

**ЗВО «ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»
Полтавський інститут економіки і права**

Кафедра соціальної роботи та спеціальної освіти

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор



Надія МЯКУШКО

2023 року

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Освітня програма: Соціальна робота

Рівень освіти: бакалавр

Обсяг кредитів: 5

Форма підсумкового контролю: залік

Полтава 2023 рік

Робоча програма «Психологія спілкування» для студентів за галуззю знань 23 «Соціальна робота», спеціальністю 231 «Соціальна робота».

«01» вересня 2023 року. – 32 с.

Розробники:

Заїка В.М., кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти Полтавського інституту економіки і права.

Викладачі:

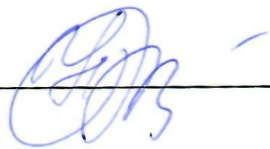
Заїка В.М., кандидат психологічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти Полтавського інституту економіки і права.

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти

Протокол від 01 вересня 2023 р. № 1.

Завідувач кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти

«01» вересня 2023 року

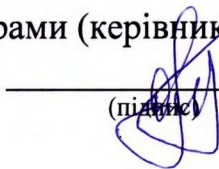


Надія МЯКУШКО

Робочу програму погоджено з гарантом освітньої програми (керівником проектної групи) «Соціальна робота».

01 вересня 2023 р.

Гарант освітньої програми (керівник проектної групи)


(підпис)

(Бацман О.С.)

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

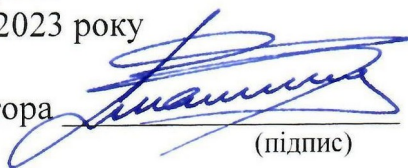
Навчальний рік	2023/2024	2024/2025	2025/2026	2026/2027
Дата засідання кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти				
№ протоколу				
Підпис завідувача кафедри соціальної роботи та спеціальної освіти				

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <http://vo.ukraine.edu.ua/> за адресою: <http://vo.ukraine.edu.ua/course/view.php?id=6514>

Робочу програму перевірено

«01» 09 2023 року

Перший заступник директора



(підпис)

Роман ШАРАВАРА

(ім'я та прізвище)

Зміст

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	5
2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ	
4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ	6
4.1. Анотація дисципліни	9
4.2. Структура навчальної дисципліни	9
4.2.1. Тематичний план	10
4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни	13
4.3. Форми організації занять	14
4.3.1. Теми семінарських занять	14
4.3.2. Індивідуальна навчально-дослідна робота	15
4.3.3. Теми самостійної роботи студентів	16
5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ	17
5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності	17
5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності	17
5.3. Інклюзивні методи навчання	17
6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ	18
6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів	18
6.2. Система оцінювання роботи студентів/аспірантів упродовж семестру	19
6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS	19
6.4. Оцінка за екзамен: шкала оцінювання національна та ECTS	20
6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS	21
6.6. Розподіл балів, які отримують студенти	21
6.7. Орієнтовний перелік питань до заліку	21
7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	22
7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю	22
7.2. Глосарій (термінологічний словник)	23
7.3. Рекомендована література	30
7.4. Інформаційні ресурси	32
8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ	32

1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Кількість кредитів – 5	Галузь знань 23 «Соціальна робота» Спеціальність 231 «Соціальна робота» Мова викладання, навчання та оцінювання: українська	Вид дисципліни обов'язкова	
Модулів – 2		Цикл підготовки загальний	
Змістових модулів – 2		Рік підготовки:	
		2-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання «Презентація актуального питання курсу»		Семестр	
Загальна кількість годин – 150		4-й	4-й
		Лекції	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 3 самостійної роботи студента – 7	Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр	32 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		20 год.	4 год.
		Лабораторні	
		Самостійна робота	
		98 год.	140 год.
		Індивідуальні завдання: 0 год.	
		Вид контролю: Залік	

Примітка.

Співвідношення кількості годин аудиторних занять до самостійної і індивідуальної роботи становить:

для денної форми навчання – 52/98

для заочної форми навчання – 10/140

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання дисципліни є: - засвоєння студентами основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації.

Завдання дисципліни:

1. Оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності.
2. Розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів.
3. Характеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку з цілями та мотивами комунікантів, ставленням один до одного, сценаріями спілкування.
4. Характеризувати особливості розуміння комунікантами один одного.
5. Формування у студентів навичок аналізу смислів за змісту повідомлень та діалогів у комунікативних актах.
6. Розкрити особливості використання психологічних знань про комунікативні процеси у формуванні комунікативної компетентності, навичок рефлексії та емпатії, ефективної комунікації.

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

У результаті вивчення навчальної дисципліни **студент повинен знати:**

1. Професійну термінологію, що існує в даній сфері; синонімічну термінологію у суміжних сферах, що описують комунікативні процеси та їх складові.
2. Особливості вербального та невербального спілкування.

3. Особливості міміки, жестів, пози та їх інтерпретацію.
4. Інтерпретувати - переводити формалізовану інформацію в іншу знакову систему смисли та зміст окремих комунікативних актів.
5. Характеристику та складові ефективної комунікації.

На основі набутих теоретичних знань **студент повинен вміти:**

1. Вибирати джерела та канали інформації, систематизувати та обробляти інформацію.
2. розуміти монологічне повідомлення в рамках визначеної сфери й ситуації спілкування; будувати діалог за змістом тексту; робити записи, виписки, складання плану тексту, письмове повідомлення, що відображає певний комунікативний намір.
3. у процесі роботи зі структурованою інформацією, відповідно до визначеної мети діяльності, виявляти зв'язки між елементами інформаційного матеріалу на підставі відомостей про тип та характеристики визначеної системи комунікації встановлювати їх відповідність (невідповідність) меті діяльності.
4. У виробничих умовах під час усного та письмового спілкування за допомогою відповідних методів застосовувати компоненти соціолінгвістичної компетенції для досягнення взаємного порозуміння з урахуванням визначеного місця окремих соціо-культурних елементів у культурному контексті; інтегрувати власну діяльність у культурне оточення.
5. Визначати найбільш ефективні засоби психологічного впливу на аудиторію, забезпечуючи ефективне застосування (використання) засобів вербальної та невербальної комунікації з аудиторією Розробляти процедуру і техніку психолого-педагогічного спілкування з метою запобігання міжособистісних та міжгрупових конфліктів.
6. Підбирати засоби впливу на особистість в залежності від вікових та індивідуальних особливостей.
7. Забезпечувати можливості розвитку та формування особистості з урахуванням різних умов спілкування.

