



**ЧЕРНІГІВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ,
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ
ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ**

РОБОЧИЙ ЗОШИТ
для учасників тематичного
короткотермінового семінару
“Окремі питання організації службової діяльності”

Чернігів – 2015

Робочий зошит для учасників тематичного короткотермінового семінару «Окремі питання організації службової діяльності» / Черніг. центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів держ. влади, органів місцевого самоврядування, держ. п-в, установ і орг. – Чернігів: ЦППК, 2015. – 53 с.

*Затверджено до друку навчально-методичною радою
Чернігівського центру перепідготовки та підвищення кваліфікації
працівників органів державної влади, органів місцевого
самоврядування, державних підприємств, установ і організацій,
протокол № 3 від 18 вересня 2015 р.*

Робочий зошит призначений для слухачів тематичного короткотермінового семінару «Окремі питання організації службової діяльності».

© Чернігівський центр
перепідготовки та підвищення
кваліфікації працівників органів
державної влади, органів
місцевого самоврядування,
державних підприємств, установ
і організацій, 2015

ЗМІСТ

Психологія ділового спілкування.....	4
Правила активного слухання в процесі комунікації.....	8
Сила позитивного мислення – методи формування.....	13
Стрес та шляхи його подолання.....	18
Конфлікти та шляхи їх вирішення.....	20
Писемне ділове українське мовлення.....	25
Використання сучасних інформаційних технологій в службовій діяльності.....	40

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.

Прийоми спілкування

Забезпечення позитивного емоційного фону спілкування може здійснюватись за допомогою індивідуальних прийомів:

• **прийом самоподачі "Доброзичливість":** зовнішні прояви властивостей, що полегшують початок бесіди (посмішка, привітне звертання, міміка, що виражає прихильність, орієнтація корпусу в бік співбесідника, встановлення контакту поглядами, висловлювання розуміння наявності дистанції щодо теми бесіди); уникнення тиску, щоб не викликати відповідної негативної реакції ("Не лізьте до мене в душу!");

• **прийом "Так "** - диктує початок встановлення контакту з нейтральних тем, риторичних запитань або запитань, на які очікуються позитивні відповіді;

• **прийом "Обмежень"** - недопущення таких проявів, як висловлювання незгоди з поглядами співбесідника, недоречні компліменти, невизначеність або складність висловлювань, поспішність у формуванні стосунків до досягнення взаємної згоди, невпевненість або запобігливість перед партнером в спілкуванні.

• **прийом "Заохочення"** – заохочення відбувається за допомогою таких слів як: "Так, ви маєте рацію", "Зрозуміло", "Цікаво!", "М-да". Також необхідно використовувати висловлювання такого роду: "Мені цікаво було б почути про те що Ви думаєте", "Чи не хотіли б Ви про це поговорити?", "Розкажіть будь - ласка про.."

• **прийом "Ви"** - поки емоційна напруженість присутня і ще несформоване поле взаємного інтересу, слід звертатися до тем, що складають сферу позитивних переживань співбесідника;

• **прийом "Три види імен (звертань)"** - звертання на ім'я, яке подобається людині, що свідчить про інтерес і увагу до неї;

• **прийом "Приємне дзеркало"** - вміння вести бесіду на теми, що підкріплюють самоповагу засудженого, те що відчуває співбесідник; у поведінці ця техніка виявляється в емоційному "підстроюванні" до лінії бесіди, що викликає позитивні реакції співбесідника, причому вона повинна реалізовуватись не тільки словами, а й невербально за допомогою міміки; жестикуляції, пози.

Типи «важких» людей

✓ **«паровий казан»** - це грубі, безцеремонні люди, які вважають, що всі навколо повинні їм поступатися. Вони бояться втрати свого авторитету, викриття у власній неправоті. Якщо предмет суперечки незначний, то краще звільнити дорогу такій людині. Якщо ж предмет досить важливий, то дайте такій людині спочатку «спустити пару», а потім спокійно

висловте йому власну точку зору. Придушіть його лють власним спокоєм;

✓ **«прихований агресор» («снайпер»)**. Цей тип намагається завдавати іншим неприємностей, використовуючи «закулісні» дії, колючості й інші приховані прояви агресії. Така людина вважає, що виконує роль таємного месника. Найкращий спосіб розв'язання конфлікту полягає в тому, щоб виявити конкретний факт того, що було заподіяно зло. Якщо «снайпер» почне заперечувати факти, наведіть докази. При цьому обов'язково зберігайте спокій;

✓ **«розгнівана дитина» («вибухова людина»)**. Така людина не є злою за своєю вдачею, але «вибухає», як дитина, у якої поганий настрій. Необхідно дати людині викричатися, а потім заспокоїти її та перейти до розв'язання проблеми;

✓ **«скаржник»**. Скаржники бувають двох типів: реалістичні та параноїчні (які скаржаться на уявні обставини). Якщо скаржник завів із Вами розмову, то обов'язково вислухайте його. Він шалено бажає бути почутим. Тому покажіть, що Ви його зрозуміли, повторіть суть його ж словами. Ви спочатку повинні визнати все сказане скаржником, а потім зайнятися самим конфліктом. Якщо потік скарг не припиняється й перетворюється на замкнуте коло, то найкраще махнути рукою і на сам конфлікт, і на скаржника;

✓ **«мовчун-тишко»** - це зазвичай дуже потайлива людина. Ключем до розв'язання конфлікту, якщо Ви тільки не хочете ухилитися від нього, є подолання цієї замкнутості. Щоб розкрити суть проблеми, Вам потрібно поставити кілька питань у такій формі, щоб не можна було відповісти лише «так» або «ні» (наприклад, «Що Ви думаєте з цього приводу?»). Перебирайте можливі причини конфлікту й заохочуйте людину до розмови. Може, Вам не вдасться з першої спроби вирішити проблему, але якщо Ви домоглися хоч якоїсь відкритості, то процес почався. Надалі ваша наполегливість допоможе вирішити проблему в цілому;

✓ **«несперечливий»**. Ця людина може здатися приємною в усьому, тому що вона завжди поступається, щоб сподобатися людям. Але час від часу вона створює проблеми. Ви покладаєтеся на таку людину, що погоджується з Вами в усьому, а потім виявляється, що її слова розходяться зі справою. Якщо Ви хочете продовжити спілкування з такою людиною, то наголосіть на тому, що Вас турбує не те, чи погодиться вона з Вами, а те, чи дотримає вона своїх обіцянок.

**Характеристика сприятливої та несприятливої поведінки
під час спілкування.**

Несприятлива поведінка	Сприятлива поведінка
Відсуньтесь зі схрещеними ногами, руки стиснуті та схрещені на грудях	Нахиліться вперед з відкритими руками, не схрещуйте руки та ноги
Дивіться на іншу особу менше 50% часу.	Дивіться на іншу особу приблизно 60% часу
Слухайте мовчки, без звуків та не перебивайте, якщо інша особа хоче щось сказати	При слуханні, кивайте та робіть звуки "я слухаю" такі як "гм", "так", "насправді?"
Неемоційний вираз обличчя	Посміхайтесь
Сидіть навпроти особи	Сидіть поряд з особою, якщо це не можливо, то під кутом 90°
Не називайте іншу особу по імені або використовуйте його штучно, щоб це приголомшувало	Називайте ім'я іншої особи на початку спілкування
Не задавайте або ставте закриті питання	Ставте відкриті питання
Не підсумовуйте та не перевіряйте вірність сприйняття	Підсумовуйте те, що на вашу думку сказала особа
Говоріть стандартні та звичайні фрази	Говоріть те, що базується на сказаному особою
Не визнавайте висловлені іншою особою почуття та точку зору	Покажіть співчуття, сказавши, що ви розумієте почуття іншої людини та можете дивитися на речі з її точки зору
Неохоче погоджуйтесь або ніколи відверто не висловлюйте згоду з іншою людиною.	Коли ви погоджуєтесь з іншою особою, скажіть про це відверто та поясніть чому
Викривайте недоліки ідей іншої особи	Будуйте спілкування на ідеях іншої людини
Критикуйте іншу особу	Будьте справедливі до іншої особи
Спочатку не погоджуйтесь, потім говоріть чому	Якщо ви не погоджуєтесь з іншою особою, спочатку вкажіть причину, а потім висловіть незгоду

Захищайтесь та не визнавайте нерівність	Зізнайтеся, КОЛИ ви не знаєте відповідь або зробили помилку
Бути потайливим і приховуйте інформацію від іншої людини, хоча це впливає на неї	Відкрито пояснити, що ви робите, або маєте намір зробити для іншої людини
Нехай ваша візуальні та вербальна поведінка відрізняються одна від одної	Будьте щирими, нехай ваша візуальна та вербальна поведінка буде однаковою
Не давайте нічого іншій людини	Дайте іншій людині щось, НАВІТЬ якщо це всього лише картка з ім'ям , або аркуш паперу з нотатками на ньому.

Пам'ятайте, вибір залишається за вами, коли ви спілкуєтесь з іншими людьми. **Ви - це ваша поведінка.**

Методика оцінки стилю міжособистісного спілкування

Стиль міжособистісного спілкування відображає засоби взаємодії з іншими людьми. Для його оцінки пропонуємо відповісти на запитання тесту та обрати найбільш точну відповідь на поставлені запитання.

1. Активність в спілкуванні у порівнянні з іншими людьми:

- а) я майже не приймаю участі у спілкуванні;
- б) я спілкуюсь по мірі можливості;
- в) я менш активний у спілкуванні, чим інші;
- г) я також активний у спілкуванні, як інші;
- д) я більш активний у спілкуванні, чим інші.

2. Звичне коло спілкування в колективі:

- а) ні з ким в колективі не спілкуюсь;
- б) спілкуюсь тільки з офіційними (посадовими) особами;
- в) спілкуюсь тільки з одним засудженим;
- г) спілкуюсь з малим колом засуджених;
- д) активно спілкуюсь з великою кількістю засуджених.

3. Потреба у спілкуванні:

- а) зовсім не маю потреби у спілкуванні;
- б) дуже рідко з'являється бажання спілкуватись;
- в) хотів би спілкуватись з деякими людьми;
- г) хотів би спілкуватись з групою засуджених;
- д) маю велику потребу в спілкуванні з колективом.

4. Ефект спілкування:

- а) мене роздратовують і обурюють деякі засуджені;
- б) спілкування для мене є додатковим навантаженням;
- в) при спілкуванні залишаюсь байдужим;
- г) спілкування для мене є радістю;

д) спілкування збагачує і підвищує настрій.

5. Характеристика спілкування в колективі:

- а) напруженість, взаємні звинувачення, конфлікти;
- б) негативні взаємовідносини, грубість, образи;
- в) байдужість, негативне спілкування з іншими;
- г) товариська взаємодопомога, доброзичливість,
- д) дружба, колективізм, погодження спільних дій.

Ключ до тесту

Інтерпретація результатів тесту полягає у тому, що викладач порівнює результати які отримали респонденти і повідомляє їм, що чим більше вони набрали балів тим більш якісно складаються реальні взаємовідносини, спілкування та взаєморозуміння з іншими людьми.

За кожну відповідь призначається певна кількість балів з розрахунку:

- а) 1 бал; б) 2 бали; в) 3 бали; г) 4 бали; д) 5 балів.

20 – 25 балів - стиль спілкування обраний респондентом реально допомагає йому досягти своїх цілей при повному взаєморозумінні з іншими людьми.

15 - 19 балів - стиль спілкування є успішним, хоча не завжди респондент володіє ситуацією, яка складається внаслідок відносин з іншими людьми.

9 – 14 балів - успішність спілкування та взаєморозуміння носить ситуативний характер і не завжди є позитивним для респондента.

менше 9 балів - відносини, які складаються внаслідок спілкування розвиваються в негативному напрямку, пригнічують неформальний статус особистості у групі (колективі). Бажано переглянути принципи спілкування та особистісну поведінку з оточуючими

ПРАВИЛА АКТИВНОГО СЛУХАННЯ В ПРОЦЕСІ КОМУНІКАЦІЇ.

Культура слухання

Слухання – активний процес (сучасні офісні працівники щоденно витрачають 40% службового часу на слухання, а ефективність слухання як правило, складає лише 25%).

Слухання є необхідною умовою правильного розуміння позиції партнера, вірної оцінки існуючих з ним розбіжностей, запорукою успішної ділової комунікації.

Прийоми запам'ятовування інформації

- Римування;

- Запис інформації
- Аббревіатури
- Асоціації (зі словами, образами, цифрами);
- Використання смислових ланцюгів.

!!! Найкраще запам'ятовується початок і кінець почутої інформації

Уміння слухати – це:

- сприйняття інформації, при якому слухач утримується від вираження власних емоцій;
- заохення мовця, «підштовхування» його продовження акту спілкування;
- незначний вплив на мовця, що сприяє розвитку думки останнього «на крок вперед».

Мета вислуховування та основні засоби

- *Підтримка* – дати можливість людині висловити свою позицію (основні засоби: мовчання, «угу-піддакування», повтори останніх слів співрозмовника);
- *Уточнення* – впевнитись, що ви адекватно зрозуміли інформацію (уточнюючі питання, парафраз);
- *Коментування* – висловлення власної точки зору (оцінки, поради, коментарі).

Стили слухання

Стили слухання людини залежать від багатьох факторів: від особистості, характеру, інтересів, статі, віку, статусу учасників спілкування, від конкретної ситуації.

Американський дослідник спілкування Келлі виділяє чотири види слухання.

СПРЯМОВАНЕ, КРИТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За такого виду слухання учасник спілкування спочатку здійснює критичний аналіз повідомлення, а потім робить спробу його розуміння. Корисне, коли використовується ситуативно. Доречне, наприклад, на діловій нараді, дискусії, конференції, тобто там, де обговорюються рішення, проекти, новий досвід, погляди та інше. Однак там, де обговорюється нова інформація, повідомляються нові знання, наприклад, на лекції, інформаційній доповіді, семінарі, критичне слухання менш доречне.

Настанова на критику інформації не дозволяє дослуховуватися до неї, вимагає акцентування уваги тільки на тому, що підтверджує небажаність слухання. У результаті все коштовне ніби «пролітає» повз, інтерес до інформації відсутній, людина просто гає час і залишається незадоволеною.

ЕМПАТИЧНЕ СЛУХАННЯ. За емпатичного слухання учасник ділової взаємодії приділяє велику увагу «зчитуванню» почуттів, а не слів, розумінню того, як людина ставиться до того, що говорить. Ефективне,

якщо той, хто говорить, викликає в слухача позитивні емоції (радість, впевненість у собі, надію на краще, задоволення та ін.), та неефективне, якщо той, хто говорить, викликає своїми словами негативні емоції (страх, тривогу, сум, засмучення, розчарування і т. ін.).

НЕРЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ. Цей вид слухання припускає мінімальне втручання у мовлення співрозмовника за максимальної зосередженості на ньому. Вміння уважно мовчати, не втручатися в мовлення партнера власними зауваженнями, репліками, коментарями, демонструючи при цьому доброзичливість і підтримку, полегшує для того, хто говорить, процес самовираження і допомагає тому, хто слухає, краще зрозуміти зміст переданої інформації, уловити, що саме постає за словами того, хто говорить.

