

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»
Хмельницький інститут соціальних технологій
Кафедра психології та соціальної роботи**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Хмельницького
інституту соціальних технологій
Університету „Україна”



_____ М. Є. Чайковський
01 09 2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК 2.3. Психологія спілкування

освітня програма _____ (шифр і назва навчальної дисципліни)
Соціальна робота
(назва освітньої програми)

освітнього рівня _____ (назва освітнього рівня)
бакалавр
(назва освітнього рівня)

галузь знань _____ (шифр і назва галузі знань)
23 Соціальна робота
(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність(ності) _____ (шифр і назва спеціальності(тей))
231 Соціальна робота
(шифр і назва спеціальності(тей))

Спеціалізація(ї) _____ (назва спеціалізації)

інститут, філія, факультет, коледж Хмельницький інститут соціальних технологій
(назва навчально-виховного підрозділу)

Обсяг, кредитів: 150/5

Форма підсумкового контролю: Залік

Хмельницький 2023 рік

Робоча програма Психологія особистості
(назва навчальної дисципліни)

для студентів за галуззю знань 23 „Соціальна робота”,
спеціальністю 231 „Соціальна робота”

„01” вересня 2023 року – 33 с.

Розробники:

Клик Світлана Едуардівна – старший викладач кафедри психології та соціальної роботи Хмельницького інституту соціальних технологій -----
(вказати авторів, їхні посади, навчально-виховний підрозділ, кафедру, наукові ступені та вчені звання)

Викладачі:

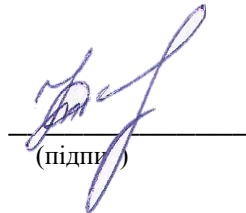
Клик Світлана Едуардівна – старший викладач кафедри психології та соціальної роботи Хмельницького інституту соціальних технологій -----

(вказати всіх викладачів, які працюють за даною програмою, їхні посади, навчально-виховний підрозділ, кафедру, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму розглянуто і затверджено на засіданні кафедри психології та соціальної роботи

Протокол від „01” вересня 2023 року № 1

Завідувач кафедри
психології та соціальної роботи


(підпис)

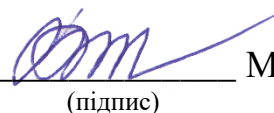
С. М. Кондратюк
(прізвище та ініціали)

„01” вересня 2023 року

Робочу програму погоджено з гарантом освітньо-професійної програми (керівником проектної групи) Соціальна робота (2022 р.)
(назва освітньої програми)

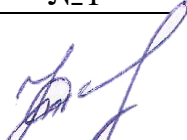
„01” вересня 2023 року

Гарант освітньо-професійної програми (керівник проектної групи)


(підпис)

М. С. Чайковський
(прізвище та ініціали)

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Навчальний рік	2023/2024	20___/20___	20___/20___	20___/20___
Дата засідання кафедри	01.09.2023 р.			
№ протоколу	№1			
Підпис завідувача кафедри				

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <https://vo.uu.edu.ua/> за адресою:
<https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=7575>

(вказати адресу)

Робочу програму перевірено

„01” вересня 2023 року

Заступник директора
з освітньої діяльності
Хмельницького інституту
соціальних технологій



(підпис)

Н. І. Луцкевич
(прізвище та ініціали)

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.....	6
4.	ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ.....	7
4.1.	Анотація дисципліни.....	7
4.2.	Структура навчальної дисципліни.....	9
4.2.1.	<i>Тематичний план.....</i>	9
4.2.2.	<i>Навчально-методична картка дисципліни.....</i>	11
4.3.	Форми організації занять.....	12
4.3.1.	<i>Теми семінарських занять.....</i>	12
4.3.2.	<i>Індивідуальні завдання.....</i>	12
4.3.3.	<i>Індивідуальна навчально-дослідна робота.....</i>	12
4.3.4.	<i>Теми самостійної роботи студентів.....</i>	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.....	18
5.3.	Інклюзивні методи навчання.....	19
6.	СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	20
6.1	Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів.....	21
6.2.	Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру.....	21
6.3.	Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS..	22
6.4.	Розподіл балів, які отримують студенти.....	23
6.5.	Орієнтовний перелік питань до заліку.....	23
7.	МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ.....	24
7.1.	Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для студентів з інвалідністю.....	24
7.2.	Глосарій (термінологічний словник).....	25
7.3.	Рекомендована література.....	27
7.4.	Інформаційні ресурси.....	28
8.	МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ.....	33

