятті.

На практичному занятті кожна з ситуацій має візуалізуватися, коли один студент грає роль за своїм сценарієм, а інший – виконує роль викладача/спеціаліста офісу з human resource/дівчини або хлопця, з яким хочуть познайомитися.

Схема. ***Підготовка до розмови (комунікації)***

1. Описати ситуацію

2. Бажаний результат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Визначити особливості співрозмовника, з яким вступив комунікацію.

4. Сформулювати стратегію досягнення результату \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Визначити засоби досягнення результату \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Розробити план розмови (комунікації).

**Тести**

**5.1. Чим відрізняються від «старих» медіа «нові»?**

1. децентралізацією – забезпечення інформацією, її відбір і вибір більш не перебувають тільки в руках комунікатора;

2. високою ємністю – кабельна або супутникова трансляція долає колишні обмеження за ціною, дистанції і потужності;

3. інтерактивністю – одержувач може вибрати, відповісти, поміняти, підключитися до інших одержувачів, т. ін.;

4. усіма наведеними вище рисами.

**5.2. До якого різновиду комунікації відноситься приватна, закрита і секретна комунікації?**

1. непублічної;

2. публічної;

3. політичної;

4. кризової.

**5.3. Мета якої комунікації має дуальний характер: здійснити обмін інформацією і надання цій інформації публічного статусу?**

1. непублічної;

2. публічної;

3. політичної;

4. кризової.

**5.4. Вид комунікації, де: джерело - сім'я, сусіди; канал – "обличчям до обличчя"; час передачі – безпосередній; характер регулювання – особистий, індивідуально ідентифікований:**

1. міжособистісна комунікація;

2. масова комунікація;

3. публічна комунікація;

4. організаційна комунікація.

**5.5. Вид комунікації, де: джерело – інститут; канал – технологіний; час передачі – безпосередній або із затримкою; характер регулювання – бюрократичний:**

1. міжособистісна комунікація;

2. масова комунікація;

3. публічна комунікація;

4. організаційна комунікація.

**5.6. До загальних умов функціонування масової комунікації відносяться …**

1. наявність масової аудиторії, яка володіє певною спільною ціннісною орієнтацією;

2. соціальна значущість інформації, що сприяє виникненню, поширенню і підтримці функціонування масової комунікації і наявність відповідних засобів, що підтримують процес функціонування масових комунікацій;

3. багатоканальність здійснюваних комунікацій і варіативність комунікативних засобів;

4. усі названі вище умови.

**5.7. Масовокомунікаційними технологіями є такі, які…**

1. односпрямовані;

2. монологічні;

3. мають в якості технологічного об’єкта аудиторію;

4. усі наведені вище риси.

**5.8. Особливості публічної комунікації полягають в тому, що вона …**

1. передбачає в процесі передачі інформації безпосередній контакт коммунікатора зі слухачами;

2. спрямованість до конкретної аудиторії, урахування обстановки;

3. поєднання словесних засобів з несловесними; прямий вплив на аудиторію;

4. має усі зазначені вище особливості.

**5.9. Про яку комунікацію йдеться, коли відбувається конфіденційний діалог, полілог між політиками без участі засобів масової інформації (наприклад: переговори глав держав (при «закритих дверях», по телефону, без присутності представників ЗМІ, а також при особистому листуванні вони носять конфіденційний характер)?**

1. політичну публічну;

2. політичну непублічну;

3. масову;

4. групову.

**5.10. До методів зниження інформаційних перевантажень керівників в процесі комунікації в організаціях відносяться …**

1. пiдвищення змістовності повідомлень, даних;

2. стискування інформації (використання узагальнених показників, аналітичних довідок);

3. упорядкування передачі інформації, яке досягається за допомогою регулювання, фільтрації та утворення черги повідомлень;

4. усі зазначені вище методи.

**5.11. Який вид комунікації ґрунтується на тональних і тембрових особливостей мови та їх використанні в культурі?**

1. паравербальна комунікація;

2. вербальна комунікація;

3. невербальна комунікація;

4. жодна із зазначених вище.

**5.12. У якому виді комунікації як відправником, так і одержувачем виступають окремі індивіди**

1. у міжособистісній;

2. у груповій;

3. у масовій;

4. у жодному з наведених вище.