Таке слухання доцільне у наступних ситуаціях:

- 1) партнер прагне висловити власну думку, ставлення до чого-небудь;
- 2) партнер хоче обговорити наболілі питання, відчуває негативні емоції: стурбований, скривджений чимось, незадоволений;
- 3) партнеру важко виразити словами те, що його хвилює; будь-яке втручання в розмову створює ще більші труднощі;
- 4) партнер сором'язливий, невпевнений у собі, йому легше «спілкуватися» з технікою, речами, ніж із собі подібними;
- 5) партнер просить: «Вислухай мене до кінця, а потім порадь, як мені бути». У цій ситуації можлива часова «пастка», тому необхідно відразу ж обумовити регламент тривалості висловлення і співвіднести його з вашими можливостями витрати часу.

За нерефлексивного слухання доцільно подавати сигнали партнеру, які підтверджують ваше розуміння й увагу, типу «так-так», кивок головою, «я розумію», «продовжуй, я тебе слухаю» та ін. Іноді буває достатнім просто уважно вислухати партнера, однак, якщо ваша думка відрізняється від думки співрозмовника, тоді необхідно вступити в бесіду і висловитися, тобто перейти до рефлексивного слухання.

Застосування нерефлексивного слухання не є доцільним, якщо у партнера немає бажання обговорювати ту чи іншу тему.

Також навряд чи варто застосовувати нерефлексивне слухання, якщо ви хочете краще зрозуміти, про що говорить ваш співрозмовник. Оскільки в цьому випадку ви досить швидко можете «відключитися» від партнера і перестати сприймати вихідну від нього інформацію.

АКТИВНЕ РЕФЛЕКСИВНЕ СЛУХАННЯ. За цього виду слухання здійснюється така організація комунікації, в якій партнери краще розуміють один одного: всі висловлюються, перевіряють і уточнюють власне розуміння почутого, спільно з'ясовують ступінь його адекватності.

За такого слухання з тим, хто говорить, встановлюється зворотний зв'язок, що дозволяє усунути перешкоди, перекручування інформації, продемонструвати співпереживання, співчуття, бажання допомогти.

Активне рефлексивне слухання та зворотній зв'язок.

Фахівці в галузі спілкування виділяють чотири прийоми встановлення зворотного зв'язку: розпитування, перефразування, відображення почуттів і резюмування.

Розпитування, чи з'ясування – це пряме звертання до того, хто говорить, за допомогою різноманітних питань, спрямоване на полегшення розуміння, звернення увагу того, хто говорить, на те, що він висловлюється не зовсім точно. Після додаткових роз'яснень комунікація, як правило, відновлюється. Цей прийом можна використовувати за допомогою таких питань: «Що ви маєте на увазі?», «Якщо я вас правильно зрозумів, то...», «Чи у цьому полягає проблема, як ви її розумієте?» та ін.

Перефразування, чи вербалізація, означає висловлення тієї ж думки, але іншими словами. Слухач перефразує думку того, хто говорить, тобто повертає йому суть повідомлення, щоб він міг оцінити, чи правильно його зрозуміли. Перефразування можна почати словами: «Отже, Ви думаєте...», «Наскільки я міг Вас зрозуміти. ..», «Виходить, з Вашого погляду, як я зрозумів...» та ін.

Звичайне перефразування як прийом зворотного зв'язку використовується для виділення тільки істотних, головних думок партнера. Акцент робиться саме на змістовному значенні думки, ідеї, а не на почуттях, настановах співрозмовника, до того ж думка висловлюється своїми, іншими словами, а не механічно копіюється те, що сказав партнер.

Відображення почуттів. У даному разі основна увага приділяється не змісту повідомлення, а почуттям, які виражає той, хто говорить, емоційній складовій його висловів. Особливо важливо використовувати цей прийом у тих випадках, коли помітна невідповідність того, що людина говорить, невербальним сигналам, які вона демонструє. Відображення почуттів допомагає і тому, хто говорить, більш чітко й точно усвідомити свій емоційний стан.

Завдання слухача – показати співрозмовнику, що його розуміють і його почуття поділяють чи не поділяють. При цьому можна використовувати наступні фрази: «Імовірно, Вас це дуже роздратувало», «Я бачу, як Ви переживаєте...», «Я розумію Ваші почуття...» та ін.

Для розуміння почуттів співрозмовника варто стежити за виразом його обличчя, рухом рук, позою, інтонацією та іншими невербальними проявами.

Відображення почуттів припускає наявність у співрозмовника психологічної культури, коректності і делікатності, уміння усім своїм виглядом показати щире переживання, співчуття.

Резюмування, чи узагальнення, допомагає зв'язати окремі частини почутої інформації в одне ціле. Тим самим, підбиваючи підсумки тому, що було сказано, партнер дає зрозуміти партнеру, що його основні думки зрозумілі й сприйняті. Такий спосіб встановлення зворотного зв'язку

особливо доречний у дискусіях, на діловій нараді, на переговорах.

Резюме варто формулювати своїми словами, використовуючи, наприклад, такі вступні фрази: «Якщо підбити підсумок тому, що було сказано...», «Отже, ви вважаєте, що...», «Узагальнюючи те, що Ви сказали...» та ін.

Резюмування корисне, коли наслідком розмови ділових партнерів повинні бути будь-які дії з боку слухача.

Труднощі ефективного слухання

Загальні труднощі:

- відключення уваги,
- висока швидкість розумової діяльності,
- антипатія до чужих думок,
- вибірковість уваги,
- потреба репліки.

Внутрішні і зовнішні перешкоди слухання.

До внутрішніх перешкод слухання відноситься звичка «роздумувати про щось ще».

Зовнішні перешкоди:

- співрозмовник говорить недостатньо голосно чи пошепки;
- відволікаюча манера співрозмовника, його манери;
- перешкоди (шум транспорту, ремонт, заглядання сторонніх у кабінет, ін.);
- дуже висока або низька температура в приміщенні;
- погана акустика;
- навколишня обстановка або пейзаж;
- поглядання на годинник;
- телефонні дзвінки;
- акцент мовця, монотонність, занадто швидкий або занадто повільний темп мови;
- обмеженість у часі, відчуття, що регламент вичерпано;
- надмірна завантаженість на роботі;
- погана погода;
- колір стін в приміщенні (червоний - дратує темно-сірий - пригнічує, жовтий - розслаблює);
- неприємні запахи в приміщенні;
- звичка тримати в руках сторонні предмети;
- непосидючість, метушливість слухача, а також звичка жувати гумку, постукувати ручкою, малювати).

СИЛА ПОЗИТИВНОГО МИСЛЕННЯ: МЕТОДИ ФОРМУВАННЯ.

Формування позитивного мислення

Ви може й не уявляєте наскільки **позитивне мислення** важливо для нас. Воно впливає на нашу поведінку, на успіх і благополуччя в житті. Будь-які справи, що виконуються в перебуванні позитивного мислення робляться набагато краще і швидше, підвищується продуктивність і настрій на їх виконання. Позитивне мислення передається на оточуючих, його можна вважати навіть заразливим. Якщо ви мислите і думаєте позитивно, то й оточуючі вас люди будуть думати так само.

Позитивне мислення не завжди буде працювати просто тому, що воно є, потрібно розвивати позитивне ставлення до життя в цілому. Треба до всього намагатися ставитися позитивно і в усьому шукати тільки позитивні і світлі сторони.

Але головне пам'ятати, що позитивне мислення відрізняється від позитивного твердження. Не досить сказати «Все буде добре», потрібно вірити і жити так, ніби все добре і воно буде так. Позитивне мислення має зайняти основне місце у вашому житті. Абсолютно недостатньо думати позитивно лише деякий час, необхідно перебувати в цьому стані завжди, потрібно навчитися цьому.

Небажані, нав'язливі думки здатні довести людину до стану тривоги або депресії. Вони змушують концентрувати увагу на негативних подіях, часто представляючи їх гірше, ніж є насправді. Зациклюючись на таких думках, людина виглядає вічно незадоволеною і прискіпується до себе і оточуючих. Подібне мислення відбирає можливість відчувати себе щасливим.

Численні наукові дослідження показують, що самопочуття людини багато в чому залежить від її мислення, а думки здатні матеріалізуватися. Негативні думки навіть можуть притягнути хвороби. Таким чином, змінивши мислення, ви зможете поліпшити своє здоров'я.

Крім того, від напрямку мислення залежить розвиток особистості, діловий успіх і гармонія з самим собою та оточуючими людьми.

Суть позитивного мислення полягає не в тому, щоб не помічати негативу. Воно допомагає швидко зорієнтуватися у своїх можливостях і діяти конструктивно.

Процес зміни мислення тривалий, над собою потрібно працювати щодня. Зате в один прекрасний момент ми усвідомлюємо, що наше мислення позитивне, і легко відганяє небажані думки, як тільки вони з'явилися.

Техніка зупинки думок

Ця техніка — спосіб позбутися думок, які викликають тривогу і пригнічений настрій. Вона спрямована на їх викорінення. В результаті постійної роботи над собою кількість таких думок з часом значно

зменшиться, і ігнорувати їх стане легше.

Техніку зупинки думок можна практикувати самотійно або на приййомах у лікаря або психотерапевта. Іноді людина не може сама навчитися зупиняти погані думки. У такому випадку рекомендується звернутися за допомогою до професіонала.

План по зміні мислення

Щоб зупинити небажану думку, потрібно зосередитися на ній і навчитися говорити собі «стоп!», Коли ви починаєте думати про це. Ймовірно, спочатку вам доведеться голосно говорити це слово вголос. Але незабаром достатньо буде вимовляти «стоп!» В розумі. Тобто, використовувати цю техніку ви зможете в будь-якому місці і в будь-який час.

План боротьби з негативними думками наступний:

Запишіть свої самі негативні думки. У список повинні потрапити думки, які з'являються знову і знову, викликають у вас почуття тривоги і відволікають від повсякденних справ. Першою в цьому переліку повинна бути сама небажана думка, потім — в порядку убутання негативності. Починайте освоювати техніку зупинки думок з кінця списку — з найменш негативної думки.

Уявіть свою думку. Виберіть для тренування затишне місце, де б ви змогли вигукнути «стоп!» Не побоюючись, що вас почують. Сядьте або ляжте, закрийте очі. Уявіть ситуацію, в якій могла б виникнути негативна думка, і зосередьтеся на ній.

Зупиніть думку. Ефективний спосіб перервати думку — раптовий переляк. Спробуйте, наприклад, скористатися будильником. Встановіть його так, щоб він задзвонив через 3 хвилини. Зосередьтеся на своїй негативній думці. Коли задзвонить будильник, викрикуючи слово «стоп!». При цьому можна встати, клацнути пальцями або хлопнути в долоні. Потім постарайтесь ні про що не думати протягом 30 секунд. Якщо в цей період турбує вас думка знову, знову викрикуючи «стоп!». З часом ви навчитесь давати собі таку команду в розумі.

На заключному етапі почніть замінювати тривожні думки заспокійливими твердженнями або образами. Інакше негативна думка повернеться. Наприклад, якщо ви боїтеся літати в літаку, скажіть собі, що літак є найбезпечнішим видом транспорту. Уявіть, як ви зручно влаштувалися у кріслі, а літак благополучно прибув на місце призначення. Періодично образи можна змінювати, щоб вони не втрачали ефективності.

Коли ви навчитесь зупиняти першу думку, переходьте до наступної.

Існують і інші методи, які допомагають позбутися від тривожних думок. Ось деякі з них:

Надіньте на руку еластичну стрічку. Як тільки вас відвідає небажана нав'язлива думка, про себе скажіть «стоп!», Відтягніть і відпустіть стрічку.

Легкий больовий сигнал допоможе контролювати думки. З часом ви зможете зупинити думку бавовняною стрічкою.

Нагадайте собі, що ваша думка і доконаний факт — це різні речі. Наприклад, вас турбує, що ви можете втратити роботу. Скажіть собі: «У мене з'явилася думка, що я можу втратити роботу». Ця фраза підкреслить, що це всього лише ваша думка, а не реальність.

Деяким людям простіше досягти результату, якщо вони супроводжують команду «стоп» візуалізацією. Іншими словами, уявляють, як нав'язлива думка зникає.

За оцінками фахівців, наймогутнішу руйнуючу дію на людину здійснюють його негативні переконання, тому **освоїмо ще кілька технік боротьби зі своїми негативними думками.**

Техніка 1. «Відрізати, відкинути». Ця техніка придатна для роботи з будь-якими негативними думками («у мене знову нічого не вийде...», «все це без толку» та ін.). Як тільки відчуєте, що у вас з'явилась подібна думка, - негайно «відріжте її і відкиньте», зробивши для цього різкий, такий, що «відрізує» жест лівою рукою і зорово уявивши, як ви відрізуєте і відкидаєте цю думку.

Після цього відкидаючого жесту, продовжуйте далі займатися візуалізацією: помістіть на місце видаленої негативної думки іншу (звичайно ж, позитивну).

Техніка 2. «Лейбл, або Ярлик». Якщо в голову прийшла негативна думка, треба в думках відсторонитися від неї і спостерігати за нею з боку, але не дозволяти цій думці оволодіти собою. Деякі вважають, що дія цієї техніки посилюється, коли ви уявите, що не просто «витягнули» негативну думку зовні, але провели в уяві деякі дії над нею. Наприклад, представили, неначе бризнули на неї фарбою з балончика, помітили її (отруйно-зелена, канарково-жовта...) і вже тепер спостерігаєте з боку.

Негативні думки мають силу тільки над вами і лише в тому випадку, якщо ви реагуєте на них страхом, тривогою. Вони отримують цю силу від вас. Як тільки ви перестаете на них реагувати, вони втрачають владу. Скажіть: «Це всього лише негативна думка!».

Техніка 3. «Перебільшення». Як тільки виявиться негативна думка, перебільште її до абсурду, зробіть її смішній.

Техніка 4. «Визнання своїх достоїнств». Допомагає при зайвій самокритичності. Одна з протитотрут - усвідомити, що ви, так само як і інші люди, не можете і не повинні бути досконалістю. Але ви достатньо хороші для того, щоб жити, радіти і, звичайно, бути успішним.

Щодня, коли ви стоїте перед дзеркалом та збираєтеся на роботу, упевнено дивитесь у дзеркало, прямо в очі самому собі і говорить не менше трьох разів: «Я, звичайно, не досконалість, але достатньо хороший (хороша)!». При цьому непогано, якщо ви посміхнетеся собі!

Важливо навчитися регулювати свій емоційний стан.

Вправа 1. «Мавпа». Уявіть собі ситуацію неприємної розмови, наприклад, з колегою. Останній дозволив собі досить нечемний тон в розмові з вами і несправедливі зауваження. Дорогою додому ви знову, і знову згадуєте неприємну бесіду, і відчуття образи захльостує вас. Як ви не намагаєтеся забути людину, яка вас образила, вам це не вдається.