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Загальний обсяг кредитів – 5	Галузь знань 23 Соціальна робота	Вид дисципліни вибіркова	
	Спеціальність 231 Соціальна робота	Цикл підготовки загальний	
Модулів – 1	Спеціалізація немає	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 3		2-й	2-й
Індивідуальне науково-дослідне завдання: реферат	Мова викладання, навчання та оцінювання: українська	Семестр	
Загальний обсяг годин – 150		4-й	4-й
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 6	Освітній ступінь: бакалавр	Лекції	
		30 год.	6 год.
		Практичні, семінарські	
		22 год.	4 год.
		Лабораторні	
		–	–
		Самостійна робота	
		98 год.	140 год.
Індивідуальні завдання: –			
Вид семестрового контролю: залік			

Примітка.

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

для денної форми навчання – 34,7% аудиторних занять, 65,3% самостійної роботи;

для заочної форми навчання – 6,7% аудиторних занять, 93,3% самостійної роботи.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання навчальної дисципліни „Психологія спілкування” є розкриття психологічних механізмів та закономірностей процесу спілкування; сприяння оволодінню системою знань про форми види та функції спілкування; розширення навичок ефективної комунікативної взаємодії у соціальному середовищі студентів, шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективного спілкування.

Основними завданнями вивчення дисципліни „Психологія спілкування” є:

- розкриття змісту базових теоретичних засад психології спілкування;
- ознайомлення з прийомами та методами ефективної комунікативної взаємодії;
- сприяння формуванню комунікативних професійно важливих навичок майбутнього практичного психолога (соціального працівника).

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

Згідно вимог до освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- зміст та структуру поняття спілкування;
- види, функції та механізми спілкування;
- розвиток спілкування в онтогенезі;
- психологічні способи впливу в процесі спілкування;
- базові засади професійного спілкування психолога(соціального працівника).

вміти:

- реалізувати на практиці набуті теоретичні знання з „Психології спілкування”;
- бути здатними до конгруентної вербальної та невербальної презентації себе;
- вміти вільно та тактично висловлюватись, володіти культурою спілкування;
- бути здатними до активного слухання, гнучкості та креативності у спілкуванні;
- бути здатними до аналізу та оцінки комунікативної діяльності

Рядок дисципліни в „Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми”

	ЗК 1	ЗК 2	ЗК 3	ЗК 4	ЗК 7	ЗК 8	ЗК 9	ЗК 10	ЗК 11	ЗК 12	ЗК 13	ЗК 14	ЗК 15
ВК 2.3	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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 17	ПРН 18	ПРН 23
ВК 2.3	+	+	+	+	+	+	+	+	+

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Змістовий модуль 1.

Психологічні закономірності спілкування.

Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування

Сутність психології спілкування. Поняття спілкування. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Ділове спілкування та його особливості. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість спілкування.

Тема 2. Спілкування як науково - практична проблема

Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури. Початок формування в Україні наукової думки про спілкування. Дослідження етики й культури спілкування на сучасному етапі. Напрямки вивчення культури та етики спілкування в Україні.

Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування

Моральна культура як етична основа спілкування. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Прояв гуманістичних комунікативних установок у спілкуванні.

Тема 4. Професійна культура спілкування

Професійна культура та мораль. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами.

Тема 5. Психологічна природа спілкування

Спілкування як одна з нагальних потреб людини. Структура спілкування. Функції спілкування. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Види та рівні спілкування.

Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування

Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Мораль і особистісний вплив. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосування.

Змістовий модуль 2.