8. Підбирати методики ділових бесід і проведення переговорів; застосовувати психологічні методи проведення ділових бесід, переговорів у роботі з персоналом.

9. Аналізувати ефективність спілкування, виявляти оптимальні умови спілкування, встановлювати адекватні міжособистісні стосунки в різних ситуаціях спілкування.

10. Приймати участь у проведенні соціально-психологічного тренінгу спілкування.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні мати такі **програмні компетентності**:

- загальні компетентності:

1. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.
3. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.
4. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
5. Здатність планувати та управляти часом.
6. Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.
7. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
8. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
9. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.
10. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.
11. Вміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.
12. Здатність приймати обґрунтовані рішення.
13. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети
14. Визначеність і наполегливість щодо поставлених завдань і взятих обов'язків.
15. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

- спеціальні (фахові) компетентності:

1. Знання і розуміння сутності, значення і видів соціальної роботи та основних її напрямів (психологічного, соціально-педагогічного, юридичного, економічного, медичного).

2. Здатність прогнозувати перебіг різних соціальних процесів.
3. Знання і розуміння нормативно-правової бази стосовно соціальної роботи та соціального забезпечення.
4. Здатність до аналізу соціально-психологічних явищ, процесів становлення, розвитку та соціалізації особистості, розвитку соціальної групи і громади.
5. Здатність до виявлення, соціального інспектування і оцінки потреб вразливих категорій громадян, у тому числі які опинилися в складних життєвих обставинах.
6. Знання і розуміння організації та функціонування системи соціального захисту і соціальних служб.
7. Здатність до співпраці у міжнародному середовищі та розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.
8. Здатність застосовувати сучасні експериментальні методи роботи з соціальними об'єктами в польових і лабораторних умовах.
9. Здатність оцінювати соціальні проблеми, потреби, особливості та ресурси клієнтів.
10. Здатність розробляти шляхи подолання соціальних проблем і знаходити ефективні методи їх вирішення.
11. Здатність до надання допомоги та підтримки клієнтам із врахуванням їх індивідуальних потреб, вікових відмінностей, гендерних, етнічних та інших особливостей.
12. Здатність ініціювати соціальні зміни, спрямовані на піднесення соціального добробуту.
13. Здатність до розробки та реалізації соціальних проектів і програм.
14. Здатність до застосування методів менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу.
15. Здатність взаємодіяти з клієнтами, представниками різних професійних груп та громад.
16. Здатність дотримуватися етичних принципів та стандартів соціальної роботи.
17. Здатність виявляти і залучати ресурси організацій-партнерів з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.
18. Здатність до генерування нових ідей та креативності у професійній сфері.
19. Здатність оцінювати результати та якість професійної діяльності у сфері соціальної роботи.
20. Здатність до сприяння підвищенню добробуту і соціального захисту осіб, здійснення соціальної допомоги та надання підтримки тим, хто перебуває у складних життєвих обставинах.

Очікувані результати навчання:

1. Здійснювати пошук, аналіз і синтез інформації з різних джерел для розв'язування професійних і встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між

соціальними подіями та явищами.

2. Вільно спілкуватися усно і письмово державною та іноземною мовами з професійних питань.
3. Ідентифікувати, формулювати і розв'язувати завдання у сфері соціальної роботи, інтегрувати теоретичні знання та практичний досвід.
4. Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу соціальної проблеми.
5. Теоретично аргументувати шляхи подолання проблем та складних життєвих обставин, обирати ефективні методи їх вирішення, передбачати наслідки.
6. Розробляти перспективні та поточні плани, програми проведення заходів, оперативно приймати ефективні рішення у складних ситуаціях.
7. Використовувати спеціалізоване програмне забезпечення у ході розв'язання професійних завдань.
8. Критично аналізувати й оцінювати чинну соціальну політику країни, соціально-політичні процеси на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях.
9. Використовувати відповідні наукові дослідження та застосовувати дослідницькі професійні навички у ході надання соціальної допомоги.
10. Аналізувати соціально-психологічні процеси в малих та великих групах.
11. Використовувати методи профілактики для запобігання можливих відхилень у психічному розвитку, порушень поведінки, міжособистісних стосунків, для розв'язання конфліктів, попередження соціальних ризиків та складних життєвих обставин.
12. Визначати зміст співпраці з організаціями-партнерами з соціальної роботи для виконання завдань професійної діяльності.
13. Використовувати методи соціальної діагностики у процесі оцінювання проблем, потреб, специфічних особливостей та ресурсів клієнтів.
14. Самостійно визначати ті обставини, у з'ясуванні яких потрібна соціальна допомога.
15. Приймати практичні рішення для покращення соціального добробуту та підвищення соціальної безпеки.
16. Застосовувати методи менеджменту для організації власної професійної діяльності та управління діяльністю соціальних робітників і волонтерів, іншого персоналу.
17. Встановлювати та підтримувати взаємини з клієнтами на підґрунті взаємної довіри та відповідно до етичних принципів і стандартів соціальної роботи, надавати їм психологічну підтримку й наснажувати клієнтів.
18. Налагоджувати співпрацю з представникам різних професійних груп та громад; використовувати стратегії індивідуального та колективного представництва інтересів клієнтів.
19. Виявляти сильні сторони та залучати особистісні ресурси клієнтів, ресурси соціальної групи і громади для розв'язання їх проблем, виходу із складних життєвих обставин.