Спробуйте піти від осоружного. Замість того щоб насильницьки викреслювати цю людину з пам'яті, постарайтеся максимально наблизити її. Спробуйте по дорозі зіграти роль людини, яка вас образив. Наслідуйте її ході, манері поводитися, програйте її роздуми, її сімейну ситуацію, нарешті, її відношення до розмови з вами. Через декілька хвилин такої гри ви зможете відчутти зниження внутрішньої напруги і зміну свого відношення до конфлікту, до колеги, побачите в ній багато позитивного, того, що ви не помічали раніше, і зможете її зрозуміти. Наслідки такої гри виявляться вже на інший день, коли ви прийдете на роботу. Людина, яка вас образила, із здивуванням відчує, що ви не несете в собі негативного внутрішнього стану, ви доброзичливі і спокійні, і сама, у свою чергу, почне прагнути до залагоджування конфлікту.

Вправа 2. «Прес». Ця вправа нейтралізує негативні емоції гніву, роздратування, підвищеної тривожності, агресії. Її рекомендується практикувати перед роботою з важкою аудиторією, готуючись до розмови з важким клієнтом, або його родичами, перед будь-якою психологічно напруженою ситуацією, що вимагає внутрішнього самовладання і упевненості в собі.

Уявіть в середині себе, на рівні грудей, могутній прес, який рухається зверху вниз, пригнічуючи виникаючу негативну енергію і пов'язану з нею внутрішню напругу. При виконанні вправи важливо добитися виразного відчуття фізичної тяжкості внутрішнього преса, що пригнічує і як би виштовхує вниз небажану негативну енергію.

Вправа 3. «Внутрішній промінь». Цю вправу спрямовано на зняття стомленості, отримання внутрішнього спокою.

Уявіть, що в середині вашої голови, у верхній її частині виникає світлий промінь, який поволі і послідовно рухається зверху вниз і освітлює зсередини всі деталі обличчя, ший, плечей, рук теплим і рівним, розслаблюючим світлом. По мірі руху променя, розгладжуються зморшки,

зникає напруга в області потилиці, розгладжується складка на лобі, «охолоджуються» очі, опускаються плечі, звільняються шия і груди. Внутрішній промінь як би формує нову зовнішність людини, спокійної і задоволеної собою, своїм життям, професією і клієнтами.

Способи розвитку позитивного мислення у собі:

- Завжди намагайтеся використовувати тільки позитивні слова щодо свого розвитку. Говорите «я зможу», «я зможу», «можливо все» і т. д.
- Приймайте своє життя тільки почуття радості, сили і успіху.
- Намагайтеся ігнорувати і відштовхувати негативні думки, замінійте їх конструктивними думками про щастя. Намагайтеся виходити з цього і шукати тільки позитивні моменти невдач.
- У розмові використовуйте з іншими намагайтеся використовувати слова, які вас надихають, говоріть про хороше.
- Перш ніж взятися за будь-яку справу, постарайтеся чітко уявити його успішний результат. Візуалізуйте це з концентрацією і вірою, і ви здивуєтесь результатами.
- Читайте, позитивну і надихаючу літературу.
- Дивіться хороші і добрі фільми.
- Зменшіть час на перегляд новин, тому що там нічого крім проблем не розбирають.
- Асоціюйте себе з людьми, які думають позитивно, намагайтеся оточувати себе такими людьми.
- Завжди тримайте спину прямо. Це зміцнить вашу впевненість і внутрішню силу.
- Прогулянка, плавання або будь-який інший активний спорт і відпочинок сприяють позитивному мисленню.

Думаючи позитивно, очікуйте тільки сприятливий результат будь-яких подій, навіть якщо обставини, в яких ви перебуваєте, не відповідають бажаним. Будьте впевнені, що ваше позитивне ставлення до всього що відбувається вплине на подальше життя і на будь-які обставини. Будьте позитивними і життєрадісними. А сьогодні так тим більше потрібно бути позитивними і гарненько посміятися, з першим квітня! Всього вам найкращого!

Будьте уважними до себе. Насолоджуйтесь кожною хвилиною життя: сонцю над головою, вітру у волоссі, посмішці друга і т. і. Намагайтеся помічати красу і уникайте негативних людей, які постійно чимось не задоволені.

Позитивне мислення – це результат тривалої роботи над собою. Спочатку Ви будете свідомо контролювати і направляти свої думки, а згодом, це стане звичкою. Не чекайте швидких результатів, але повірте, воно того варте!

СТРЕС ТА ШЛЯХИ ЙОГО ПОДОЛАННЯ.

1972 р. Всесвітня організація охорони здоров'я прийняла таке визначення: **стрес** - це *неспецифічна* (тобто одна і та сама на різні подразники) *реакція* організму на *будь-яку висунуту до нього вимогу*.

Стрес - це відповідь на загрозу, реальну чи уявну.

Причини стресу:

- " 1) особливості особистості;
- " 2) вік (юнацький, пізній);
- " 3) особливі періоди життя;
- " 4) тяжкі "удари долі" (смерть чи розлучення);
- " 5) негативні потрясіння;
- " 6) стихійні лиха;
- " 7) нездатність чи втрата довірливих взаємовідносин зі своїм близьким оточенням;
- " 8) низький рівень чи відсутність соціальної підтримки;
- " 9) фізичні та емоційні перенапруження на роботі.

Люди долають стреси по-різному.

Ефективна відповідь на стрес, яка веде до адаптації - це вживання такої стратегії взаємодії зі стресором, яка значно знижує переживання стресу.

Неефективні реакції на стресори це ті, що протягом певного часу не призводять до зниження рівня стресу. Фіксування рідко буває адекватною реакцією на стрес. Агресія або тривога не є ефективними реакціями.

Зняття емоційної напруги сприяють:

- " тривала прогулянка, зайнятися якою-небудь корисною фізичною роботою й т.д. Іноді така розрядка відбувається в людини як би сама собою;
- " написання листа, запис у щоденнику з викладом ситуації й причини, що викликала емоційну напругу;
- " слухання музики;
- " зображення на особі посмішки у випадку негативних переживань; утримувана посмішка поліпшує настрій;
- " активізація почуття гумору, тому що сміх знижує тривожність;
- " м'язове розслаблення (релаксація), що є елементом аутогенного тренування й рекомендують для зняття тривоги.

ПАМ'ЯТКА

Поради щодо подолання стресу.

1. **З'ясуйте, що саме вас тривожить і зачіпає за живе.** Розкажіть про

те, що вас турбує, близькій людині. Це особливий психологічний прийом: проаналізувавши свою проблему вголос, ви дістанетеся до кореня своїх проблем і знайдете вихід із ситуації.

2. Сплануйте свій день. Учені помітили, що для людини, стан якої наближається до стресового, час прискорює свій біг. Тому вона відчуває непомірну завантаженість і нестачу часу.

3. Навчіться керувати своїми емоціями. Вирватися зі стресового кола допоможе найпростіша йогівська вправа. Заплющить очі й подумки перенесіться на берег океану. Підніміть руки вгору й розведіть у сторони, уявляючи, як у них входить енергія. Складіть їх одна на іншу — ліва знизу. Цього цілком достатньо, щоб повноцінно відпочити, наситити мозок киснем і заспокоїтися. Не забувайте хвалити себе щоразу, коли вам вдасться впоратися з хвилюванням.

4. Усміхайтесь, навіть якщо вам не дуже хочеться. Сміх позитивно впливає на імунну систему, активізуючи Т-лімфоцити крові. У відповідь на вашу посмішку, організм продукуватиме бажані гормони радості.

5. Відпочивайте разом із сім'єю.

6. Фізичні вправи знімають нервові напруження.

7. Музика – це теж психотерапія. Слухайте спокійну музику.

8. Бувайте на дворі, гуляйте, сидіть в парку, бігайте.

9. Аби запобігти розчаруванню, невдачам, не треба братися за непосильні завдання.

10. Постійно концентруйтеся на світлих сторонах життя та подіях – це збереже здоров'я і сприятиме успіху.

11. Не зловживайте кавою, алкоголем.

12. Їжте морозиво – там є компонент, який покращує настрій. І банан – в ньому є сиротин, гормон щастя.

13. Вживайте вітамін Е. Він підвищує імунітет і стійкість до стресу. До речі, цей вітамін міститься у картоплі, сої, кукурудзі, моркві, ожині, волоських горіхах.

14. Є багато різних систем аутотренінгу. На жаль, на те, щоб опанувати їх, у нас часто не вистачає терпіння й часу. А ось засвоїти кілька формул самозаспокоєння зовсім не важко.

КОНФЛІКТИ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ.

Слово «конфлікт» латинського походження, в перекладі означає «боротися разом».

Під ним розуміють зіткнення протилежних інтересів, думок, поглядів, серйозні розбіжності, гостру суперечку в спілкуванні, неспівпадання інтересів.

Конфлікт - процес різкого загострення протиріччя і боротьби двох або більше сторін у вирішенні проблеми, яка має особисту значущість для кожного з учасників.

Конфлікт - це зіткнення, сутичка, суперечка, боротьба, де кожна із сторін переслідує свої цілі, інтереси, позиції не сумісні з іншою стороною.

Причини конфлікту – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфлікту і, за певних умов діяльності суб'єктів соціальної взаємодії, викликають його.

Серед величезної кількості причин конфліктів насамперед виділимо **загальні причини**, що проявляються так чи інакше практично в усіх виникаючих конфліктах.

До них можна віднести такі.

❖ Соціально-політичні й економічні причини, пов'язані із соціально-політичною й економічною ситуацією в країні.

❖ Соціально-демографічні причини відбивають розходження в позиціях і мотивах людей, обумовлені їх статтю, віком, належністю до етнічних груп й ін.

❖ Соціально-психологічні причини відбивають соціально-психологічні явища в соціальних групах: взаємини, лідерство, групові мотиви, колективні думки, настрої та ін.

❖ Індивідуально-психологічні причини відбивають індивідуальні психологічні особливості особистості (здібності, темперамент, характер, мотиви і т.п.).

Визначення основних структурних елементів конфлікту.

1. **Сторони конфлікту** – це суб'єкти соціальної взаємодії, що знаходяться в стані конфлікту або ж такі, що явно чи неявно підтримують конфліктуючих.

2. **Предмет конфлікту** – це те, через що виникає конфлікт.

3. **Образ конфліктної ситуації** – це відображення предмета конфлікту у свідомості суб'єктів конфліктної взаємодії.

4. **Мотиви конфлікту** – це внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту (мотиви виступають у формі потреб, інтересів, цілей, ідеалів, переконань).

5. **Позиції конфліктуючих сторін** – це те, про що вони заявляють один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі.

Основні етапи конфлікту

1. *Виникнення і розвиток конфліктної ситуації.* Конфліктна ситуація

створюється одним чи декількома суб'єктами соціальної взаємодії і є передумовою конфлікту.

2. *Усвідомлення конфліктної ситуації хоча б одним з учасників соціальної взаємодії й емоційне переживання ним цього факту.* Наслідками і зовнішніми проявами подібного усвідомлення і пов'язаних з ним емоційних переживань можуть бути: зміна настрою, критичні і недоброзичливі висловлювання на адресу свого потенційного супротивника, обмеження контактів з ним і т.д.

3. *Початок відкритої конфліктної взаємодії.* Цей етап полягає в тому, що один з учасників соціальної взаємодії, що усвідомив конфліктну ситуацію, переходить до активних дій (у формі демаршу, заяви, попередження і т.п.), спрямованих на нанесення збитку «супротивнику». Інший учасник при цьому усвідомлює, що дані дії спрямовані проти нього, і, у свою чергу, починає активні відповідні дії проти ініціатора конфлікту.

4. *Розвиток відкритого конфлікту.* На цьому етапі учасники конфлікту відкрито заявляють про свої позиції і висувують вимоги. Разом з тим вони можуть не усвідомлювати власних інтересів і не розуміти суті і предмета конфлікту.

5. *Вирішення конфлікту.* У залежності від змісту, вирішення конфлікту може бути досягнуто двома методами (засобами):

- ❖ *педагогічними* (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення і т.п.)
- ❖ *адміністративними* (переведення на іншу роботу, звільнення, рішення комісій, наказ керівника, рішення суду і т.п.).

Вирішення конфлікту може бути *повним і неповним*.

Повне вирішення конфлікту досягається при усуненні причин, предмета конфлікту і конфліктних ситуацій.

Неповне вирішення конфлікту відбувається тоді, коли усуваються не всі причини або конфліктні ситуації. У такому випадку неповне вирішення конфлікту може бути етапом на шляху до його повного вирішення.

Форми вирішення конфлікту:

- знищення або повне підпорядкування однієї зі сторін (*поступка*);
- узгодження інтересів і позицій конфліктуючих сторін на новій основі (*компроміс, консенсус*);
- взаємне примирення конфліктуючих сторін (*відхід*);
- перехід боротьби в русло співробітництва щодо спільного подолання протиріч (*співробітництво*).

З історії людства відомі три підходи до розв'язання конфлікту:

- з позиції сили;
- з позиції інтересів;

- з позиції правил.

Із позиції сили конфлікти можуть бути розв'язані швидко, але завжди наслідками такого розв'язання будуть відверта чи прихована образа, зіпсовані стосунки.

Крім того, під час силового розв'язання проблеми часто порушується свобода і рівність людини, права на життя, здоров'я, повагу і гідність.

Продуктивним є підхід до розв'язання конфлікту з **позиції інтересів**.

Отже, коли є можливість, то проблему треба розв'язувати саме з цієї позиції, і тоді обидві сторони будуть задоволені: конфлікт вирішується без образ, без бажання помстити, стосунки не руйнуються. Для цього сторони вступають у переговори.

Якщо переговори не закінчуються розв'язанням конфлікту, залишається третій підхід — **із позиції правил**.

У суспільстві часто вирішують свої проблеми використовуючи правила. Це і під час спортивних змагань, у школі, коли потрібно виставляти оцінки, у громадському транспорті — поступитися місцем. Релігійні правила вчать вибачати того, хто нас скривдив.

Норми закону є основою для мирного розв'язання судових процесів. Усі вони розв'язують проблему не з точки зору інтересів сторін, а з точки зору правил, записаних у законах України.

Один із шляхів зменшення конфліктних ситуацій – вміння конструктивно критикувати.

Основні правила конструктивної критики:

1. Починайте з того, що похваліть співрозмовника, визнайте достоїнства, а після цього переходьте до предмету критики.
2. Не відкидайте відразу думку з якою не згодні. Не говоріть, що співрозмовник не правий. Кожен бачить оточуючий світ по-своєму і має право на власну думку.
3. Готуючись критикувати іншого скажіть і про свої недоліки.
4. Критикуйте не прямо, а опосередковано, посилаючись на вигадані особи.
5. Критикуйте не особистість, а вчинок.
6. Дайте можливість критикуємо му врятувати свій престиж.
7. Робіть акцент на головному, пропустіть дрібниці.
8. Не згадуйте минулих гріхів. Критикуйте лише з конкретного приводу.
9. Менше звинувачень, а акцент на конструктивні пропозиції.
10. Пам'ятайте! У вас є лише хвилина, щоб бути почутим, оскільки потім опонент переключається на пошук аргументів. Тож намагайтеся в першу хвилину сказати саме головне.
11. Не варто критикувати публічно, аби не принизити вашого опонента.

Кодекс поведінки в конфлікті.