**5.13. Який вид комунікації реалізується шляхом безпосередніх контактів між суб’єктами спілкування? Для такої комунікації характерний тісний зворотній зв’язок, що регулює вплив на хід комунікації, одночасне двостороннє повідомлення.**

1. міжособистісна;

2. групова;

3. масова;

4. жоден із наведених вище.

**5.14. Які особливості міжнародних комунікацій?**

1. розміщення окремих елементів комунікацій у різних частинах світу;

2. віддаленість, вплив різних культур;

3. різниця в часі, значні затрати;

4. усі названі вище.

**5.15. До якого виду міжнародних комунікацій відносяться комунікації між урядами різних країн у зв'язку з дотриманням угод про міжнародний туризм?**

1. зовнішні;

2. внутрішні;

3. інтегральні;

4. не відноситься до жодного з наведених вище видів.

**5.16. До якого виду міжнародних комунікацій відноситься комунікація в даній країні менеджера з іншої країни щодо інформаційної безпеки фірми?**

1. зовнішні;

2. внутрішні;

3. інтегральні;

4. не відноситься до жодного з наведених вище видів.

**5.17. Тип комуніканта, що володіє культурно обумовленою картиною світу і системою цінностей, здатний до міжкультурної комунікації у вербальній формі – це …**

1. представник чужої культури;

2. мовна особистість;

3. представник референтної групи;

4. представник своєї культури.

**ТЕМА 6. Техніка мовленнєвої комунікації**

**План**

1. Культура спілкування.

2. Міжкультурна комунікація.

3. Вплив національно-культурних чинників на процес спілкування.

4. Невербальні засоби спілкування.

**Завдання**

1. «Французький діловий обід є хорошим прикладом того, як певна річ, важлива в одній культурі, по-іншому оцінюється в іншій. Для француза зустріч за межами організації в приємній атмосфері є способом кращого пізнання ділового партнера. Згідно з дослідженнями, діловий обід у Франції триває 124 хвилини, тоді як в Америці - 67 хв. На основі здобутого досвіду можу підтвердити, що французький діловий обід у разі створення нових ділових відносин може тривати до трьох годин. Для француза діловий обід є багатофункціональним процесом. Представники цієї культури вважають, що церемонія прийняття їжі сприяє просуненню справи. Тому для них важливіше налагодити особистісне спілкування, ніж дотримуватись жорсткого ділового режиму. Така поведінка французів щодо використання часу, проведеного за межами організації, не виправдана в Німеччині. Німці не схвалюють того, що французи не розмежовують офіційної частини і приватної і це створює в них думку, що французи відносяться несерйозно до справи».

*Охарактеризуйте дані етикетні правила. Яких правил прийнято дотримуватись під час ділових переговорів в Україні.*

2. Дайте відповідь на запитання.

А. Комунікація не обов'язково закінчується розумінням. Міжкультурна комунікація постійно включає неправильне розуміння, спричинене неправильними інтерпретацією, оцінюванням тощо. Якщо особа, яка надсилає інформацію, - виходець з однієї країни, а адресат - з іншої, шанси точної передачі повідомлення доволі низькі.

*Проаналізуйте, від кого залежить успішність передачі повідомлення.*

Б. Певні перешкоди, що заважають контакту комунікатора та реципієнта, називаються комунікаційними бар’єрами.

*Проаналізуйте, як окремі з них проявляються в невербальній комунікації. Як їх можна подолати або запобігти?*

**Тести**

*1. Коли з’явився термін «міжкультурна комунікація»:*

А)1972р.;

Б)1954 р.;

В)1911 р..

*2. В чому виявляються чинники, які пов'язані з культурною традицією:*

А) у дозволі чи забороні певних типів і різновидів спілкування;

Б) у функціонально-стилістичних особливостях та етикетних формах;

В) у рольових та соціально-символічних особливостях спілкування.

*3. Сейлз-промоушн – це:*

А) маркетингова комунікація, спрямована на оптимізацію рекламування та реалізації товару (послуги);

Б) система заходів з руху продажу товарів від виробника до споживача з метою прискорення реалізації товару шляхом надання споживачу певних привілеїв;

В) процес реалізації товару (послуги) в ситуації безпосередньої взаємодії зі споживачем.