20. Виявляти етичні дилеми та суперечності у професійній діяльності та застосовувати засоби супервізії для їх розв'язання.
21. Демонструвати толерантну поведінку, виявляти повагу до культурних, релігійних, етнічних відмінностей, розрізняти вплив стереотипів та упереджень.
22. Демонструвати уміння креативно вирішувати проблеми та приймати інноваційні рішення, мислити та застосовувати творчі здібності до формування принципово нових ідей.
23. Конструювати процес та результат соціальної роботи в межах поставлених завдань, використовувати кількісні та якісні показники, коригувати план роботи відповідно до результатів оцінки.

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	ЗК 1	ЗК 2	ЗК 3	ЗК 4	ЗК 5	ЗК 6	ЗК 7	ЗК 8	ЗК 9	ЗК 10
ОКі	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
	ЗК 11	ЗК 12	ЗК 13	ЗК 14	ЗК 15					
ОКі	+	+	+	+	+					

Рядок дисципліни в «Матриці відповідності спеціальних (фахових) програмних компетентностей компонентам освітньої програми»

	СК 1	СК 2	СК 3	СК 4	СК 5	СК 6	СК 7
ОКі	+	+	-	+	-	-	-
	СК 8	СК 9	СК 10	СК 11	СК 12	СК 13	СК 14
ОКі	-	+	-	-	-	-	-
	СК 15	СК 16	СК 17	СК 18	СК 19	СК 20	
ОКі	+	+	+	+	+	+	

Рядок дисципліни в «Матриці забезпечення програмних результатів навчання (ПРН) відповідними компонентами освітньої програми»

	ПРН 1	ПРН 2	ПРН 3	ПРН 4	ПРН 5	ПРН 6	ПРН 7
ОКі	+	+	+	+	+	+	+
	ПРН 8	ПРН 9	ПРН 10	ПРН 11	ПРН 12	ПРН 13	ПРН 14
ОКі	-	+	+	+	+	+	+
	ПРН 15	ПРН 16	ПРН 17	ПРН 18	ПРН 19	ПРН 20	ПРН 21
ОКі	+	-	+	-	+	+	+

	ПРН 22	ПРН 23					
OK i	-	-					

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Анотація дисципліни

Модуль 1. /Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти психології спілкування.

Тема 1.1. Спілкування як феномен психології.

Предмет психології спілкування. Процес комунікації. Зворотний зв'язок у комунікації. Комунікація та спілкування. Види спілкування. Функції спілкування. Спілкування як діяльність. Цілі та мотиви спілкування. Розвиток спілкування в онтогенезі. Етапи оволодіння процесом спілкування. Соціальні потреби людини, які виникають під час розвитку спілкування: афіліація, соціальна підтримка, атракція, дружба, любов.

Тема 1.2. Основні характеристики спілкування.

Класифікація видів спілкування. Класифікація функцій спілкування: інструментальна, синдикативна, самовираження, трансляційна. Модель мовленнєвої комунікації. Засоби спілкування. Різні види мови: внутрішня, зовнішня, діалогічна, монологічна, літературна, штучна, письмова. Основні форми спілкування. Стратегії та тактики спілкування. Основні стилі спілкування. Типи комунікабельності людей. Види невербальних засобів спілкування: візуальні, акустичні, тактильні, ольфакторні.

Тема 1.3. Спілкування як обмін інформацією.

Специфіка процесу обміну інформацією. Комунікативні бар'єри: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження, бар'єри відносини. Правила подачі зворотного зв'язку. Слухання та говоріння. Нереклексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне слухання.

Модуль 2. /Змістовий модуль 2. Прикладний аспект психології спілкування.

Тема 2.1. Спілкування як взаємодія.

Інтерактивна сторона спілкування. Теорії міжособистісної взаємодії: теорія обміну, психоаналітичний підхід, теорія керування враженнями, концепція символічного інтеракціонізму. Різновиди міжособистісних контактів: просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості. Взаємодія як організація діяльності. Механізм соціальної взаємодії: Потреба + Мотив + Інтерес = Взаємодія. Види взаємодії: співробітництво і суперництво. Психологічний вплив, його види: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки.

Тема 2.2. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного.

Характеристика соціальної перцепції. Візуальна психодіагностика: фізіогноміка, френологія, хіромантія, астрологія, графологія. Ефекти соціальної перцепції: ідентифікація, емпатія, егоцентризм, рефлексія, стереотипізація, каузальна атрибуція. Способи корекції помилок сприйняття інших людей з опорою на еталони.

Тема 2.3. Конфліктне спілкування.

Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту. елементи конфлікту: сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту; умови проходження конфлікту; образи конфліктної ситуації; можливі дії учасників конфлікту. **Типології конфліктів:** 1) за складом і кількістю конфліктуючих сторін або учасників конфліктів (внутрішньоособистісні конфлікти, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові, міжколективні, міждержавні, міжпартійні, міжнаціональні та ін.); 2) за проблемно-діяльнісною ознакою (управлінські конфлікти, сімейні, педагогічні, політичні, економічні, творчі та ін.); 3) за часом протікання конфліктів (гострі й хронічні конфлікти; швидкоплинні й довготривалі та ін.); 4)

за змістом конфліктів (змістовні або проблемні та «комунальні» або беззмістовні); 5) за тенденцією до перетворень і варіативністю (конструктивні й деструктивні або неконструктивні конфлікти); 6) за ступенем гостроти суперечностей (незадоволеність, розбіжність, протидія, розбрат, ворожнеча, війна та ін.); 7) за ступенем інтенсивності конфліктів (основні й неосновні, реалістичні й нереалістичні та ін.). Особливості поведінки у конфліктній ситуації. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування. Технології виходу з конфлікту.