1. Дайте партнеру «випустити пар».

Коли людина роздратована та агресивна, домовитися з нею не можливо.

Під час зриву емоцій варто поводити себе спокійно, впевнено, але не зверхньо.

Він страждає, оскільки переповнений негативними емоціями.

Найкращий прийом: уявіть, що навколо вас є аура, яка не пропускає стріли агресії. Ви ізольовані, як в захисному коконі. Цей прийом напевно спрацює.

2. Вимагайте спокійно обґрунтувати претензії

Люди плутають факти та емоції, тому емоції відкидайте питаннями:

«Те, що ви говорите відноситься до фактів чи це припущення?»

3. Збивайте агресію несподіваними прийомами.

✓ Попросіть поради

✓ Поставте несподіване питання про зовсім інше, але значиме для партнера

✓ Згадайте що було в минулому і що було приємне

✓ Зробіть комплімент (Коли ви гніваєтесь, то ще гарніші....., Ви досить холоднокровні в складній ситуації)

✓ Висловіте співчуття (Ви втратили так багато....)

Головне переключить партнера з негативних емоцій на позитивні.

4. Не давайте негативних оцінок, говоріть про свої почуття.

НЕ «Ви мене дурите», а «Я відчуваю себе ошуканим»

НЕ «Ви грубіян», а «Мене засмучує ваша грубість»

5. Попросіть сформулювати бажаний кінцевий результат.

Проблема – те що треба вирішити, а відношення до людини – це фон на якому вирішується проблема. Не дозволяйте, щоб вами керували емоції.

6. Запропонуйте опоненту висловити свої думки і варіанти вирішення проблеми.

Не шукайте винних, шукайте вихід. Не зупиняйтеся на одному варіанті, створіть спектр варіантів, оберіть кращий.

Ви обидва п.б. переможцями. Якщо не можете домовитися шукайте об'єктивні норми (інструкції, закони, положення)

7. Дайте партнеру «зберегти обличчя»

Не відповідайте агресією на агресію.

Не зачіпайте особистість.

Давайте оцінку його вчинкам, а не йому самому.

8. Відображайте як ехо сенс його висловлювань і претензій.

Я вас правильно зрозумів...

Вихотіли сказати....

Так ви демонструєте увагу. Зменшується кількість непорозумінь.

9. Тримайте позицію «на рівних»

Більшість людей коли на них кричать відповідають криком або намагаються поступитися (Батьківська і Дитяча)

Варто триматися позиції спокійної впевненості (Дорослого)

10. Не бійтеся вибачитися, якщо відчуваєте свою вину (це обеззброює опонента, викликає повагу). Вибачаться можуть лише зрілі та впевнені люди.

11. Не варто нічого доводити.

В конфліктній ситуації ніхто нічого нікому не доведе. Негативні емоції блокують здатність розуміти, погоджуватися з ворогом.

12. Замовкніть першим.

Якщо вас втягли в конфлікт і втратили контроль, спробуйте замовкнути.

Не вимагайте від противника цього, а зробіть самі.

13. Не характеризуйте стан партнера.

Словесно не констатуйте його емоційний стан:

«Чого ти бісишся... Чого нервуєш..... Чого злишся....»

Подібні заспокійливі слова лише посилюють розвиток конфлікту.

14. Не грюкайте дверима.

Можна спокійно без слів вийти з кімнати. Але якщо грюкнути дверима і сказати щось образливе, може бути ефект руйнівної сили. Відомі трагічні випадки, викликані образливим словом «під занавес»

15. Не залежно від результату намагайтеся не зруйнувати стосунки.

Висловте повагу. Дайте зберегти обличчя опоненту.

Конфлікт розв'язаний. Що робити далі?

По-перше, любити життя. Нехай посмішка повернеться на ваше обличчя. Адже нічого нема вічного, тому кожен конфлікт має свій фінал, хоча й може здаватися нескінченним, якщо зневага, зло, грубі слова, жорстокість візьмуть верх над здоровим глуздом.

Пам'ятайте, що крик є одним із найбільш некваліфікованих варіантів спілкування і розв'язання конфліктних ситуацій. Тому любімо ближнього, як самого себе, примножуймо добрі справи, даруймо батькам, знайомим, близьким щирість, привітність, що в свою чергу подарує нам добрий настрій, злагоду, здоров'я.

Не забуваймо, що добрі стосунки завжди базуються на доброзичливому ставленні один до одного.

Працуйте над собою, самовдосконалюйтеся.

Пам'ятайте, що несподіваний життєвий конфлікт вихована людина розв'яже розумно.

Насолоджуйтесь життям, будьте сильні, не опускайте руки перед труднощами.

А якщо ви потрапите в конфліктну ситуацію, то пам'ятайте, що із погляду вічності ваш конфлікт не такий уже й страшний.

Розумна людина вчиться на своїх помилках, мудра — на помилках інших. Тож будьте мудрими. Хай у житті вас оточують порядні, добрі,

виховані люди.

ПИСЕМНЕ ДІЛОВЕ УКРАЇНСЬКЕ МОВЛЕННЯ.

Яке слово вибрати?

1. **Автобіографія** - напишіть автобіографію, напишіть свою біографію.
2. **Адрес** – вітальний. **Адреса** – місце помешкання.
3. **Бік** – сторона тулуба, а також: з одного боку, з другого боку, повернути на свій бік, позитивний бік, з усіх боків, однобічний рух. **Сторона** – в офіційній юрид.документах: винна, позовна, потерпіла, договірні сторони.
4. **Білет** – кредитний, банківський, екзаменаційний. **Квиток** – театральний, залізничний, військовий, для проїзду в тролейбусі, автобусі.
5. **Боліти** - дуже, нестерпно. **Вболівати** - за друга, за хокейну команду, за успіх.
6. **Будь-який** - любий (слово не вживається), **любій** - приємний, бажаний.
7. **Взаємовідносини** – взаємини: національні, між людьми. **Взаємовідношення** – прояв певних взаємопов'язаних дій, явищ: громадської думки і правосуддя, нервової системи і залоз внутрішньої секреції.
8. **Виголошувати** – промову. **Проголошувати** – рівноправність, декларувати.
9. **Винятково** - не так, як усі, дуже, особисто. **Виключно** – лише, тільки.
10. **Витікати** (фіз. литися) - **випливати** - бути висновком.
11. **Відноситися** (у матем., філос., логіці: А так відноситься до В, як...). **Ставитися** - прихильно, добре, щиро, байдуже.
12. **Витрати** – грошові, капіталу, праці, матеріальні і фінансові, питомі; коли тільки про гроші – можна ще: видатки, поточні витрати (видатки), бюджетні (витрати) видатки).
13. **Відмінити** – засідання, збори, спектакль, висадку десанта. **Скасувати** – закон, постанову, указ, рішення суду, вирок, договір, угоду, тілесне покарання, приватну власність, карткову систему.
14. **Відносини** – в галузях науки, суспільного, політичного, економічного характеру: виробничі, економічні, міжнародні, торговельні. **Зносини** – недоречна заміна іменника – відносини. **Взаємини** - взаємні стосунки або зв'язки: культурно-побутові, між людьми (інтимні, родинні). **Стосунки** – зв'язки, контакти взагалі: стосунки й поведінка людей – у неофіційній сфері. **Ставлення** – при наявності певних почуттів до кого-небудь: до батьків, брата, життя, праці, ставлення керівника до ...; звороти: по відношенню до ..., у відношенні до ... – є порушенням норми - слід: щодо, стосовно, відносно. **Відношення** – як термін у математиці, лінгвістиці: арифметичне, граматичне.
15. **Відносно** - чогось, краще щодо чогось, про щось.
16. **Громадський** - належить громаді: громадська думка, громадське майно.

- Громадянський** - від громадянин; вчинок, подвиг, обов'язок.
17. **Відомий** – популярний. **Видатний** – вчений.
18. **Відсоток** – калька з лат. pro - від, centum – соток – переважно в художньому, науково-популярному, розмовному стилях. **Процент** – у науковому, офіційно-діловому стилях.
19. **Вірно** – кохати, товаришувати, любити Батьківщину: **Правильно** – точно, безпомилково: відповідати.
20. **Власник** – (нейтр.) будинку, книги. **Володар** - (книжн.) світу, дум.
21. **Воєнний** – стосунок до війни: операції, таємниця, доктрина, комунізм. **Військовий** – стосунок до війська, армії, військовослужбовця: оркестр, правила, дисципліна, одяг, квиток.
22. **Вступати** - у вуз, в хату, у воду. **Поступати** - **чинити** - добре, правильно, милосердно.
23. **Втрати (збитки)** – про заподіяну шкоду: матеріальні, господарські; але: втрати робочого часу, уражаю, зерна, людські втрати, втрата працездатності, зору, крові; відшкодовувати втрати (збитки), зазнати шкоди (вtrat, збитків).
24. **Гармонійний** - досконалий, злагоджений, без наруги: характери, розвиток особистості, кольори. **Гармонічний** - муз. термін.
25. **Галицизм** - українське діалектне слово, відоме в Галичині - західноукраїнській території. **Галліцизм** - слово, запозичене з французької.
26. **Гуманізм**: 1) ідейна течія епохи Відродження; 2) світогляд, пройнятий любов'ю до людини. **Гуманність** - людяність: лікаря, вихователя.
27. **Декваліфікація** - втрата професійних навичок. **Дискваліфікація** - адміністративне позбавлення права виконувати якусь роботу.
28. **Декоративний** - оздоблювальний: панно, куші, дерева, цегла. **Декораційний** - для декорації: майстерня, цех, техніка.
29. **Дефективний** - недосконалий; людина з фізичними або психічними вадами. **Дефектний** - зіпсований, з вадою, неповноцінний предмет.
30. **Дистанція** - відстань: далека, коротка, значна. **Інстанція** - установа: обійти всі інстанції, щоб..., остання інстанція, через офіційні інстанції.
31. **Диференційний** – розрізнявальний. **Диференціальний** - рівняння в матем.
32. **Доводити** – підтверджувати істинність, правильність чого-небудь фактами, доказами: у науковому, офіційно-діловому стилях: до відома, вину, правоту, право, позицію, теорему. **Доказувати** – розмовний стиль.
33. **Додержувати** - порядку, чистоти. **Додержуватися** - поглядів, класифікацій.
34. **Домогтися** – напелегливість: чого-небудь. **Добитися** – рішучі заходи. **Досягти** – одержати бажане: успіху.
35. **Екземпляр** - рідкісний, викопний представник рослинного чи тваринного світу. **Примірник** - один з тиражу.
36. **Економічний** – поняття пов'язані з економікою: прогрес, закон, система, зв'язки. **Економний** – який бережливо, ощадливо витрачає що-небудь,

- сприяє економії: витраченню.
37. **Заважати** - працювати, дивитися, думати. **Мішати** - борщ, кашу.
38. **Завідувач** - відділу, кафедри. **Завідуючий** - відділом, кафедрою.
39. **Зумовлювати** – спричинювати. **Обумовлювати** - наук.: обмежувати якоюсь умовою, застереженням.
40. **Загальноприйнятний** - раціональний, з яким можна погодитись. **Загальноприйнятий** - узвичаєний, обов’язковий до виконання.
41. **Загрожувати** - життю, спокоєві, мирові. **Погрожувати** - розправою, викриттям, бучком.
42. **Запал** – натхнення. **Запáл** - запалювальний пристрій.
43. **Запитання** - формулюється питальним реченням, на нього просять відповісти. **Питання** - формулюється розповідно-спонукальним реченням, його з’ясовують, висвітлюють.
44. **Запроваджувати** – рос. “вводить”, іноді “внедрять”: 8-годинний робочий день, в життя, у практику. **Упроваджувати** – рос.лише “внедрять”: культуру.
45. **Заступник** – офіційна назва постійної посади. **Замісник** – людина, яка тимчасово виконує чийсь обов’язки.
46. **Збіднити** - зробити бідним. **Збідніти** - стати бідним.
47. **Збірка** - одно або кількатомне видання творів одного автора. **Збірник** - твори художньої літератури або наукові статті, матеріали багатьох авторів, тексти певного призначення.
48. **Звертатись** – з промовою, по допомогу, до теми.
49. **Поводитись** – ставитись до когось.
50. **Здібний** – талановитий. **Здатний** – спроможний на щось.
51. **Змістовий** - пов’язаний зі змістом: змістова виразність, змістова неточність. **Змістовний** - багатий змістом; змістовні твори.
52. **Індуктивний** - логічн.: метод пізнання. **Індукційний** -фіз.:струм.
53. **Іноземний** - що належить іншому народові, краєві: іноземна мова. **Іншомовний** - слово, назва, запозичання.
54. **Контроль** – здійснюють люди, організації. **Контролювання** – здійснюють механізми, прилади, техніка.
55. **Мета** (вжив. лише в одн.). **Ціль** (уроч., вжив. і в мн.).
56. **Нервувати** - дратувати когось. **Нервуватися** - роздратовувати самого себе.
57. **Мимохідь** - йдучи мимо, проходячи повз. **Мимохіть** -ненароком, поза бажанням, не бажаючи.
58. **Напрям** - шлях розвитку, течія, кінцева точка. **Напрямок** - фізичний рух на певну відстань.
59. **Об’єм** – вимір в кубічних одиницях (об’єм цистерни). **Обсяг** – в інших випадках (обсяг роботи, книги, капіталовкладень).
60. **Особовий** - склад, напр.: навчального закладу, армії, справа як документ, рахунок у банку, особовий займенник, особові закінчення дієслів.

- Особиста** - справа, рахунки з кимось, почуття, щастя, життя.
61. **Пам'ятка** - предмет культури минулого, зокрема писемна. **Пам'ятний** - археологічний, архітектурний, споруда.
62. **Подвижник** - людина, яка самовіддано бореться за досягнення мети.
Сподвижник - чийсь соратник у якійсь важливій діяльності.
63. **Периферичний** - мед.: нерв. **Периферійний** - з периферії: театр, вуз, письменник.
64. **Письменний** - що вміє писати. **Грамотний** - 1) що пише за правилами; 2) розм. освічений.
65. **Подовжений** - збільшеної довжини: подовжені тіні, пропорції, день, кіносеанс, група подовженого дня. **Продовжений** - здійснюється в усіх значеннях за словом подовжений.
66. **Плямувати** - забруднювати; компрометувати себе. **таврувати** - ставити тавро, гостро викривати.
67. **Позбавитись** - попередити якесь лихо, напр., посуху. **Позбутись** - врятуватись, уникнути неприємностей
68. **Привласнювати** - чиясь річ робити своєю. **Присвоювати** - почесне ім'я, звання.
69. **Показник** - успіху, праці, смаку та ін. **Показчик** - напрямку руху, розташування книг в бібліотеці, словопоказчик до словника.
70. **Положення** - правило, поза, розташування в просторі. **Становище** - обстановка. **Стан** - соціальний, фізичний, моральний, хімічний та ін.
71. **Приводити** - зумовлювати, спричинювати що-небудь: до збільшення випуску товарів, до перемоги, до мети. **Призводити** - до негативних наслідків: до гріха, неприємностей, втрат, катастрофи.
72. **Програмний** - підпорядкований певному планові, провідний.
Програмовий - один з програми, за програмою.
73. **Професійний** - навик, звичка, хвороба. **Професіональний** - спорт, колектив хорový або танцювальний.
74. **Проявлятися** - виникати, краще з'являтися.
75. **Роль** - відігравати. **Значення** - мати.
76. **Рятівник** - людина, яка приносить порятунок у певній непередбаченій ситуації. **Рятувальник** - людина, що спеціально займається рятуванням (посада).
77. **Скоро** - присл. с часовим значенням: скоро прийду, скоро принесуть.
Швидко - присл., що виражає інтенсивність руху: швидко бігти, швидко наближатися, швидко піти.
78. **Сподіватися** - чекати когось. **Надіятися** - покладатися на когось.
79. **Тактовний** - чемний, вихований, делікатний у поведженні. **Тактичний** - продуманий, спланований, як спосіб досягнення певної мети.
80. **Тепер** - у наш час, раннім часом, нині, сьогодні. **Зараз** - цієї ж миті, хвилини.
81. **Україніка** - зібрання творів про Україну. **Україністика** - українська

філологія, культура.