Мова як засіб спілкування

Тема 7. Добір способів ділового спілкування.

Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії та тактики спілкування.

Тема 8. Вербальні засоби спілкування.

Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування.

Мова - необхідна умова спілкування народу та його культури. Мова і мовленнєве спілкування. Функції мови у спілкуванні. Культура мови та мовленнєвий етикет. Оволодіння іноземними мовами завдяки спілкуванню. Шляхи розвитку мови як засобу спілкування.

Тема 10. Невербальні засоби спілкування.

Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Змістовий модуль 3. Спілкування як основа професійної діяльності

Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.

Функції та види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту. Особливості бесіди по телефону. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру.

Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем

Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Нарада. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. "Мозковий штурм".

Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів

Особливості публічного виступу. Особистісний вплив промовця на характер спілкування. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання. Підготовка до публічного виступу. Особливості спілкування лектора з аудиторією. Презентація як форма виступу в аудиторії.

Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання

Визначення конфлікту. Конфліктні ситуації. Класифікація конфліктів. Типи соціально-психологічних конфліктів. Як визначити сутність конфлікту. Формування готовності до виходу з конфлікту. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. Структурні методи розв'язання конфліктів. Самостійне розв'язання конфліктів. Розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Тема 15. Шляхи розвитку культури спілкування здобувачів освіти закладів вищої освіти

Культура спілкування як цінність і творчість. Наслідування кращих зразків спілкування – перший шлях самовдосконалення. Самоосвіта та самовиховання – другий шлях підвищення рівня культури спілкування. Спеціально організоване навчання – третій шлях розвитку культури спілкування. Від діагностики і корекції до гармонії у спілкуванні.

Міжпредметні зв'язки: філософія, педагогіка, психологія, фізіологія, етика, соціальна педагогіка.

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. Психологічні закономірності спілкування															
Тема 1. Теоретичні засади спілкування	10	2	2	-	-	-	6	10	2	-	-	-	-	8	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: огляд додаткової літератури
Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема	10	2	-	-	-	-	8	10	-	2	-	-	-	8	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Підготовка та проведення презентації
Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування	10	2	-	-	-	-	8	10	-	-	-	-	-	10	АР: опитування СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Складання плану проведення практичного заняття
Тема 4. Професійна культура спілкування	10	2	2	-	-	-	6	10	-	-	-	-	-	10	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Підготовка та проведення презентації
Тема 5. Психологічна природа спілкування	10	2	-	-	-	-	8	10	-	-	-	-	-	10	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Складання кросворду
Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	10	2	2	-	-	-	6	10	-	-	-	-	-	10	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Написання есе
Модульний контроль	2	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	2	комп'ютерне тестування
Разом за змістовим модулем 1	62	12	6	-	-	-	44	62	2	2	-	-	-	58	
Змістовий модуль 2. Мова як засіб спілкування.															
Тема 7. Добір способів ділового спілкування.	10	2	2	-	-	-	6	10	2	-	-	-	-	8	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: огляд додаткової літератури
Тема 8. Вербальні засоби спілкування.	10	2	2	-	-	-	6	10	-	-	-	-	-	10	СР: письмове завдання для самостійного опрацювання ІР: Підготовка та проведення презентації
Тема 9. Мова і мовленнєве	10	2	2	-	-	-	6	10	-	-	-	-	-	10	АР: опитування СР: письмове завдання

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни „Психологія спілкування”

Разом: 150 год., лекції – 30 год., семінарські заняття – 22 год., самостійна робота – 98 год.