4.2. Структура навчальної дисципліни

4.2.1. Тематичний план

Назви змістових модулів і тем	Розподіл годин між видами робіт														Форми та методи контролю знань
	денна форма							заочна форма							
	Усього	аудиторна					с.р.	Усього	аудиторна					с.р.	
		у тому числі							у тому числі						
		л	сем	пр	лаб	інд			л	сем	пр	лаб	інд		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Модуль 1															
Змістовий модуль 1. Теоретичні аспекти психології спілкування.															
Тема 1. Спілкування як феномен психології	28	4		4			20	22	1		1			20	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда
Тема 2. Основні характеристики спілкування	28	4		4			20	22	1		1			20	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда
Тема 3. Спілкування як обмін інформацією	28	4		4			20	31	1					30	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда

Модульний контроль	1						1							
Разом за змістовим модулем 1	84	12		1 2			60	75	3		2			70
Змістовий модуль 2. Прикладний аспект психології спілкування.														
Тема 1. Спілкування як взаємодія	21	6		2	1		12	22	1		1		20	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда
Тема 2. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного	20	6		2			12	32	1		1		30	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда
Тема 3. Конфліктне спілкування	24	8		4			14	21	1				20	АР: опитування, тестування, рецензування відповіді СР: завдання, співбесіда ІР: завдання, співбесіда
Модульний контроль	1							1						
Разом за змістовим модулем 2	66	20		8			38	75	3		1		70	
Усього годин	150	32		2 0			98	150	6		4		140	
ІНДЗ							10						10	ІНДЗ: завдання, співбесіда
Усього годин	150	32		20			98	150	6		4		140	

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни «Психологія спілкування»

Разом: 90 год., лекції –14 год., семінарські заняття – 10 год., лабораторні заняття – 6, самостійна робота – 60 год.

Модулі	Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2		
Назва модуля	Назва модуля 1			Назва модуля 2		
Кількість балів за модуль	10 балів			10 балів		
Лекції	1	2	3	4	5	6
Теми лекцій	Тема лекції 1 1	Тема лекції 2 0,5	Тема лекції 3 0,5	Тема лекції 4 0,5	Тема лекції 5 0,5	Тема лекції 6 1
Теми семінарських занять	Тема заняття 1 2	Тема заняття 2 2	Тема заняття 3 2	Тема заняття 4 2	Тема заняття 5 2	Тема заняття 6 2
Теми практичних занять						
Теми лабораторних занять		Тема заняття 1 2		Тема заняття 2 1		Тема заняття 3 1
Самостійна робота	10 балів			10 балів		
ІНДЗ		10 балів				
Види поточного контролю		2 модульні контрольні роботи (10 балів)				
Підсумковий контроль		Залік (40 балів)				

4.3. Форми організації занять

4.3.1. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Спілкування як феномен психології.	2
2	Основні характеристики спілкування.	2
3	Спілкування як обмін інформацією.	2
4	Спілкування як взаємодія.	2
5	Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного.	2
6	Конфліктне спілкування.	2
7	Стратегії та тактики спілкування	2
8	Голосові характеристики мови	2
9	Невербальні засоби спілкування	2
10	Основні стилі спілкування	2
		10 год

4.3.2 Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Не передбачені	
2		
...		

4.3.3. Теми лабораторних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1		
2		
3		
...		

4.3.4. Індивідуальні завдання

1. Підготуйте доповідь з мультимедійним супроводом на актуальну тему дисципліни.

Вимоги до наукової презентації:

- 20-25 слайдів;
- Опрацювання не менше 5 джерел;
- Науковість викладу матеріалу;
- Наявність вступу, основної частини та висновку.

Критерії оцінювання та шкалу оцінювання подано відповідно у таблицях нижче.

Критерії оцінювання ІНДЗ

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності	1 бал
2.	Критичний аналіз суті та змісту першоджерел. Виклад фактів, ідей, результатів досліджень у логічній послідовності. Аналіз сучасного стану дослідження проблеми, розгляд тенденцій подальшого розвитку даного питання	5 балів
3.	Доказовість висновків, обґрунтованість власної позиції, пропозиції щодо розв'язання проблеми, визначення перспектив дослідження	2 бал
4.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання	2 бали
Разом		10 балів

Оцінка за ІНДЗ у вигляді реферату: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
9 – 10	відмінно	5	A	відмінно
7 – 8	добре	4	BC	добре
4 – 6	задовільно	3	DE	задовільно
0 – 3	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання

4.3.6. Теми самостійної роботи студентів

№ з/п	Назва теми (постановка завдання)	
1	Комунікативні потреби людини та мотивація спілкування	4
2	Комунікація в ЗМІ та публічне спілкування	4
3	Фактори, що сприяють розумінню. Рівні емпатії	4
4	Фактори, що заважають розумінню	4
5	Залежність комунікативних процесів від соціальної ролі та статусу співбесідників.	4
6	Установки та стереотипи у комунікації.	6
7	Розуміння комунікантами один одного у відношеннях співпраці.	6
8	Розуміння комунікантами один одного у відношеннях конкуренції та конфлікту.	6
9	Інтерпретація емоційного стану іншого за мімікою та позою.	6
10	Інтерпретація емоційного стану іншого за жестикуляцією.	6
11	Інтерпретація правдивості комуніканта	6
12	Оцінка загального рівня товарищескості (за В.Ф. Ряховським).	6
13	Соціально-психологічні характеристики суб'єкта спілкування (за В.А. Лабунською).	6
14	Сценарії спілкування	6
15	Манипулятивне спілкування	6
16	Формування навичок спілкування. Створення іміджу.	6
17	Психотехнічні вправи, скеровані на розвиток рефлексії та емпатії.	6
18	Психотехнічні вправи, що допомагають розвитку навичок адекватної експресивної поведінки.	6
		98 год

5. Методи навчання

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

- *словесні*: лекція (традиційна, проблемна, лекція вдвох) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint), семінари, пояснення, розповідь, бесіда;
- *наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація;
- *практичні*: завдання, тестування.

2. За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3. За ступенем самостійності мислення: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4. За ступенем керування навчальною діяльністю: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів із книгою; виконання індивідуальних навчальних проектів.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості; мозковий штурм; виконання завдань в парах та мікрогрупах; рецензування відповідей; ділові ігри; тестування з пізнання власних можливостей як викладача вищої школи тощо.