82. **Уява** - фізична здатність набувати знань: "добре розвинута уява", "тренована уява". **Уявлення** - набуті певні знання про щось, когось: "не маєш уявлення", "глибоке уявлення".

83. **Являється** - з'явитися, ввижатися; переважно в розмовному стилі: являється у сні. **Є** - дієслово-зв'язка, часто пропускається: Він (є) - майстер високого класу.

Іншомовні слова та їх українські відповідники

Абсолютний – цілковитий

Аванс – завдаток

Автентичний – справжній

Адаптувати – пристосувати

Адекватний – тотожний

Аеродром – летовище

Амбіція – самолюбство

Анархія – беззладдя

Апелювати – звертатися

Аудієнція - приймання

Базувати(ся) – ґрунтувати(ся)

Гарантувати – забезпечувати

Дебати – обговорення

Директива – постанова

Диференціювати – розрізняти,
поділяти

Домінувати – переважати

Екстраординарний – особливий

Ексцес – випад

Елегантний – вишуканий

Ескорт – супровід

Ігнорувати – зневажати

Ідентичний – тотожний

Імідж – образ

Імпозантний – ставний

Колізія – зіткнення

Компенсація – відшкодування

Конвенція – угода

Консенсус – згода

Концентрувати – зосереджувати

Координація – погодження

Ліберальний – вільнодумний

Ліквідувати – скасувати,
припинити

Лімітувати – обмежувати

Локальний – місцевий
 Мемуари – спогади
 Нюанс – відтінок
 Превалювати - переважати
 Прерогатива - перевага
 Репродукувати – відтворювати
 Симптом – ознака
 Стимулювати – спонукати до дії,
 давати поштовх
 Унітарний – неподільний
 Фіксувати – запам'ятати
 Формувати – прискорювати

Неправильне тлумачення іншомовних слів, нерозуміння їх значення часто призводить до такого стилістичного звороту мови, в якому поєднуються однозначні слова:

адреса проживання – адреса – місце проживання
 вільна вакансія – вакансія – це вільна посада
 головний лейтмотив – лейтмотив – це провідний (головний) мотив
 грошові кошти – кошти – це гроші, капітали, фінанси
 дебютувати вперше - дебют – це перший виступ
 демобілізувати з армії - демобілізувати – звільнити з армії
 дивний парадокс – парадокс-дивна, незвичайна думка
 дитячий лікар-педіатр – педіатр – це дитячий лікар
 дублювати двічі – дублювати – повторити 2 рази
 експонат виставки – експонат - це те, що виставляється
 колега по професії – колега – товариш за фахом
 місцевий абориген – абориген – це місцевий житель
 моя автобіографі – автобіографія – це своя біографія
 найважливіші характерні явища – характерні – це основні, найважливіші
 народний фольклор – фольклор – це народна творчість
 ностальгія за батьківщиною – ностальгія – це туга за батьківщиною
 передовий авангард – авангард – це передовий загін
 період часу – період – це проміжок часу
 перспектива на майбутнє – перспектива – погляд у майбутнє
 преїскурант цін – преїскурант - це довідник цін
 прогресувати вперед – прогрес – рух вперед
 свій автопортрет – автопортрет – це свій портрет
 старий ветеран – ветеран – це старий воїн, солдат

Типові помилки в діловій мові

Неправильно

Правильно

багаточисленний
банкрот

безперервно
безчисленні
біля 2-х мільйонів
болі в області серця
бувний однокласник
бувши, бувний
бумага, на бумазі
в виду того, що

в двох словах
в заключення (скажу)
в мою пользу
в області культури
в порівнянні з минулим роком
в сім годин
Валентина Миколаївна
Василь Миколаєвич
вдруг
вести себе
вести чинсь сторону
вжити крайні міри
взяти верх
виговор
визивати (заперечення, подив)
виключення
виписка (з протоколу)
виписка з протоколу
висказувати
віддихати
відділ по міжнародним зв'язкам
відзив
відложити (засідання)
відмінити
відноситися

відносно (кого, чого)
відправити, відправляти (лист)

численний
банкрот, збанкрутований,
банкрутство
безперервно
незліченні
близько 2-х мільйонів
болі в ділянці серця
який був; колишній
колишній, колишні
папір, на папері
зважаючи на те, що;
з огляду на те, що ...;
через те, що ...
двома словами
на завершення (скажу)
на мою користь
в галузі культури
порівняно з минулим роком
о сьомій годині
Валентина Миколаївна
Василь Миколайович
раптом
поводити себе
тягнути за кимось
вжити надзвичайні заходи
взяти гору
догана
викликати
виняток (за винятком без винятку)
витяг
витяг з протоколу
висловлювати
відпочивати
відділ з міжнародних зв'язків
відгук
відкласти
скасувати
1) ставитися, 2) належати (до інтелігенції, робітників), 3) стосуватися
щодо
1) послати, посилати, надсилати (лист); 2) відправляти поїзд,

відчислення (рос.отчисление)
 вірніше всього
 вмісті
 вміщуватися в...
 внести в список
 вполюватися
 впереді
 всезагальний (рос.всеобщий)
 говорити на українській мові
 грошові засоби
 дає себе знати
 даже
 дальше буде попадати в...
 дальше, і так дальше
 держати
 дзвонити за телефоном
 дивлячись на...
 дійсне
 діюче законодавство
 до сих /цих/ пір
 до тих пір
 добавочний
 довгий час
 додержуватися дисципліни
 доказувати
 доля
 доля правди
 дольове відрахування
 допускати (безгосподарність)
 допускати (помилку, порушення)
 допущення
 друг з другом
 друг на друга
 друг проти друга
 другий, другим разом
 дякую вас
 дякуючи допомозі
 єдинодушне
 з своєї сторони ми...
 завірення
 задача

телеграму; надіслати, послати,
 відправити
 відрахування
 вірніше (певніше) за все
 разом, гуртом
 втручатися в...
 включити до списку
 втілюватися
 попереду
 загальний
 говорити українською мовою
 кошти
 дається взнаки
 навіть
 далі буде потрапляти в...
 далі, і так далі
 тримати
 телефонувати за номером
 зважаючи на, незважаючи на...
 справжнє
 чинне законодавство
 досі, до цього часу
 доти, до того часу
 додатковий
 тривалий час
 дотримуватися дисципліни
 доводити
 пай
 частина (частка правди)
 пайове відрахування
 виявляти
 допускати, припускати
 припущення
 один з одним
 один на одного
 один проти одного
 інший, іншим разом
 дякую вам
 завдяки підтримці, допомозі
 одностайне
 зі свого боку ми...
 запевнення
 завдання (задача, матем.)

займати учасок	займати ділянку
заказний лист	рекомендований лист
заключати	укладати (угоду), підсумовувати (сказане)
заключення	висновок
заключити договір, угоду, мир	укласти договір, угоду, мир
замінити новим	замінити на новий
затрати	видатки
збитки нанесені фірмі	збитки, завдані фірмі
звиняйте	вибачте, перепрошую
звільнитися від помилок	позбавитися помилок
згідно наказу	згідно з наказом
здати екзамен	скласти іспит
зловживати службовим положенням	зловживати службовим становищем
знаходитись	1) бути розташованим, розміщатися, міститися; 2) перебувати
знаючи люди	досвідчені люди; люди, які знають
іменно представляти	саме надавати
ітак	отже, таким чином
казначей	скарбник
казначейство, казна	державна скарбниця
кидається в очі	впадає в око
кінець кінцем	(краще) зрештою, урешті-решт
кінцеве рішення	остаточне рішення
командировка	відрядження
командировочні витрати	витрати на відрядження
командирувати	відрядити
комісія по питаннях	комісія з питань (грошової реформи)
корінним чином	докорінно
крайні міри	надзвичайні заходи
кризисна ситуація	кризова ситуація
крупне питання	значне питання
лишній раз	зайвий раз
лічно	особисто
любий	будь-який, будь-котрий, будь-хто, кожний, усякий, у будь-який час, повсякчас
малоімуці	малозабезпечений, незаможний,
малочисленний	низькооплачуваний, нечисленний

маса питань
 металургійний завод
 Миколаївська обл.
 міроприємство
 на основі документа
 на протязі
 на протязі місяця
 на прошлій неділі
 на якій основі?
 навик
 наводити справки
 нагужати
 нагужка
 надо
 надобність
 накінець
 накопити, накопичення
 налічні
 налог
 нанести шкоду
 наоборот
 напечатати
 напоминати
 начальник об'язаний
 не в стані сплатити
 не дивлячись на попередження
 неблагополучна сім'я
 неділю тому назад
 неділя

 нести втрати

 ні при яких обставинах
 ніякий
 носить характер
 об'ява, об'явити, дошка об'в

 обжалувати
 область

 обобщати питання
 общий

безліч питань
 металургійний завод
 Миколаївська обл.
 захід (заходи), (план заходів)
 на підставі документа
 протягом
 протягом місяця
 минулого тижня
 на якій підставі
 навички
 довідуватися
 навантажувати
 навантаження
 треба
 потреба
 нарешті
 нагромадити, нагромадження
 готівка
 податок
 завдати, заподіяти шкоди
 навпаки
 надрукувати
 нагадувати
 зобов'язаний
 неспроможні сплатити
 незважаючи на ...
 неблагонадійна сім'я
 тиждень тому
 1) тиждень, 2) неділя (7 день тижня)
 зазнати втрат (збитків), мати втрати, збитки
 ні за яких обставин
 жоден
 має характер
 оголошення, оголосити, дошка оголошень
 оскаржувати
 1) область (Одеська), 2) галузь, сфера
 узагальнювати питання
 1) загальний (збори, думка, вагон і вигляд);

оговорити строки
 одержати знання
 одержати право
 одержати розвиток
 одобрити
 оказати допомогу
 окремі (люди)
 опровергати
 осінню
 оснащення
 основа (на основі документа)
 основою для звільнення
 оточуюче середовище
 черговий виток інфляції
 перевіркою встановлено слідує:
 переклад
 переклад грошей
 перелічити
 піднімати питання
 піднімати справи

підписні видання
 по адресу
 по бажанню
 по вимозі
 по вині
 по відомостях
 по вказівці
 по всякому приводу
 по документу
 по домовленості
 по дорученню
 по заклику
 по ініціативі
 по крайній мірі
 по мірі зростання
 по обов'язку
 по представленню
 по призначенню
 по професії
 по путі

2) спільний (зусилля, надії, мрії)
 обумовити терміни
 здобути знання, набути знань
 дістати право
 дістати розвитку, розвиток
 схвалити
 надати допомогу
 деякі (люди)
 спростовувати
 восени
 обладнання
 на підставі документа
 підставою для звільнення
 довкілля
 черговий виток інфляції
 перевіркою встановлено таке:
 переклад на іншу мову
 переказ
 перелічити, перерахувати
 порушувати питання
 порушувати, починати,
 розпочинати справу
 передплатні видання
 за адресою
 за бажанням
 на вимогу, за вимогою
 з вини
 за відомостями
 за вказівкою
 з усякого приводу
 за документом
 за домовленістю
 за дорученням
 на заклик
 за ініціативою
 принаймні, щонайменше
 у міру зростання
 з обов'язку
 за представленням, за поданням
 за призначенням
 за фахом, за професією
 по дорозі (нам з вами), дорогою
 (йти)

по путі слідування
по справі
по схемі
по теорії
побороти перешкоди
позорити

положення в суспільстві
положення справ таке ...
попасти

попасти в ціль
попередити злочин
поступають товари
поступили в продаж
потерпіти поразку

похожий на...
правий (ви правий)
предвзяте відношення
при допомозі
признати (слід признати)
приймати міри
приймати участь
прийом відвідувачів
прийомна
приналежність
приносити збитки
притягувати до себе
провірка
провіряти
проводити заходи
проживає по адресу
пропуск
простіть, я нечаянно

прошлого року в травні місяці
регулювати
ричаги (керівництва, управління)
рідкий

робити вигляд

шляхом (на шляху) руху
у справі
за схемою
за теорією
подолати перешкоди
ганьбити, паплюжити
знеславлювати
становище в суспільстві
стан справ такий...
потрапити (в халепу, у складне
становище, у Київ, додому)
поцілити, влучити в ціль
запобігти злочину (-ові)
надходять товари
надійшли в продаж
зазнати поразки (але; потерпіти ще
трохи, до завтра)
схожий на..., подібний до...
маєте рацію
упереджене ставлення
за допомогою
визнати (слід визнати)
вживати заходи, вжити заходів
брати участь
приймання відвідувачів
приймальня
належність
завдавати збитків
приваблювати, манити
перевірка
перевіряти
здійснювати заходи
мешкає за адресою
перепустка (але: пропуск занять)
вибачте (пробачте, даруйте), я
ненароком (ненавмисне,
випадково)
минулого року в травні
регулювати
підойми, важелі
1) рідкісний, 2) рідкий (ліс, суп,
клей)
удавати

розглянути на Верховній Раді

розходити кошти
казначейський білет
рядом з іншими
саме складне питання
самий активний
складати (*рос.составлять*)

складено цей акт відносно
слідуючий
Софіївський собор
співпадати
співробітництво
співставляти
справка
сторонник
так як...
типографія
типографським способом
у виконання (во исполнение)
у випадку несплати
у відміну (в отличие)
у відповідності з ...
у відсутність
у дальнішому
у доказ
у значній мірі
у любий час
у третій годині
у честь
у якому смислі
учбовий
учитуючи ситуацію
це до мене не відноситься (не
касається)
через хвилину відповім
чуть-чуть
являтися, являється
як можна більше

розглянути на засіданні Верховної
Ради

витрачати кошти
білет державної скарбниці
поряд з іншими
найскладніше питання
найактивніший
становити (економічний ефект
становить 5 млн.гривень)
складено цей акт стосовно (щодо)
наступний, такий, черговий
Софіївський собор
збігатися
співпраця
зіставляти (собівартість продукції)
довідка
прихильник, прибічник
оскільки, тому що...
друкарня
друкарським способом
на виконання
при несплаті; в разі несплати
на відміну
відповідно до ...
за час (під час) відсутності
надалі
на доказ
значною мірою
у будь-який час, будь-коли
о третій годині
на честь
в якому розумінні, значенні
навчальний
беручи до уваги ситуацію
це мене (до мене) не стосується, це
до мене не має відношення
за хвилину відповім
трохи, трошечки, трішки, ледь-ледь
бути, є
якомога більше