*4. Культура – це:*

А) специфіка культурних знань яка полягає, в тому, що вони охоплюють освіту, науку, мистецтво, літературу, міфологію;

Б) сукупність як матеріальних, так і нематеріальних (“духовних”) цінностей, властивих суспільству в цілому;

В) дзеркало навколишнього світу, яка відображає дійсність і створює свою картину світу.

*5. Хто з вчених досліджував невербальні засоби комунікації?*

А) Куніцина, Н. Казаринова; В. Погольша;

Б) К.С.Мальцева, П.М.Донець;

В) Л. Самовар і Р. Портер.

**ТЕМА 7. Методика та етапи підготовки виступу перед аудиторією**

**План**

1. Вибір теми. Фактори успіху теми.

2. Складання плану.

3. Процес збирання матеріалу.

4. Структура ораторського твору.

**Завдання**

1. Дайте характеристику наступним промовам.

***Джуліус Роберт Оппенгеймер, який координував створення атомної бомби***

*Промова, присвячена атомній добі й відповідальності науковців, 2 листопада 1945 рік «Не можна бути науковцем, якщо не вірити, що пізнавати нове – це добре. Безглуздо бути науковцем, якщо не вважати вищою цінністю можливість ділитися своїми знаннями з кожним, кого вони зацікавлять. Неможливо бути науковцем, якщо не думати, що знання про світ і сила, яку вони дають, – це невід’ємне надбання цивілізації, і що ви використовуєте їх, щоб допомогти поширенню знань, й готові прийняти всі потенційні наслідки. …Гадаю, буде справедливо сказати, що атомна зброя – загроза кожній людині, і в цьому розумінні це спільна проблема, така ж нагальна, як проблема розгрому нацистів, що стояла перед союзницькими військами. Тому вважаю, що над вирішенням цієї проблеми необхідне відчуття спільної відповідальності».*

***Вацлав Гавел, президент Чеської республіки (1992-2003)***

Виступ про комуністичне минуле Чехословаччини, 1 січня 1990 рік.

*«Ми живемо в морально забрудненому довкіллі. Ми захворіли морально, бо призвичаїлися думати одне, а говорити зовсім інше. Ми навчилися ні у що не вірити, ігнорувати один одного, дбати лише про себе самих.*

*…Коли я говорю про морально зіпсуту атмосферу, то не маю на увазі панство, яке споживає органічні натуральні овочі і при цьому намагається не дивитися у вікно літака, на якому воно летить. Я маю на увазі всіх нас. Усі ми призвичаїлися до тоталітарної системи, прийняли її як незмінний факт і таким чином допомагали цю систему увічнювати.*

*…Не можна обвинувачувати колишніх правителів буквально в усьому не лише тому, що це буде неправдою, а ще й тому, що це не зможе звільнити кожного з нас від того обов’язку, який стоїть перед нами нині, а саме діяти незалежно, вільно, розумно і швидко. Не варто тішити себе ілюзіями: найкращий у світі уряд, найкращий парламент і найкращий президент самі по собі зробити багато не можуть. Було б марно сподіватися, що тільки вони вигадають якийсь загальний рецепт вирішення наших проблем. Свобода і демократія дають можливість брати участь у суспільному житті, а отже, й покладають відповідальність на усіх нас».*

2. Проаналізувати психологічні особливості сприймання аудиторією промови, слухання, зацікавленість, візуальний контакт.

3. Підготуйте промову на тему:

a) Культура спілкування в будь-якій країні (складний план).

b) Вплив невербальних засобів на успіх у комунікації (почати промову з кульмінації).

c) Вплив культури на міжособистісне спілкування (цитатний план).

**Тести**

*1. Тема – це:*

А) комплекс заходів, спрямованих на розробку успішної доповіді;

Б) процес формування уявлень слухачів про оратора;

В) те, що покладено в основу (фундамент).

*2. Мета виступу може бути:*

А) пряма, непряма, прихована;

Б) загальна, конкретна;

В) інформаційна, спонукальна.

*3. Хто з видатних особистостей досліджував фактори успіху теми:*

А) Арістотель;

Б) П.Сопер;

В) Гельвецій.

*4. План промови буває:*

А) 2 видів;

Б) 3 видів;

В) 5 видів.