Модулі	Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2				Змістовий модуль 3				
Назва модуля	<i>Психологічні закономірності спілкування</i>						<i>Мова як засіб спілкування</i>				Спілкування як основа професійної діяльності				
Кількість балів за модуль	24 бали						24 бали				24 бали				
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Теми лекцій	<i>Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування</i>	<i>Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема</i>	<i>Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування</i>	<i>Тема 4. Професійна культура спілкування</i>	<i>Тема 5. Психологічна природа спілкування</i>	<i>Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування</i>	<i>Тема 7. Добір способів ділового спілкування</i>	<i>Тема 8. Вербальні засоби спілкування.</i>	<i>Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування</i>	<i>Тема 10. Невербальні засоби спілкування</i>	<i>Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування</i>	<i>Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем.</i>	<i>Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів</i>	<i>Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання</i>	<i>Тема 15. Шляхи розвитку культури спілкування здобувачів освіти закладів вищої освіти.</i>
Семінарські	1		2		3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Теми семінарських занять	<i>Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування</i>		<i>Тема 4. Професійна культура спілкування</i>		<i>Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування</i>	<i>Тема 7. Добір способів ділового спілкування.</i>	<i>Тема 8. Вербальні засоби спілкування</i>	<i>Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування.</i>	<i>Тема 10. Невербальні засоби спілкування</i>	<i>Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування</i>	<i>Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем.</i>	<i>Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів</i>	<i>Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання</i>		
	4 бали		4 бали		4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали		
Самостійна робота	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали	2 бали
ІНДЗ	11 балів														
Види поточного контролю	Модульні контрольні роботи (15 балів)														
Підсумковий контроль	Залік (100 балів)														

4.3. Форми організації занять

4.3.1. Темі семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Теоретичні засади психології спілкування	2
2	Професійна культура спілкування	2
3	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	2
4	Добір способів ділового спілкування	2
5	Вербальні засоби спілкування	2
6	Мова і мовленнєве спілкування	2
7	Невербальні засоби спілкування	2
8	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	2
9	Колективне обговорення ділових проблем	2
10	Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів	2
11	Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання	2
Усього годин		22

4.3.2. Індивідуальні завдання

1. Пошук та складання списку додаткової літератури з теми „Теоретичні засади психології спілкування”.
2. Підготовка та проведення презентації з теми „Спілкування як науково-практична проблема”.
3. Складання плану проведення практичного заняття з теми „Моральні передумови ділового спілкування”.
4. Підготовка та проведення презентації на тему „Професійна культура спілкування”.
5. Складання кросворду на тему „Психологічна природа спілкування”.
6. Написання есе на тему „Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування”.
7. Огляд додаткової літератури з теми „Добір способів ділового спілкування”.
8. Підготовка та проведення презентації на тему „Вербальні засоби спілкування”.
9. Складання плану проведення практичного заняття з теми „Мова і мовленнєве спілкування”.
10. Підготовка та проведення презентації на тему „Невербальні засоби спілкування”.
11. Підготовка та проведення презентації на тему „Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування”.
12. Складання плану проведення практичного заняття з теми „Колективне обговорення ділових проблем”.
13. Підготовка та проведення презентації з теми „Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів”.

14. Складання кросворду на тему „Конфлікти, шляхи їх попередження та розв’язання”.

15. Написання есе на тему „Шляхи розвитку культури спілкування здобувачів освіти закладів вищої освіти”.

4.3.3. Індивідуальна навчально-дослідна робота (навчальний проект)

Індивідуальна навчально-дослідна робота (ІНДР) є видом позааудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНДР прилюдним захистом навчального проекту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, семінарських, практичних та лабораторних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Види ІНДЗ, вимоги до них та оцінювання:

- складання ситуаційних завдань із різних тем курсу (**5 бали**);
- огляд літератури з конкретної тематики (**5 бали**);
- анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, тематичні розвідки (**5 бали**);
- Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу (**11 балів**);
- Участь у науковій студентській конференції (**11 балів**);
- дослідження різноманітних питань з тематики дисципліни у вигляді есе (**6 бали**).
- дослідження з тематики дисципліни у вигляді реферату (охоплює весь зміст навчального курсу) – **11 балів**.

Орієнтовна структура ІНДЗ – дослідження у вигляді реферату: вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел.

Тематика ІНДЗ

1. Сутність психології спілкування. Загальна характеристика рівнів, функцій та сторін спілкування.
2. Пояснить різницю між емпатією та ідентифікацією.
3. Сутність невербальної комунікації. Проблеми кодування та декодування невербальних повідомлень.
4. Провести порівняльний аналіз механізмів спрямованого впливу: навіювання, переконання, критика, похвала.