Вживання прийменників **Позначення способу називання**

называть по фамилии
называть по имени отчеству

називати на прізвище
називати на ім'я і по батькові

Позначення причини

оптук по болезни
по вашей вине
по недоразумению
по ошибке
по случаю
по собственному желанию
по счастливой случайности

відпустка через хворобу
з вашої вини
через (з) непорозуміння
через помилку
з нагоди
за власним бажанням
завдяки щасливому випадку

Позначення часу

по выходным дням
по праздникам
по вечерам
по целым дням
по четвергам

у вихідні дні
у(на) свята
вечорами
цілими днями
щочетверга

Позначення мети, призначення

ателье по обслуживанию
фотолюбителей
вызвать по делам службы
комиссия по составлению
резолуции
мероприятия по улучшению быта
рекомендации по оформлению
работы

ателье для обслуговування
фотолюбителів
викликати у службових справах
комісія для складання резолюції
заходи щодо (до, для) покращення
побуту
рекомендації щодо оформлення
роботи

Позначення кількості

по чайной ложке
по 5 литров

по чайній ложці
по 5 літрів

Позначення понять, що окреслюють певне коло знань, галузь науки, діяльності, спеціальності

агент по снабжению
дежурный по этажу
занятия по психологии
инструктор по технике
безопасности
приказ по армии
работать по технической части
специалист по праву
учебник по экономике
чемпион по теннису

агент з постачання
черговий по поверху
заняття з психології
інспектор з техніки безпеки
наказ по армії
працювати в галузі техніки
фахівець з (у галузі) права
підручник з економіки
чемпіон з тенісу

Позначення якості, властивості, відношення, часу

большой по об'єму
важный по значению
добрый по натуре
необычный по вкусу
отличный по качеству
по единой форме
по истечении строка
по прибытии поезда
послать по почте
с августа по сентябрь
сообщить по телефону

старший по возрасту

по инициативе
по приказу
по поручению
по закону

по заказу
по всем правилам

Позначення відповідності

великий за обсягом
важливий за значенням
доброї вдачі
незвичайний на смак
відмінної якості
за єдиною формою
після закінчення терміну (строку)
після прибуття поїзда
надіслати поштою
з серпня до вересня
повідомити телефоном (по телефону)
старший за віком (старшого віку)

за ініціативою (згідно з)
за наказом (згідно з)
за дорученням
за законом, на підставі закону,
відповідно до закону, згідно з
законом
на замовлення
за всіма правилами

Помилкові конструкції з прийменником ПО

бюро по працевлаштуванню
екзамен по історії
кіоск по продажу проїзних квитків
комісія по перевірці
комітет по цінах
майстерня по ремонту одягу
по відомостях
по вказівці
по домовленості
по призначенню
по причині того, що
по таблиці
працюють по змінному графіку
прийшов по справі
проректор по науковій роботі
школа по підготовці водіїв

бюро працевлаштування
іспит (екзамен) з історії
кіоск для продажу проїзних квитків
комісія з перевірки
комітет цін
майстерня ремонту одягу
за відомостями
за вказівкою
за домовленістю
за призначенням
через те, що
за таблицею
працюють за змінним графіком
прийшов у справі
проректор з наукової роботи
школа для підготовки водіїв

ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СЛУЖБОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.

Вимоги до презентацій (Power Point)

Презентація — офіційне представлення особи, підприємства, фірми, продукції, товару тощо (англ. presentation - представлення).

Спеціальні електронні документи, які містять матеріали рекламного або інформаційного характеру і підготовлені для перегляду на екрані комп'ютера називають **комп'ютерними презентаціями**, а програми для створення таких документів - **системами опрацювання презентацій або редакторами презентацій**. (Microsoft Office PowerPoint) **Слайд презентації** — це окрема екранна сторінка, що може містити текстові, графічні, відео- та звукові об'єкти, гіперпосилання.

Вимоги до презентацій (Power Point)

Зміст інформації	Необхідно дотримуватися прийнятих правил орфографії, пунктуації, скорочень і правил оформлення тексту (відсутність точки в заголовках і тощо). Форма представлення інформації повинна відповідати рівню знань слухачів.
Склад презентації	1. Титульний слайд. 2. Зміст у вигляді гіперпосилань на потрібні слайди або розділи. 3. Основний матеріал презентації. 4. Перелік використаних джерел (до 5 основних). 5. Завершальний слайд.
Шрифт	Текст повинен бути добре видимим. Розмір шрифту не повинен бути дрібним. Найбільш "дрібний" для презентації – шрифт 22 пт. Відмовтеся від курсиву. Краще використовувати для презентацій шрифти без зарубок (їх легше читати): Arial, Verdana. Більше "повітря" між рядками - міжрядковий інтервал полуторний. ПРИМІТКА: Бажано встановлювати єдиний стиль шрифту для всієї презентації. Не зловживайте ВЕЛИКИМИ БУКВАМИ. Особливо в заголовках.
Обсяг інформації	Слайд не повинен містити занадто великий обсяг інформації: слухачі можуть одноразово запам'ятати не більше трьох фактів, висновків, визначень. Найбільша ефективність досягається тоді, коли ключові пункти відображаються по одному на кожному окремому слайді. Розміщувати багато дрібного тексту на слайді неприпустимо.
Використання списків	Списки використовувати тільки там, де вони потрібні. Списки з великого числа пунктів недопустимі (рекомендовано 3, 5, 7

	пунктів). Великі списки і таблиці розбивати на 2 слайда. Чим простіше, тим краще.				
Вплив кольору	На одному слайді рекомендується використовувати не більше трьох кольорів: один для фону, один для заголовків, один для тексту. Для фону і тексту використовуйте контрастні кольори. Для фону обирайте більш холодні тони (синій або зелений). Строканий фон не використовувати. Якщо Ви не впевнені в якості освітлення аудиторії, де буде відбуватися презентація, краще обрати білий фон.				
Способи виділення інформації	Слід використовувати: рамки, межі, заливку, різні кольори шрифтів, штрихування, стрілки. Якщо хочете привернути увагу до інформації, використовуйте: малюнки, діаграми, схеми.				
Розміщення зображень	Матеріали розташовуються на слайдах так, щоб зліва, праворуч, зверху, знизу від краю слайда залишалось вільне поле.				
Анімаційні ефекти	Анімація не повинна бути нав'язливою. Не допускається супровід появи тексту звуковими ефектами (зі стандартного набору звуків PowerPoint). Не рекомендується обирати ефекти анімації до заголовків, особливо такі, як "Обертання", "Спіраль" тощо.				
Розташування інформації на слайді	Простіше зчитувати інформацію розташовану горизонтально, а не вертикально. Найбільш важлива інформація повинна розташовуватися в центрі екрана. Форматувати текст необхідно за шириною. Не допускати "рваних" країв тексту. <table border="1" style="border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>33%</td><td>28%</td></tr> <tr> <td>16%</td><td>23%</td></tr> </table>  ПРИМІТКА: Рівень запам'ятовування інформації залежить від її розташування на екрані. У лівому верхньому кутку слайда розташовується найважливіша інформація.	33%	28%	16%	23%
33%	28%				
16%	23%				
Розгалужена навігація	Навігація це – перехід на потрібний розділ зі змісту і навпаки. Використовується для забезпечення інтерактивності і нелінійної структури презентації.				
Звук	Музика повинна бути ненав'язлива. І її вибір повинен бути виправданий.				

ЗАВАНТАЖЕННЯ MICROSOFT OFFICE POWERPOINT

Пуск –Все програми –Microsoft Office –Microsoft Office PowerPoint або для запуску з *Робочого столу* або з панелі *Швидкий запуск* потрібно скористатись значком  (ярликом програми) при умові його присутності.

ІНТЕРФЕЙС MS POWERPOINT

Режими перегляду слайдів

Звичайний режим. (Кнопка ) використовується для створення та редагування поточного слайда.

Режим Сортувальника слайдів. (Кнопка ) В робочій області програми відображаються всі слайди в зменшеному вигляді. Режим дозволяє:

- переглядати послідовність у якій розташовані слайди;
- міняти порядок розташування, а отже і демонстрації слайдів;
- видаляти слайди;
- створювати нові слайди;
- переходити до роботи з певним слайдом (для цього на ньому достатньо виконати подвійне натискання лівою кнопкою миші).



Режим показу слайдів. (Кнопка ) Натискання на кнопку  призводить до демонстрації презентації, починаючи з поточного слайда.

Режим сторінок нотаток. (Команда Вид – Страницы заметок) У цьому режимі відображається слайд разом із сторінкою нотаток доповідача, що стосуються даного слайду, і користувач має можливість внести або змінити коментарі до слайда. Під час демонстрації слайду нотатки до слайду не відображаються.

СПОСОБИ СТВОРЕННЯ ПРЕЗЕНТАЦІЙ

Для створення нової презентації в області завдань *Пристаюючи до роботи* вибрати команду *Створити презентацію* або в меню *Файл – Создать*.

У правій частині вікна відображатиметься область завдань *Створити презентацію*, на якій передбачено кілька інструментів для створення нової презентації:

– **Нова презентація** — створюється порожня презентація, що містить один слайд і має мінімум оформлення: білий колір фону, чорний колір літер, шрифт Arial. Автор презентації самостійно визначає кількість слайдів, їх наповнення та оформлення.

– **Із шаблону оформлення** — створюється порожня презентація та відкривається область завдань *Дизайн слайда*, в якій пропонується обрати один із шаблонів оформлення, які зберігаються в стандартній колекції програми MS PowerPoint, на вебсайтах в Інтернеті тощо. Після застосування шаблону оформлення користувачеві залишається створити потрібну кількість слайдів і розмістити на них відповідні об'єкти.

– **3 майстра автовмісту** — створюється презентація заздалегідь визначеної структури, із стандартним вмістом та оформленням, яку

потрібно відредагувати згідно з підказками, розміщеними на слайдах. Цей спосіб використовується тоді, коли користувачеві бракує часу, досвіду чи ідей щодо створення презентації.

СТВОРЕННЯ СЛАЙДІВ

До будь-якої презентації можна додавати будь-яку кількість слайдів. Вставляючи слайд, спочатку потрібно визначити його місце в презентації, тобто зробити активним той слайд, за яким буде вставлено новий. Слайди можна вставляти кількома способами:

- **порожній слайд** вставити за допомогою команди *Вставка / Создать слайд*, кнопкою  або командою *Создать слайд* контекстного меню. За замовчуванням вставляється слайд зі стандартним макетом: заголовок та текст. Але в будь-який момент стандартний макет слайда можна замінити за допомогою відповідної вказівки області завдань;
- **слайд із іншої презентації** додати за допомогою *Вставка / Слайди из файлов*.
- **копію активного слайда** презентації можна додати за допомогою команди *Вставка / Дублировать слайд*, після чого до нього можна внести відповідні зміни.

Для вибору потрібного **макету слайду** використовується команда *Формат–Разметка слайда* або обравши команду *Разметка слайда* в області задач.

ДОДАВАННЯ ТЕКСТУ НА СЛАЙД

1 спосіб Обрати потрібний макет слайду, в текстову рамку додати надпис.

2 спосіб Обрати команду *Вставка – Надпись* або кнопку  (панель інструментів *Рисование*), вказати місце та розмір надпису, ввести текст.

Для додавання фігурного тексту (об'єкт WordArt) використовується кнопка  (панель інструментів *Рисование*)

ДОДАВАННЯ ТАБЛИЦЬ ТА ДІАГРАМ

вставка таблиць

Подання інформації в табличному вигляді дає змогу спростити її пошук й аналіз. Створити таблицю на слайді можна одним зі способів:

1. За допомогою макету слайду, що містить рамку таблиці: (в *Області задач* /

Розмітка слайда вибрати макет слайда, що містить рамку таблиці)

2. За допомогою пункту меню *Вставка / Таблица*.

3. За допомогою кнопки  (Додати таблицю) на панелі інструментів Стандартна.

4. Таблицю можна намалювати за допомогою кнопки  з панелі інструментів

Таблицы и границы.

вставка діаграм

Для візуалізації табличних даних зручно використовувати діаграми. Для їх створення у PowerPoint передбачено декілька способів:

1. За допомогою макету слайду, що містить рамку діаграми: (в *Області задач* /

Розмітка слайда вибрати макет слайда, що містить рамку з можливістю

додавання діаграми;

2. За допомогою пункту меню *Вставка / Діаграмма...*

3. За допомогою кнопки  на панелі інструментів *Стандартна*.

Якщо виникає необхідність внести зміни в діаграму, виконується подвійний клік на області діаграми.

Ще MS PowerPoint має засоби для створення організаційної, циклічної, радіальної, пірамідальної, діаграми Венна та цільової діаграм.

Додати потрібну схематичну діаграму до слайду можна одним із способів:

- За допомогою пункту меню *Вставка / Схематическая диаграмма...*
- За допомогою макету слайду, що містить рамку схематичної діаграми: (в *Області задач* / *Розмітка слайда* вибрати макет слайда, що містить рамку з можливістю додавання схематичної діаграми)

Часто більш доречним є створення схематичної діаграми шляхом використання окремих фігур обравши команду *Вставка – Рисунок – Автофигуры* або кнопку **АВТОФИГУРЫ** (панель інструментів *Рисование*)

ВСТАВКА МАЛЮНКІВ

Microsoft Office PowerPoint має засоби для вставки різних типів зображень.

1. Меню *Вставка / Рисунок* і в списку, що з'явиться, вибрати потрібний варіант.
2. Відповідні кнопки панелі інструментів «*Рисование*»
3. Макетом слайду, що містить рамку для вставки графічного об'єкта.

АНІМАЦІЙНІ ЕФЕКТИ

Анімація - спеціальні відео або аудіо ефекти, що застосовуються до об'єктів презентації та демонструються під час показу слайдів, пов'язані з їх появою, зникненням чи переміщенням.

До будь-якого об'єкта слайда (тексту, рисунків, таблиць тощо) можна застосувати той чи інший **анімаційний ефект**.

Щоб застосувати анімаційний ефект до певного об'єкта, що міститься на слайді, виконайте наступні дії:

- Виділіть об'єкт до якого потрібно застосувати анімацію.
- У меню Показ слайдов виберіть команду Настройка анимации або в

області завдань Настройка анимации.

– Натисніть на кнопку «Добавить эффект». У списку виберіть візуальні ефекти: на Вхід чи на Виділення під час демонстрації, на Вихід або задайте Шляхи переміщення об'єкта.