5.3. Інклюзивні методи навчання

1. Методи формування свідомості: бесіда, диспут, лекція, приклад, пояснення, переконання.

2. Метод організації діяльності та формування суспільної поведінки особистості: вправи, привчання, виховні ситуації, приклад.

3. Методи мотивації та стимулювання: вимога, громадська думка. Вважаємо, що неприпустимо застосовувати в інклюзивному вихованні методи емоційного стимулювання – змагання, заохочення, переконання.

4. Метод самовиховання: самопізнання, самооцінювання, саморегуляція.

5. Методи соціально-психологічної допомоги: психологічне консультування, аутотренінг, стимуляційні ігри.

6. Спеціальні методи: супровід.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з двох модулів.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно», подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських, практичних, лабораторних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп'ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Реферативні дослідження та есе, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на семінарських заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Підсумкова форма контролю: залік.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв студентом повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді студента наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої

	фахової діяльності, поверхову обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але студент спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється студентові, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхова, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться студентові, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу вищої освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

6.2. Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру

Вид діяльності студента / аспіранта	Максимальна кількість балів за одиницю	Модуль 1		Модуль 2			
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів		
I. Обов’язкові							
1.1. Відвідування лекцій	1						
1.2. Відвідування семінарських і практичних занять	1						
1.3. Робота на семінарському і практичному занятті	10		10		10		
1.4. Лабораторна робота (в тому числі допуск, виконання, захист)	10						
1.5. Виконання завдань для самостійної роботи	10		10		10		
1.6. Виконання модульної роботи	25		5		5		
1.7. Виконання індивідуальних завдань (ІНДЗ)	30		5		5		
Разом		-	30	-	30	-	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 60 балів							
Залік: 40 балів							

Кількість балів за роботу з теоретичним матеріалом, на практичних заняттях, під час виконання самостійної та індивідуальної навчально-дослідної роботи залежить від дотримання таких вимог:

- ✓ своєчасність виконання навчальних завдань;
- ✓ повний обсяг їх виконання;
- ✓ якість виконання навчальних завдань;
- ✓ самостійність виконання;
- ✓ творчий підхід у виконанні завдань;
- ✓ ініціативність у навчальній діяльності.

6.3. Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
54 – 60 та більше	відмінно	5	A	відмінно
45 – 53	добре	4	BC	добре
36 – 44	задовільно	3	DE	задовільно
21 – 35	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1 – 20		2	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6.4. Оцінка за залік: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
36 – 40 та більше	відмінно	5	A	відмінно
30 – 35	добре	4	BC	добре
24 – 29	задовільно	3	DE	задовільно
14 – 23	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
1 – 13		2	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

6.5. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за шкалою ECTS	
90 – 100	відмінно	A	відмінно
82 – 89	добре	B	добре (дуже добре)
75 – 81	добре	C	добре
64 – 74	задовільно	D	задовільно
60 – 63	задовільно	E	задовільно (достатньо)
35 – 59	незадовільно	FX	незадовільно з можливістю

			<i>повторного складання</i>
1 – 34	<i>незадовільно</i>	F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.6. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Теоретичні аспекти процесу спілкування
2. Спілкування як діяльність
3. Предмет вивчення психології спілкування
4. Спілкування та комунікація: спільне та відмінне
5. Універсальні мовні одиниці
6. Розвиток спілкування в онтогенезі
7. Перша та друга сигнальні системи
8. Спілкування як потреба
9. Фізіологічна основа спілкування
10. Класифікація видів спілкування
11. Класифікація функцій спілкування
12. Модель мовленнєвої комунікації
13. Засоби спілкування
14. Характеристики усного мовлення
15. Види жестів та їх інтерпретація
16. Чотири зони міжособистісного спілкування за Холлом
17. Основні форми спілкування
18. Стратегії та тактики спілкування
19. Голосові характеристики мови
20. Невербальні засоби спілкування
21. Основні стилі спілкування
22. Типи комунікабельності людей
23. Специфіка процесу обміну інформацією
24. Комунікативні бар'єри
25. Правила подачі зворотного зв'язку
26. Слухання та говоріння
27. Види слухання
28. Інтерактивна сторона спілкування
29. Теорії міжособистісної взаємодії
30. Різновиди міжособистісних контактів
31. Взаємодія як організація діяльності
32. Психологічний вплив
33. Характеристика соціальної перцепції
34. Візуальна психодіагностика
35. Ефекти соціальної перцепції
36. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту
37. Види конфліктів

- 38. Динаміка розвитку конфлікту
- 39. Внутрішні та зовнішні умови виникнення конфлікту
- 40. Особливості поведінки у конфліктній ситуації
- 41. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування
- 42. Основні типи маніпуляторів за Шостромом
- 43. Позитивні та негативні функції конфліктів
- 44. Технології виходу з конфлікту

7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

- 1. Нормативні документи: навчальна і робоча навчальна програми.
- 2. Опорний конспект лекцій.
- 3. Орієнтовна тематика індивідуальних науково-дослідних завдань, повідомлень.
- 4. Плани семінарських занять.
- 5. Збірки тестових і контрольних завдань для модульного оцінювання навчальних досягнень студентів.
- 6. Завдання для самостійного опрацювання студентами.
- 7. Запитання до заліку.
- 8. Завдання для проведення комплексної контрольної роботи (ККР).
- 9. Електронні варіанти підручників, навчальних посібників, наукових статей і тез з курсу.
- 10. Мультимедійні презентації з актуальних питань курсу.

7.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю

- 1. Мультимедійні матеріали з актуальних питань курсу.
- 2. Наявність навчально-методичної літератури в електронному, друкованому форматах для осіб з інвалідністю.
- 3. Дидактичні матеріали та засоби навчання осіб з інвалідністю для дистанційної та відкритої форм навчання.