5. Типи спілкування. Особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування. Особливості особистості маніпуляторів та актуалізаторів.

6. Проаналізуйте техніки вербальної та невербальної взаємодії психолога з клієнтом.

7. Структура комунікативного процесу за Г.Лассуелом.

8. Поясніть механізми рефлексії під час спілкування. Визначить ефективність та неефективність рефлексії.

9. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.

10. Проаналізуйте особливості спілкування з погляду транзактного аналізу Е.Берна.

11. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.

12. Проаналізуйте особливості спілкування з «важкими людьми» за Дж. Г.Скоттом.

13. Технологія ефективного переконання. Умови ефективності переконання.

14. Визначить роль спілкування в суспільній діяльності.

15. Сутність поняття взаємодія. Різновиди та типи взаємодії.

16. Вкажіть відмінність між маніпулятивним спілкуванням та імперативним.

17. Сутність моделей впливу ЗМІ. Мета, швидкість та міра впливу засобів масової комунікації.

18. Вкажіть відмінність між зараженням як засобом впливу та наслідуванням.

19. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.

20. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.

21. Потреби людини та їх зміст. Становлення та використання мовлення як засобу спілкування.

22. Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та зараженням.

23. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.

24. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.

25. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.

26. Порівняйте кооперацію та пристосування як типи взаємодії у спілкуванні.

27. Аналіз моделей комунікації. Лінійна, інтерактивна та транзакційна моделі спілкування.

28. Порівняйте конкуренцію та опозицію як типи взаємодії у спілкуванні.

29. Сутність поняття соціальної перцепції. Механізми взаєморозуміння та їх визначення у спілкуванні.

30. Проаналізуйте особливості встановлення контакту та діалогу в професійному спілкуванні психолога.

**Критерії оцінювання ІНДЗ
(дослідження у вигляді реферату)**

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності, формулювання мети, завдань та визначення методів дослідження	1 бал
2.	Складання плану реферату	1 бал
3.	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	4 балів
4.	Дотримання правил реферування наукових публікацій	1 бал
5.	Доказовість висновків, обґрунтованість власної позиції, пропозиції щодо розв'язання проблеми, визначення перспектив дослідження	3 бали
6.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання	1 бал
Разом		11 балів

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

Оцінка за 11-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
11	відмінно	5	A	відмінно
8–10	добре	4	BC	добре
3–7	задовільно	3	DE	задовільно
0–2	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання

4.3.3. Теми самостійної роботи студентів

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Теоретичні засади психології спілкування	6
2	Спілкування як науково-практична проблема	8
3	Моральні передумови ділового спілкування	8
4	Професійна культура спілкування	6
5	Психологічна природа спілкування	8
6	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	6
Модульний контроль		2
7	Добір способів ділового спілкування	6
8	Вербальні засоби спілкування.	6
9	Мова і мовленнєве спілкування.	6
10	Невербальні засоби спілкування.	4
Модульний контроль		2
11	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	4
12	Коллективне обговорення ділових проблем	4
13	Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів	4
14	Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання	4
15	Шляхи розвитку культури спілкування здобувачів освіти закладів вищої освіти	6
Модульний контроль		2
ІДНЗ		6
Усього годин		98

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТА

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання
Змістовий модуль 1.			
Психологічні закономірності спілкування.			
Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування	завдання до самостійної роботи	2	I–II
Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема (8 год.)	завдання до самостійної роботи	2	III–
Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування (8 год.)	завдання до самостійної роботи	2	V
Тема 4. Професійна культура спілкування	завдання до самостійної роботи	2	
Тема 5. Психологічна природа спілкування (8 год.)	завдання до самостійної роботи	2	
Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи	2	
Підсумкова модульна контрольна робота	Тестування	5	