Переглянути результати можна за допомогою кнопок «Просмотр» або «Показ слайдов»

Щоб запустити презентацію на показ, використовується команда *Показ слайдов* – *Начать показ* або клавіша *F5*

РОБОТА З WEB-БРАУЗЕРОМ OPERA. ПОШУК ІНФОРМАЦІЇ В INTERNET

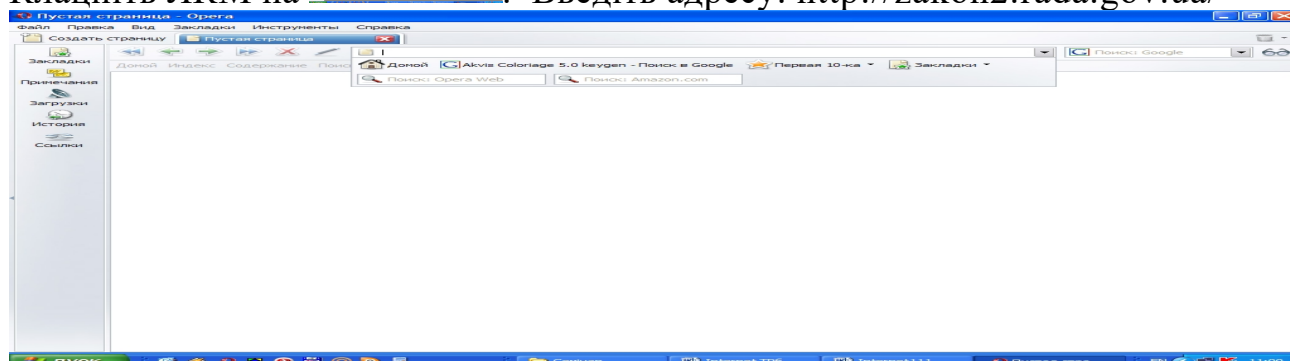
Завдання. Виконати пошук інформації на Web-серверах.

Хід роботи:

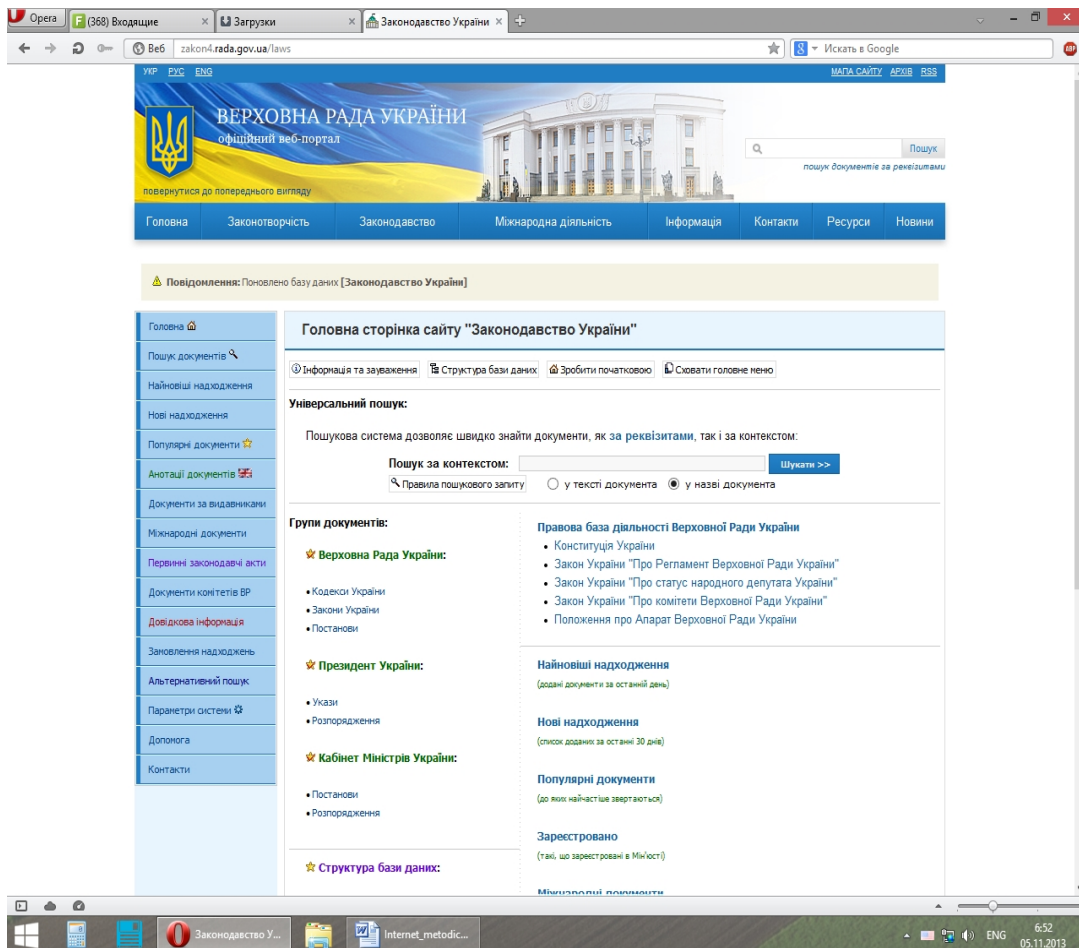
1. Запустіть браузер Опера. Клацнути лівою кнопкою миші

(ЛКМ) на  в Панелі завдань, або клацнути два рази ЛКМ на цій піктограмі (картинці) на робочому столі.

2. Відкрийте Web-сторінку Верховної Ради. Для цього Клацніть ЛКМ на . Введіть адресу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>

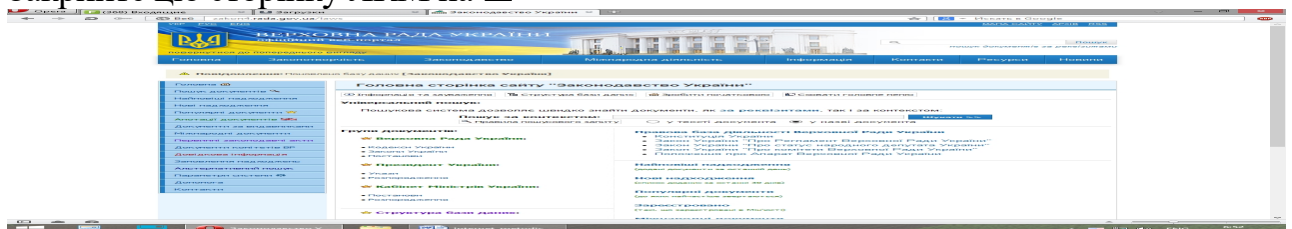


натисніть ENTER. З'явиться:

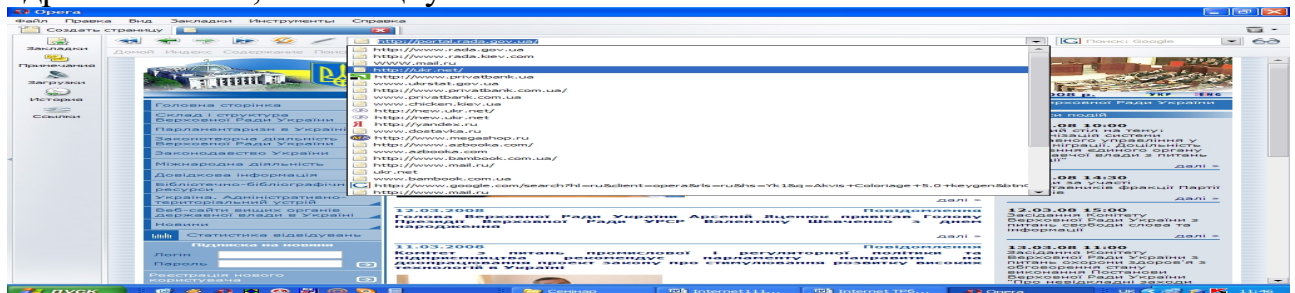


Перегляньте розділ для цього підведіть вказівник миші, щоб з'явився знак та клацнути ЛКМ. Таким же чином виберіть наприклад *Пошук документів* і т.д. По вже відкритим сторінкам можна рухатись використовуючи кнопки назад вперед

Закрийте цю сторінку ЛКМ на ☒



3. Відкрийте сторінку за адресою <http://www.ukr.net/> набравши її в адресній панелі, або клацнувши ЛКМ на



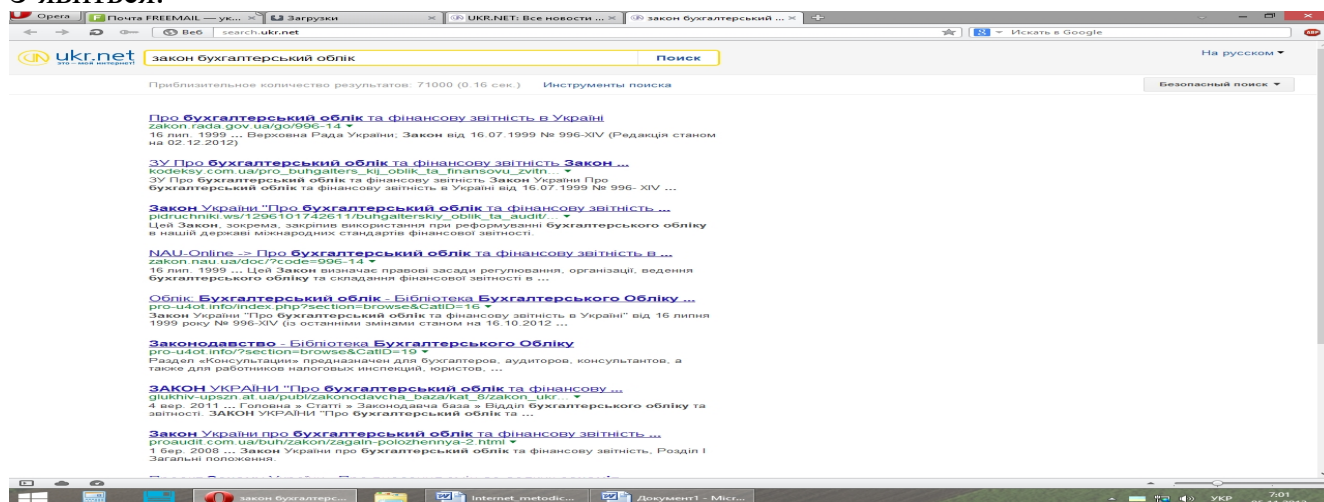
та вибрати з переліку клацнувши на ЛКМ.

З'явиться:



В полі **ПОИСК**: прописуєте ключові слова (наприклад: закон бухгалтерський облік) за якими повинен відбуватися пошук. ЛКМ на кнопці **Поиск**

З'явиться:



Підкреслений і виокремлений іншим кольором текст у документі, картинка чи інший елемент, відкриває деякий інший текстовий документ при клацанні на ньому ЛКМ (коли з'являється ). Якщо відкрита сторінка не влаштовує, повертаєтесь на попередню за допомогою кнопки назад 

Можна також набрати певну адресу пошукової системи в адресній панелі. Наприклад:

<https://www.google.com.ua>

<http://www.rambler.ru>

<http://www.aport.ru>

<http://www.yandex.ru>

www.meta.kharkiv.net або <http://meta.ua/>;
www.topping.com.ua і Т.Д. <http://www.yahoo.com>;
<http://www.lycos.com>(англомовні)

Критерії пошуку.

Практично всі пошукові служби використовують для створення запитів один і той самий синтаксис. За допомогою знаків + та “-” можна визначити наявність або відсутність певного слова на WEB-сторінці в якій шукають.

Більшість пошукових служб також підтримують логічні вирази, які визначають комбінацію слів при завданні критерію.

Наприклад:

“Іванов Іван”. Вказані в лапках слова будуть оброблені як одна фраза.

+bus – computer. В даному випадку буде знайдено сторінки, в яких міститься слово bus і відсутнє слово computer.

Монітор AND (SAMSUNG or SONY). Критерій пошуку інформації, в якій обов’язково згадується слово *Монітор* і присутнє слово *SAMSUNG* або *SONY*. Два останніх слова не можуть бути присутніми одночасно.

Маркет*. Деякі пошукові служби дозволяють використовувати * в якості універсального символу. Наприклад, відповідає пошуку слів маркетинг, маркетолог.

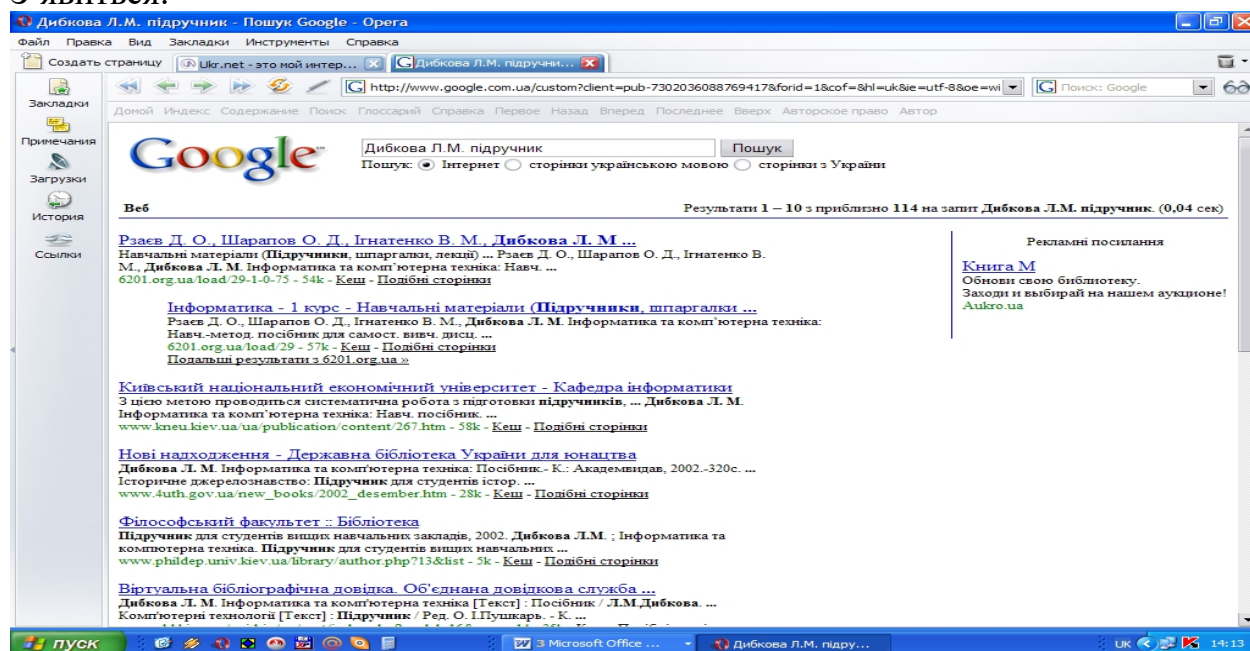
4. Ознайомтеся з прогнозом погоди у вашому регіоні на завтра. Для цього поверніться на сторінку <http://www.ukr.net/>.

5. Виконайте пошук інформації на власний розсуд.