7.2. Глосарій (термінологічний словник)

АВТОРИТАРНИСТЬ (від лат. *avtoritaris*— вплив, влада)— властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підкорення оточуючих своєму впливу, владі, яка тісно пов'язана з агресивністю, завищеною самооцінкою й рівнем домагань, схильністю до стереотипізації і

ригідності мислення й поведінки, слабкою рефлексією й тенденцією до виникнення та ескалації конфліктних ситуацій.

АВТОРИТЕТ (від лат. *avtoritaris* — вплив, влада) — вплив особистості, що ґрунтується на займаній посаді, статусі, визнання за нею права на ухвалення відповідальних рішень, у тому числі в продукуванні й подоланні конфліктів.

АТРАКЦІЯ (від лат. *attraction* — приваблення, притягування) — поняття, яке означає виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одної іншою, виникає в суб'єкта як результат його специфічного відношення, оцінка якого породжує різноманітну гаму почуттів (від неприязні до симпатії і навіть кохання) і проявляється у вигляді особливої соціальної установки на іншу людину.

АТРИБУЦІЯ КАУЗАЛЬНА (від лат. *causa* — причина, *atribution* — приписування) — інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. Основними сферами вивчення атрибуції каузальної є міжособистісне сприйняття, самосприйняття і сприйняття широкого класу інших соціальних об'єктів.

АФІЛІАЦІЯ (від англ. *affiliate* — приєднувати) — потреба індивіда у контактуванні з іншими людьми. Деякою мірою присутність інших спонукає зниження тривоги, при блокуванні афіліації виникає почуття самотності.

БАР'ЄРИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ (від франц. *barrière* — перешкода, перешкоджати) — естетичний: виникає на основі перших вражень про людину, насамперед з її зовнішнього вигляду, манери поведінки, стилю одягу; інтелектуальний: у кожної людини різні прояви інтелекту розвиваються нерівномірно. В одних людей розвинений інтелект теоретичний, в інших — практичний, в одних виражена здатність до цілісного художнього пізнання світу, в інших — до логічного осмислення і суворого наукового відтворення; мотиваційний: коли співбесідникові нецікаві думки партнера, вони не зачіпають його особистих потреб, не спричинюють мотиву, який спонукав би до розуміння; емоційний: виникає тоді, коли у взаєминах між людьми відсутній емоційний комфорт — стан максимальної емоційної зручності в природному і соціальному середовищі. Емоційний бар'єр виникає на основі антипатії — почутті неприязні, відрази до чогось чи когось.

БАР'ЄР ПСИХОЛОГІЧНИЙ — внутрішня перешкода, яка заважає людині думати і правильно поводитися серед інших людей. Часто виникає у сфері

ділових і особистих взаємостосунків і перешкоджає встановленню відкритих і довірливих взаємин між людьми.

ВЕРБАЛЬНИЙ — той, що стосується звучання людської мови.

ВЗАЄМОДІЯ — процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного, що породжує взаємну зумовленість та зв'язок.

ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ — спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці точка зору чи позиція сторін, які спілкуються. Об'єктивною основою взаєморозуміння виступає спільність інтересів, ближніх чи віддалених цілей, поглядів. Взаєморозуміння конкретно реалізується через сприйняття природної мови (головним чином), а також штучних засобів комунікації — жестів, формалізованих мов тощо. Воно передбачає обмін думками, цінностями, вивчення реального досвіду сторін з метою встановлення взаєморозуміння.

ВИРАЖАЛЬНІ РУХИ означають зміни тіла (пантоміміка, жести), виразу обличчя (мімічні рухи сміху, жалю, відрази, здивування тощо). Головна їхня роль — виражати емоційні реакції (і позитивні, і негативні). Мова також є різновидом виражальних рухів. Цінність вивчення виражальних рухів (і при простому спостереженні, і завдяки спеціальним апаратам) полягає в тому, що в них віддзеркалюються психофізичні стани людини.

ВІЗУАЛЬНА ПСИХОДІАГНОСТИКА — наука, що досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту.

ВПЛИВ ПСИХОЛОГІЧНИЙ — процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, намірів, уявлень, оцінок тощо під час взаємодії з нею. Механізмами спрямованого впливу є переконання та навіювання. Механізми непрямого впливу — зараження і наслідування.

ГОВОРІННЯ — компонент вербальної комунікації, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

ГРАФОЛОГІЯ (від грец. *grapfo*- пишу, *logos* — вчення) — вчення про почерк як різновидність виразних рухів, які відображають психологічні властивості і психічні стани того, хто пише. Ідея зв'язку почерку з внутрішніми якостями людини належить античності

(Аристотель, Теофрастта ін.).

ДЕФІЦИТ СПІЛКУВАННЯ недостатність або цілковита втрата контактів людини з навколишнім середовищем, з іншими людьми. Це явище, яке негативно впливає на духовний світ людини, позбавляє її радості спілкування, обмежує, звужує її пізнавальні інтереси і соціальні потреби.

ДІЛОВИЙ РІВЕНЬ СПІЛКУВАННЯ — це такий рівень, під час якого на перше місце ставиться справа, однаково цінна для партнерів. Таке спілкування дає партнерам плоди спільної праці і відчуття взаємодовіри та взаємоповаги, бо, маючи мету, люди розкривають себе найбільш повно і суттєво.

ДРУЖБА— форма міжособистісної взаємодії, яка характеризується вибірковими стосунками, взаємною прихильністю учасників спілкування, високим рівнем задоволеності міжособистісними контактами, взаємними очікуваннями позитивних почуттів.

ЕФЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ при спілкуванні виникають ефекти соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

ЕКСТРАЛІНГВІСТИЧНА ЗНАКОВА СИСТЕМА — це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів покашлювання, сміх), темп мовлення.

ЕМОЦІЇ (від лат. *emovere* — хвилюю, збуджую) — психічні стани і процеси в людини і тварини, у яких реалізуються їх ситуативні переживання. Емоції виступають як властивості людини, оскільки в них виявляється позитивне або негативне ставлення індивіда до певних об'єктів, сфер діяльності, до інших людей, до самого себе.

ЕМОЦІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ— різновид соціального спілкування, що ґрунтується на емоціях та почуттях людини. Конкретні вияви емоційного спілкування: почуття близькості з іншою людиною чи певною групою людей на базі вияву спільності почуттів, прилучення до духовного світу іншої людини. Так, кохання виникає переважно на ґрунті емоційного спілкування. Воно має виняткове значення для дружби, приязні, товаришування.

ЕМПАТІЯ — проникнення у переживання іншої людини.

ЕФЕКТ НОВИЗНИ — явище, пов'язане із міжособистісним сприйняттям. Проявляється у впливі на формування образу про людину тієї інформації, яка надійшла останньою.

ЕФЕКТ ОРЕОЛУ — вплив першого враження про людину на її наступне сприйняття. Виділяють "позитивний ореол" і "негативний ореол". Так, якщо перше враження про людину в цілому приємне, то в подальшому вся її поведінка, зріст і вчинки оцінюються позитивно. Виділяють та перебільшують здебільшого лише позитивні моменти, а негативні ніби нівелюються, і навпаки.

ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ — переважajúчий вплив на образ тієї інформації про іншу людину, яка надходить першою.

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ — це комунікація, яка забезпечує динаміку у вирішенні проблем, використання найбільш оптимальних засобів шляхом досягнення взаєморозуміння між партнерами.

ЖЕСТИ (від *lat. gesta* — діяння) — виражальні рухи рук, пальців. Жести виступають і як імпульсивно-інстинктивні дії. Розраховані на те, що присутні за їх допомогою зрозуміють внутрішній стан людини і її вимоги. Жестикуляція завжди супроводжує мовлення, яке стає більш наочним та експресивним.

ЗАРАЖЕННЯ ЕМОЦІЙНЕ — один із видів психологічного впливу, під час якого передається емоційний стан від одного індивіда до іншого. Якщо діє зворотний зв'язок, то зараження відбувається як ланцюгова реакція, що супроводжує масові явища: натовп, масові акції та ін.

ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ — це насамперед мова, оптико-кінетична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), пара- і екстралінгвістичні системи (інтонація), немовні виражальні засоби мови (паузи), система організації простору і часу комунікації, система "контакту очима").

ІДЕНТИФІКАЦІЯ (від *лат. identicus* — тотожний і *fasio* — роблю) — прийом наукового пізнання, при якому встановлюються тотожність, подібність об'єктів завдяки спільності певних рис, ознак. У соціальній психології широко застосовується при вивченні малих груп, класифікацій лідерів, типології особистості. Ідентифікація тісно пов'язана з моделюванням як методом сучасного наукового пізнання.

ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ — це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дають змогу реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність.

ІНТЕРАКЦІЯ (від *inter* — між і *action* — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності.

КІНЕСИКА — наука, яка вивчає одиницю тілорухів людини — кін (грец. *кінета* — рух), або кінему (аналогічно фонемі в лінгвістиці). Із кінів утворюються кінеморфи (щось подібне фразам), які й сприймаються в ситуації спілкування.

КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ (від лат. *communico* — з'єдную, повідомляю) — здатність встановлювати контакти. По-перше, вміння встановлювати контакти визначає успіх при реалізації продукції, отриманні нових замовлень, а, отже, і успішну роботу організації. По-друге, вміння правильно спілкуватися і давати чіткі накази є невід'ємним елементом успішної управлінської діяльності.

КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ — пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами з урахуванням відносин між партнерами, їх установок, цілей, намірів. Це призводить не лише до руху інформації, а й до уточнення, збагачення тих знань, думок, фактів, якими обмінюються люди.

КОНГРУЕНТНІСТЬ — термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням "підлаштуватися" під співбесідника, знайти з ним контакт.

КОНТАКТ СОЦІАЛЬНИЙ — тип зв'язків, що є дуже коротким за своїм терміном. Відповідно до своїх потреб та інтересів людина відбирає серед численної кількості інших людей тих, з якими вона потім вступає у взаємодію. Можна виділити різні види контактів: просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості.

КОНФЛІКТ — зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

КОНФОРМІЗМ (від лат. *conformis* — подібний, відповідний) — тактика людини, яка пристосовує свій спосіб життя, думки і почуття до способу життя, думок і почуттів тієї соціальної групи, у якій вона перебуває.

МАНІПУЛЯЦІЯ— система заходів, методів, прийомів підпорядкування особистості, скерування її поведінки, почуттів, бажань у русло, що відповідає інтересам особи, котра здійснює маніпуляцію. Здійснюється в основному через систему засобів масової комунікації (телебачення, пресу, радіо), рекламну індустрію, механізми моди, виховання, освіти. Охоплює чималий набір прийомів психотехніки навіювання від підсвідомого впливу для вироблення бажаних уявлень, прищеплення певних стандартів поведінки до комплексного натиску на особу.

МІЖСОБИСТІСНЕ СПРИЙНЯТТЯ— сприйняття розуміння та оцінки людини людиною.

МІЖСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ — взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються і об'єктивно проявляються в характері та спробах взаємних впливів, що здійснюються між людьми в процесі спільної діяльності і спілкування.

МІМІКА (від грец. *mimicos*— наслідуваний)— рухи м'язів обличчя людини, відповідно до її почуття, настрою, що відображають те, як вона сприймає, уявляє, обдумує, пригадує та ін.

МОВА (від англ. *Language / speech*; нім. *Sprache / rede*; франц. *Langage / parole*) — це система знаків, одиниці якої і відношення між ними створюють ієрархічно впорядковану структуру.

ЛЮБОВ— інтимні почуття людей, які супроводжуються емоціями ніжності, захоплення, ревності, взаєморозуміння, взаємопідтримки, задоволення від взаємного спілкування.

НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ включає різні знакові системи: оптико-кінстичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт "очі в очі", які мають свої особливості.

ОПТИКО-КІНЕТИЧНА СИСТЕМА ЗНАКІВ — використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, пози — пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскільки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації

настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кіпесика, яка вивчає ці проблеми.

ПАНТОМІМІКА — система виразних тілесних рухів.