*5. Чи існує композиція промови?*

А) так;

Б) ні;

В) тільки в деяких промовах.

**ТЕМА 8. Ознаки і причини неуспішної комунікації**

**План**

1. Неуспішна мовна комунікація.

2. Комунікативний саботаж.

3. Типологія комунікативних невдач.

**Завдання**

1. За допомогою уміло сформульованих питань встановіть ефективний зворотній зв'язок у наступних ситуаціях:

*1. мовець скористувався незнайомим словом або виразом;*

*2. мовець відхиляється від теми і не говорить того, що ви хотіли б від нього почути;*

*3. мовець нечітко сформулював свою думку.*

2. Продемонструйте діалог в парах. Тему оберіть самостійно. Визначіть мету питання.

3. Перекодуйте «Ти-повідомлення» в « Я – повідомлення»

Ти не готовий до … –

Ти нічого не зробив –

Ти грубіяниш –

Ти нікчема –

Ти мене втомив –

Ти нічого не розумієш –

Ти не запам’ятовуєш –…

Ти не здатний засвоїти –

Ти зриваєш … -

Ти погано поводишся -

4. Керівництво вашої установи просить Вас піти на переговори з дуже важливим партнером. Це великий грандовий проект, де у вашої установи є всі шанси його отримати. Останній етап – це успішні переговори. Але є ще й інший представник, який хоче отримати цей гранд, і він дуже часто вдається до маніпулятивних технік спілкування. Запропонуйте ваш підхід, який допоміг би у вирішенні даної проблеми. Які методи слід застосувати в цьому випадку? Чи можна використати якийсь конкретний метод, щоб досягти ефективності?

**Тести**

*1. Комунікативний саботаж – це:*

А) стукати черевиками;

Б) свідоме ігнорування партнера;

В) провокування конфлікту.

*2. Типологія комунікативних невдач – це:*

А) систематизація у вигляді набору опозицій;

Б) формування уявлення про комунікативну невдачу;

В) застосування типів спілкування для різних ситуацій.

*3. Висловлення повинне містити в собі:*

А) структуру, зміст, інформацію;

Б) стільки інформації, скільки необхідно для виконання поточних цілей спілкування;

В) тільки правдиву інформацію;

*4. Питання – це:*

А) логічна форма, яка включає вихідну інформацію з одночасним указуванням на її недостатність з метою отримання нових ідей;

Б) логічна форма, яка включає вихідну інформацію з одночасним указуванням на її недостатність з метою отримання нової інформації;

В) цікавість партнера, яка проявляється вербально.

*5. Основні види контактних зон:*

А) інтимна, особистісна, соціальна, публічна;

Б) інтимна, особистісна, соціальна, приватна;

В) зовнішня, особистісна, соціальна, внутрішня.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Денисюк, С. Г. Комунікологія : навчальний посібник / С. Г. Денисюк. – Вінниця : ВНТУ, 2015. – 102 с.

2. Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М. І. Васильченко, В. В. Гришко. – Полтава: ПолтНТУ, 2018. - 208 с. 10.

3. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. - Миколаїв : МНАУ, 2018. – 200 с.

4. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. – Київ : К.І.С., 2016. — 130 с.

5. Мірошніченко Д.А., Зленко А.М., Діловий етикет, навчальний посібник: ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди», 2019. – 217с.

6. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчальнометодичний посібник. . – К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022.–228с.

7. Практикум з групової динаміки та комунікацій : методичні рекомендації / Л. З. Хрущ. – Івано-Франківськ : Голіней О.М., 2016. – 68 с.Комунікативний менеджмент: навчальний посібник / М. І. Васильченко, В. В. Гришко. Полтава: ПолтНТУ, 2018. 208 с.

8. Комунікації в публічному адмініструванні : конспект лекцій / [О. В. Шебаніна, В. П. Клочан, С. І. Тищенко та ін.]. Миколаїв: МНАУ, 2018. 200 с

9. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. Київ : К.І.С., 2016. 130 с.

10. Хижняк Л. М., Хижняк К. В. Кризові ситуації, кризові комунікації й пошук нового формату управлінських практик. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики: збірник наукових праць. Вип. 76. 2017. С. 166-173.