(2 год)			
<i>Всього: 44 год.</i>	<i>Всього: 17 балів</i>		
Змістовий модуль 2. Мова як засіб спілкування			
Тема 7. Добір способів ділового спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи	2	VI
Тема 8. Вербальні засоби спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи	2	VII
Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи	2	VIII
Тема 10. Невербальні засоби спілкування (4 год.)	завдання до самостійної роботи	2	IX
Підсумкова модульна контрольна робота (2 год)	Тестування	5	IX
<i>Всього: 24 год.</i>	<i>Всього: 13 балів</i>		
Змістовий модуль 3. Спілкування як основа професійної діяльності.			
Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування (4 год)	завдання до самостійної роботи	2	X
Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем. (4 год)	завдання до самостійної роботи	2	XI
Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів (4 год)	завдання до самостійної роботи	2	XII
Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання (4 год)	завдання до самостійної роботи	2	XIII
Тема 15. Шляхи розвитку культури спілкування здобувачів освіти закладів вищої освіти (6 год)	завдання до самостійної роботи	2	XIV
Підсумкова модульна контрольна робота (2 год)	Тестування	5	XV
<i>Всього: 24 год.</i>	<i>Всього: 15 балів</i>		
Індивідуальна навчально-дослідна робота (6 год)	Реферат	11	XV
<i>Разом: 98 год.</i>	<i>Разом: 56 балів</i>		

5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

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

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.

Методи викладання навчального матеріалу визначаються викладачем в залежності від виду занять, змісту теми, цілей і завдань, можливостей студентів та часом, відведеним для вивчення теми.

В ході лекцій використовуються наступні методи:

- пояснювально-ілюстративна лекція включає усний виклад навчального матеріалу з ілюстрацією таблиць, слайдів, роздаткового матеріалу, з використанням ТЗН.

- лекція з елементами бесіди, яка включає усний виклад навчального матеріалу, великого за обсягом, складного за логічною побудовою у якому застосовується питально-відповідальний метод навчання з використанням ілюстративного матеріалу.

- проблемна лекція спрямована на розвиток логічного мислення студентів, коли при читанні лекції перед студентами формулюється проблема для самостійного осмислення того, що далі розкривається викладачем; у ході лекції студентам може видаватися надрукований роздавальний матеріал або здійснюватися показ таблиць, слайдів, які допомагають студентам у вирішенні поставленої проблеми.

В ході семінарських занять застосовуються наступні методи:

- семінарське заняття організовується у формі доповідей і обговорень. Увага студентів зосереджена висвітленні матеріалу з наданням інформації про нові наукові розробки.

- репродуктивний метод застосовується при проведенні підсумкового семінару з змістового модуля з використанням тестового контролю у ІКЦ.

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 (метод цікавих аналогій тощо).

Під час викладання навчальної дисципліни „**Психологія спілкування**” застосовуються наступні методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності студентів:

1. Метод створення ситуації новизни навчального матеріалу – надання нових фактів та самостійний їх пошук створює відчуття збагачення знаннями спонукає студентів до самовдосконалення.

2. Метод опори на життєвий досвід студентів – використання викладачем у навчальному процесі життєвого досвіду студентів – фактів, явищ, які вони спостерігали в житті, або в яких самі брали участь.

3. Метод емоційно-морального стимулювання – включення у зміст навчання моральних ситуацій прикладів з життя.

4. Метод зацікавлення – реалізується за допомогою цікавих прикладів, парадоксальних фактів (цікаві аналогії, проблемні запитання, досліди).

5. Метод емоційного сплеску та заохочення – підтримка, підбадьорювання, заохочення; педагог має демонструвати своє прагнення допомогти студенту, бути впевненим у його силах та здібностях.

6. Метод пізнавальних ігор:

- *ділова гра* – діалог на професійному рівні, в якому відбуваються зіткнення різних думок, пропозицій, і взаємна критика гіпотез. Їх обґрунтування, що призводить до появи нових знань і уявлень;

- *рольова гра* – імпровізоване розігрування заданої ситуації;

- *інтерактивна гра* – метод навчання, заснований на досвіді, отриманому в результаті спеціально організованої соціальної взаємодії учасників з метою зміни індивідуальної моделі поведінки;

- *симуляція* – метод навчання, який моделює обмежені в часі, конкретні життєві ситуації, результат яких залежить від поведінки учасників процесу взаємодії.