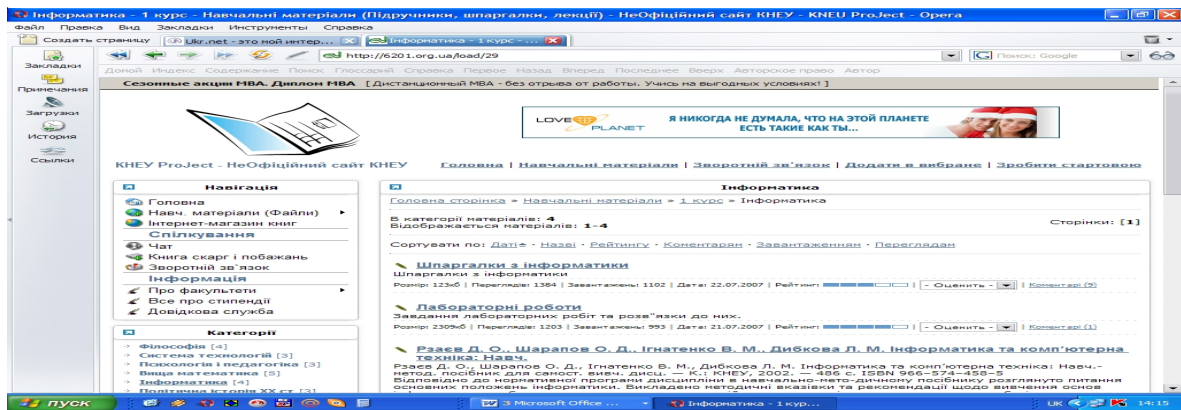
Наприклад:

Відкрити сторінку <http://www.ukr.net> або <https://www.google.com.ua> та вказати ключові слова наприклад: Дибкова Л.М. підручник, ЛКМ на кнопці **Поиск**

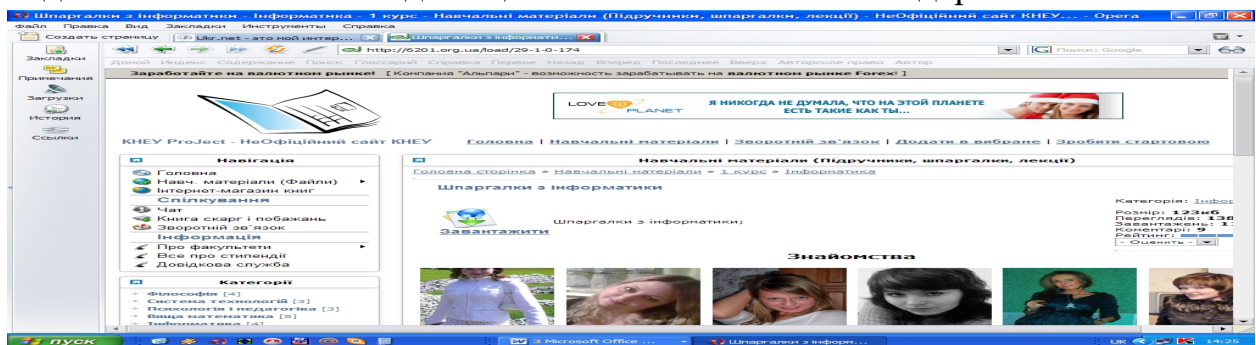
З’явиться:



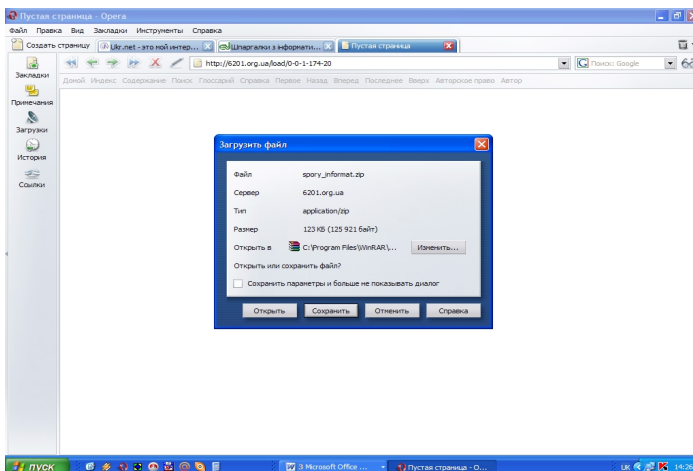
Підвести вказівник миші до щоб з’явилась та ЛКМ відкриється:



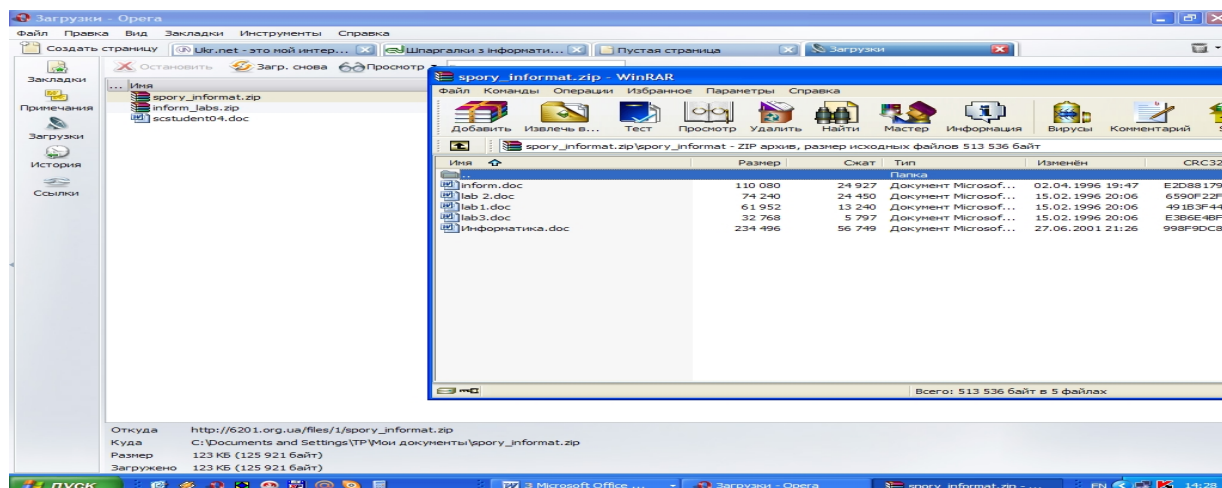
Підвести вказівник миші до **Інформатика** щоб з'явилась  та ЛКМ відкриється:



Підвести вказівник миші до **Інформатика** щоб з'явилась  та ЛКМ відкриється:



Вибрати **Открыть**
У вікні, що з'явилося можна побачити де зберігається даний документ. Також відкрився архіватор WinRar в якому можна передивитися вміст архіву.



Додаток

1.

Якщо у відкритій Web-сторінці Вас зацікавила певна її текстова частина, то треба виконати наступні дії:

Виділити цю частину тексту (поставити вказівник на початок фрагменту, натиснути ліву кнопку миші та, не відпускаючи її, протягнути до кінця фрагменту).

На виділеному фрагменті натисніть праву кнопку миші.

В контекстному меню клацнути ЛКМ на **Копировать текст**.

Відкрити Word (Пуск ⇒ Программы ⇒ Microsoft Office ⇒ Microsoft Office Word).

Права кнопка миші там де блимає курсор ⇒ **Вставить**.

Меню **Файл** ⇒ **Сохранить**.

З'явиться діалогове вікно в якому треба вказати куди та з яким ім'ям зберігаємо документ.

Кнопка **Сохранить**.

2.

Інформація, як відомо, — один з найцінніших продуктів функціонування сучасного суспільства. Інформація, якою володіє одна людина, може бути корисною для інших. Відомий англійський драматург Бернард Шоу зауважив, що коли двоє людей, маючи по одному яблуку, обміняються ними, то в кожного залишиться по одному яблуку; якщо двоє людей мають по одній ідеї й обміняються ними, то кожен матиме по дві ідеї.

Для обміну інформації між користувачами використовують **комп'ютерні мережі** — комп'ютери, з'єднані між собою лініями зв'язку. Текстові документи, графічні зображення, інформацію з баз даних, електронні таблиці можна пересилати від одного комп'ютера до іншого в межах міста, країни, континенту чи планети саме за допомогою комп'ютерних мереж.

За **зонами обслуговування** мережі поділяють на локальні та глобальні (Internet).

Технологія World Wide Web — WWW. Назва інформаційного простору (служби Internet) World Wide Web дослівно перекладається як «всесвітнє павутиння». За допомогою мережі Internet і WWW можна отримувати доступ до довідкової інформації, яка є на серверах в університетах, у бібліотеках світу тощо. Для цього треба знати адресу сервера з потрібною інформацією в інформаційному просторі WWW. Такий сервер називається Web-сервером. Наприклад, за адресою <http://www.intel.com> можна отримати дані про фірму Intel, а за адресою <http://www.nba.com> — результати баскетбольних ігор НБА. Тут <http://> — назва команди (назва протоколу) звертання до сервера. Загальний вигляд команди такий:

<http://<Назва сервера>/<шлях до файлу>/<назва файлу>>.

За допомогою мережі популярні ілюстровані комп'ютерні журнали, книги, каталоги, енциклопедії, довідники, навчальні посібники, статті можна переглядати на екрані дисплея безпосередньо в комп'ютерному класі. Документ, що є на Web-сервері, називається *Web-сторінкою*. Одна тема може висвітлюватися на багатьох сторінках. Від одної сторінки до іншої можна переходити за допомогою *гіпертекстових посилань*.

Гіпертекст (гіпертекстова технологія) — це організована за ієрархічним принципом і зв'язана за допомогою гіпертекстових посилань інформація, що може бути розташована в різних файлах тощо.

Гіпертекст створюють або автоматично методом перетворення звичайного тексту на гіпертекст (це можна робити навіть у програмі MS Word), або вручну засобами мови HTML.

Гіпертекстове посилання — це підкреслений і виокремлений іншим кольором текст у документі, картинка чи інший елемент, клацнувши на якому мишею, відкривають деякий інший текстовий, звуковий чи відеофайл.

Клацаючи мишею на посиланнях, можна викликати на екран сторінку за сторінкою деякої спорідненої теми, навіть якщо сторінки (тобто відповідні файли з розширенням htm чи іншим) знаходяться на серверах у різних кінцях світу.

Отже, WWW-технологія забезпечує роботу з гіпертекстовою інформацією і мультимедійною формою її подання: текстом, звуком, графікою, відеозображенням.

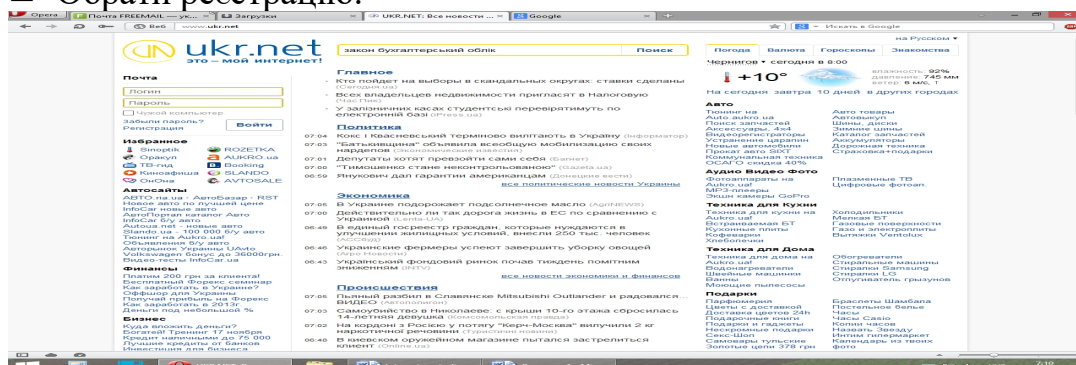
Для доступу до інформації на Web-серверах потрібно мати загальний доступ до Internet, який є платним і надається місцевим провайдером мережі. Потрібно мати програмне забезпечення: програми для перегляду інформації, які називаються **броузерами**, чи **оглядачами**: Internet Explorer, Opera. Потрібно знати точну адресу сервера чи конкретного файлу або хоча би мати уявлення, що шукати, оскільки сучасні броузери дають змогу знайти потрібну сторінку за **темами** і **ключовими словами**.

Електронна пошта є найбільш розповсюджений сервіс Інтернет

- Ви відсилаєте ваше повідомлення, адресат через деякий час отримує його та читає на своєму комп'ютері.
- Е-mail складається з трьох частин: логін @ ім'я домена. Логін – це будь-яка назва, яку ви самі вигадаєте, а після @ буде автоматично ставитись ім'я серверу, на якому ви створюєте скриньку.
- Маючи свою скриньку, ви зможете отримувати та відправляти листи будь-кому, хто має електронну адресу. Причому це ви можете робити на будь-якому комп'ютері, який під'єднаний до Інтернет.

Етапи створення скриньки:

- Зайти на сервер, який надає послуги e-mail. (<http://www.ukr.net>)
- Обрати реєстрацію.



- Заповнити реєстраційний лист. Зареєструватися
- Якщо зареєструвались, то **Вход в систему**

Як працювати з електронною скринькою

- Для того, щоб зайти у свою скриньку заходимо на сервер (<http://www.ukr.net>), де вона знаходиться, вводим логін (логін це те, що написано до @) та пароль, і **Войти**



Щоб подивитися листи, які прийшли, натискаємо **Входящие**, обираємо потрібний лист, натискаємо на ньому і читаємо. **Входящие** – це папка, в якій зберігаються листи, які надійшли вам.

- Існує два види написання листів:

1. Обираємо: **Создать сообщение (написать письмо, написать)**.
2. Прочитавши листа, натискаємо **Ответить**. Відправка листа: коли ви написали лист, всі пункти заповнили, то знизу натискаєте **Послать сообщение (отправить)**. Папка, в яку зберігаються листи, які ви відіслали, називається **Отправленные**.

Адресная книга (КОНТАКТЫ)

- – це книга, в яку ми зберігаємо інформацію про тих, з ким листуємось. Щоб додати інформацію в адресну книгу, відкриваємо **Адресная книга (Контакты)** і обираємо **Добавить новую запись (Добавить)**. Тут вказуємо ім'я, адресу та необхідні коментарі та натискаємо **Записать в адресную книгу**.

Пересилка листа, відправлення листа з прикріпленим файлом

- Для пересилки листа необхідно: відкрити лист, натиснути **Переслать** та у вікні, яке відкриється вказати необхідну адресу.
- Для відправки листа з прикріпленим файлом необхідно: при створенні повідомлення у вікні “Вложить файл” (Добавить ФАЙЛ, Прикрепить файл) скористатися **Обзор** або вікно папки вже відкриється, потім натиснути **Открыть (Вложить)**.

Користуйтеся усіма перевагами електронної пошти!

- Зручність,
- Швидкість,
- Легкий доступ до новин,
- Можливий вихід на форум, чат,
- Реклама, гороскоп, інформація на всі смаки і потреби!

Пишіть на адресу: **Beltany_7@ukr.net**

Блокування реклами в Інтернеті (антирекламне розширення браузеру) - **adblock plus**. Вибрати посилання:

Adblock Plus - пользуйтесь интернетом без назойливой рекламы!

<https://adblockplus.org/ru>

Adblock Plus наиболее популярный блокировщик рекламы для Firefox, Chrome, Opera, Android и Internet Explorer. Блокируйте всю надоедливую рекламу,

Функции - Установить для Android - Об Adblock Plus - Исходные тексты