ПАРАЛІНГВІСТИЧНА СИСТЕМА— це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований сприймається як ознака агресивності.

ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНІКА- це вміння використовувати власний психофізичний апарат як інструмент виховного впливу.

ПІДСВІДОМЕ — сукупність психічних процесів та станів, що лежать поза сферою свідомості і недоступні для безпосереднього суб'єктивного досвіду. Широкого застосування підсвідоме знаходить у теорії З. Фрейда. Підсвідоме — сфера детермінації свідомої поведінки, що визначається біологічними потребами індивіда.

ПРОКСЕМІКА— наука, що вивчає просторове розміщення людей відносно один одного, вивчає норми просторової і часової організації спілкування ("просторова психологія").

САМОТНІСТЬ— це сукупність емоцій, які виникли у відповідь на відчутий дефіцит у кількості і якості соціальних зв'язків.

СЛУХАННЯ — психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ — схильність до певного виду спілкування, направленість, готовність до нього, що проявляється у тому, як людина підходить до вирішення більшості ситуацій.

СОЦІАЛЬНА ПЕРЦЕПЦІЯ — складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що в загальнопсихологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо.

СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА — це почуття, що тебе підтримують інші.

СПІЛКУВАННЯ — це універсальна потреба людського буття, яка виникає і функціонує в різних формах людських відносин.

СТЕРЕОТИПІЗАЦІЯ (від грец. stereos— міцний, твердий, typos -відбиток) — сприйняття, класифікація і оцінка соціальних об'єктів (подій) на основі певних. Стереотипізація є однією з важливих характеристик міжгрупового і міжособистісного сприйняття і відображає схематичність, афективне забарвлення, властиве відповідній формі соціальної перцепції.

ТЕХНІКА СПІЛКУВАННЯ — сукупність засобів, прийомів, які люди використовують для досягнення бажаних ефектів у спілкуванні. Техніка спілкування поділяється на техніку мовлення і техніку слухання, які мають свій зміст і форми.

ФІЗІОГНОМІКА (від грец. physis — природа, gnosis — знаючий) розробляла систему відповідності між рисами обличчя людини і властивостями її характеру, здібностями і талантами.

ФРЕНОЛОГІЯ — теорія, в якій систематизовано і розвинуто знання про зв'язок психічних особливостей людини з зовнішньою формою її черепа.

ХІРОМАНТІЯ — теорія про зв'язок будови кисті руки, форми пальців, опуклостей і западин, ліній і борозенок на долоні з внутрішньою сутністю людини, її минулим і майбутнім.

ЦІННІСТЬ— загальноприйняте в філософії, етиці, естетиці, соціології поняття, за допомогою якого характеризуються соціально-історичні значення для суспільства і особистісна суть для індивідів окремих явищ реальної дійсності. Цінність є важливим фактором соціальної регуляції поведінки особистості і взаємостосунків людей.

ЧУТКИ — новини, іноді спотворені, які неформально розповсюджуються від людини до людини. Люди, які їх поширюють, виражають власне бачення явища і подій, перебільшуючи, як правило, на підсвідомому рівні те, чого вони бояться, або з чим не згодні.

Я-КОНЦЕПЦІЯ — відносно стійка система уявлень індивіда про самого себе. Взаємодія індивіда з навколишнім світом і ставлення до самого себе виступають похідними. Я-концепція як установка відносно себе включає три компоненти: емоційний, когнітивний, вольовий.

7.3. Рекомендована література

Основна

1. Максименко С.Д., Забродський М.М. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування). К., 2005. 112 с
2. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
3. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навчальний посібник. К: ВД «Професіонал», 2004. 304 с.
4. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навчальний посібник. 2-ге вид., випр. та доп. К.: ВД «Професіонал», 2007. 464 с.
5. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підруч. для вищ. навч. закл. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

Додаткова

6. Андрєєва Т. Є. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. Х. : Бурун Книга, 2004. 144 с.
7. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник. К.: НАУ, 2016. 248 с.
8. Волкова Н.П. Професійно-педагогічна комунікація. К.: ВЦ «Академія», 2006. 256 с.
9. Забродський М. М. Комунікативна компетентність вчителя : сутність і шляхи формування. Житомир : Волинь, 2000. 32 с.
10. Кайдалова Л.Г. Психологія спілкування : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і допов. Х. : НФаУ, 2018. 140 с.
11. Корольчук М.С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики: Навч. посібник для студ. вищих навч. закл.; За заг. ред. М.С. Корольчука. К.: Ельга, 2005. 320с.
12. Коструба Н.С. Ефективні комунікації як засіб досягнення професійних цілей. *Соціально-психологічна компетентність персоналу в сфері публічного управління*: монографія; за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 92-105.

13. Коструба Н.С. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента. *Психологічні перспективи*. 2020. № 35. С. 68-82.

14. Професійне спілкування фахівців фармації: посібник. Кол. авторів: Л.Г. Кайдалова, Н.В. Альохіна, Л.В. Пляка, Н.В. Шварп. Х. : НФаУ, 2013. 82 с.

7.4. Інформаційні ресурси

Поглиблюють інформацію про особливості педагогічної професії та організацію навчально-виховного процесу у вузі матеріали, розміщені на веб-сторінках:

1. www.education.gov.ua – веб-сторінка Міністерства освіти і науки України.
2. www.nduv.gov.ua – веб-сторінка бібліотеки імені В. Вернадського.
3. www.ekniga.com.ua – Інформаційно-пошукова система-каталог з електронної літератури: книжки, довідники, словники, енциклопедії, підручники.
4. www.7ua.net – Електронна бібліотека: енциклопедії, словники, підручники, будь-яка література.
5. www.lib.com.ua – Сайт електронної бібліотеки.

8. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Форми занять	Наявне матеріально-технічне забезпечення	Необхідне матеріально-технічне забезпечення
Лекція	кафедральний ноутбук	проектор, приміщення з доступом до Інтернету
Семінарське заняття	наочні та роздаткові матеріали	дошка, крейда