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. 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: патронат, супровід, тренінг, медіація.

7. Спеціальні методи педагогічної корекції, які варто використовувати для цілеспрямованого виправлення поведінки або інших порушень, викликаних спільною причиною. До спеціальних методів корекційної роботи належать: суб'єктивно-прагматичний метод, метод заміщення, метод „вибуху”, метод природних наслідків і трудовий метод.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна „Психологія спілкування” оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з 2 змістових 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.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання можуть бути:

- стандартизовані тести;
- наскрізні проекти;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студентів

Оцінка	Критерії оцінювання
<i>„відмінно”</i>	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	Максимальна кількість балів за оцінку	Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2		Змістовий модуль 3	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
I. Обов’язкові							
1.1. Робота на семінарському занятті	4	3	12	4	16	4	16
1.2. Виконання завдань для самостійної роботи	2	6	12	4	8	5	10
1.3. Виконання модульної роботи	5	1	5	1	5	1	5
Разом			29		29		31
Максимальна кількість балів за обов’язкові види роботи: 89							
II. Вибіркові							
Виконання завдань для самостійного опрацювання (за вибором студента не більше 11 балів)							
2.1. Складання ситуаційних завдань із різних тем курсу							5
2.2. Огляд літератури з конкретної тематики							5
2.3. Анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, тематичні розвідки							5
2.4. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу							11
2.5. Участь у науковій студентській конференції							11

2.6. Дослідження різноманітних питань з тематики дисципліни у вигляді есе	6
Разом	11
Максимальна кількість балів за вибіркові види роботи: 11	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 100	

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. Загальна оцінка з дисципліни: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
		залік			
90 – 100	<i>відмінно</i>	<i>зараховано</i>		A	<i>відмінно</i>
82 – 89	<i>добре</i>			B	<i>добре (дуже добре)</i>
75 – 81	<i>добре</i>			C	<i>добре</i>
64 – 74	<i>задовільно</i>			D	<i>задовільно</i>
60 – 63	<i>задовільно</i>			E	<i>задовільно (достатньо)</i>
35 – 59	<i>незадовільно</i>	<i>не зараховано</i>		FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 34	<i>незадовільно</i>			F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

6.4. Розподіл балів, які отримують студенти

Поточне тестування та самостійна робота													ІНДЗ	Сума	
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3						
T1-T3	T4-T5	T6	МК 1	T7	T8	T9	T10	МК 2	T11	T12	T13	T14	T15	11	не більше 100
10	8	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	8		

T1, T2 ... T – теми змістових модулів.

МК – модульний контроль

6.5. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛІКУ

1. Сутність психології спілкування. Загальна характеристика рівнів, функцій та сторін спілкування.
2. Поясніть різницю між емпатією та ідентифікацією.
3. Сутність невербальної комунікації. Проблеми кодування та декодування невербальних повідомлень.
4. Провести порівняльний аналіз механізмів спрямованого впливу: навіювання, переконання, критика, похвала.
5. Типи спілкування. Особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування. Особливості особистості маніпуляторів та актуалізаторів.
6. Проаналізуйте техніки вербальної та невербальної взаємодії психолога з клієнтом.
7. Структура комунікативного процесу за Г.Лассуелом.
8. Поясніть механізми рефлексії під час спілкування. Визначить ефективність та неефективність рефлексії.
9. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.
10. Проаналізуйте особливості спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна.
11. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.
12. Проаналізуйте особливості спілкування з «важкими людьми» за Дж. Г.Скоттом.
13. Технологія ефективного переконання. Умови ефективності переконання.
14. Визначить роль спілкування в суспільній діяльності.
15. Сутність поняття взаємодія. Різновиди та типи взаємодії.
16. Вкажіть відмінність між маніпулятивним спілкуванням та імперативним.
17. Сутність моделей впливу ЗМІ. Мета, швидкість та міра впливу засобів масової комунікації.
18. Вкажіть відмінність між зараженням як засобом впливу та наслідуванням.
19. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
20. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.
21. Потреби людини та їх зміст. Становлення та використання мовлення як засобу спілкування.
22. Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та зараженням.
23. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.

24. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.
25. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
26. Порівняйте кооперацію та пристосування як типи взаємодії у спілкуванні.
27. Аналіз моделей комунікації. Лінійна, інтерактивна та транзакційна моделі спілкування.
28. Порівняйте конкуренцію та опозицію як типи взаємодії у спілкуванні.
29. Сутність поняття соціальної перцепції. Механізми взаєморозуміння та їх визначення у спілкуванні.
30. Проаналізуйте особливості встановлення контакту та діалогу в професійному спілкуванні психолога.
31. Бар'єри спілкування та їх особливості.
32. Визначить відмінності впливу спонукальної та констатувальної інформації, що йде від комунікатора.
33. Цілі комунікації.
34. Поясніть на прикладі явище каузальної атрибуції.
35. Сутність понять ефект ореолу, ефект первинності та ефект новизни.
36. Порівняйте особливості організації спілкування на макро-, мезо- і мікрорівні спілкування.
37. Поняття «каузальна атрибуція» та його роль у перцепції. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми один одного.
38. Порівняйте конфлікт та дисоціацію як типи взаємодії у спілкуванні.
39. Проблема точності міжособистісної перцепції.
40. Визначить спільне та відмінне в поняттях „бар'єри“, „труднощі“ та „деформації“ спілкування.
41. Комунікативне поле та його складові: норми, скріпти, стилі комунікації, когнітивне навантаження на учасників та часові і просторові обмеження.
42. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.
43. Стилi комунікації.
44. Проаналізуйте твердження: „Спілкування - це сприймання людьми один одного“. Чи достатнє воно для характеристики спілкування? Обґрунтуйте.
45. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.
46. Визначить, чи є принципова різниця між поняттями "міжособистісні контакти" та "спілкування"? Обґрунтуйте.
47. Технологія ефективного переконання.
48. Вкажіть, чи завжди завершеність спілкування є необхідною умовою взаєморозуміння? Обґрунтуйте.
49. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми одного одного.
50. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.

7. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Опорний конспект лекцій
2. Методичні розробки до практичних занять.
3. Методичні розробки до виконання самостійної роботи студентів.
4. Орієнтовна тематика реферативних досліджень.
5. Ілюстративні матеріали.
6. Глосарій по дисципліні.
7. Питання до модульного контролю.
8. Питання до екзамену.

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

Для інклюзивного навчання:

- методики диференційованого підходу до процесу навчання й оцінювання знань, умінь і здібностей студентів з інвалідністю;
- дистанційні програми навчання для студентів із проблемами слуху і порушеннями опорно-рухового апарату.
- спеціалізовані комп'ютерні програми для навчання осіб з інвалідністю;
- забезпечення осіб із проблемами зору спеціальною літературою: книгами, підручниками, навчальними посібниками, журналами, надрукованими шрифтом Брайля та укрупненим шрифтом, і звуковими комп'ютерними програмами;
- наявність аудіовізуальних засобів навчання, спеціальної навчально-методичної літератури в електронному, друкованому, аудіовізуальному форматах для осіб з інвалідністю;
- дидактичні матеріали та засоби навчання осіб з інвалідністю для дистанційної та відкритої форм навчання.

7.2. Глосарій (термінологічний словник)

Авторитарність (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 казуальна (від лат. causa — причина, attribution — приписування) — інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. Основними сферами вивчення атрибуції казуальної є міжособистісне сприйняття, самосприйняття і сприйняття широкого класу інших соціальних об'єктів.

Афіліація (від англ. affiliate — приєднувати) — потреба індивіда у контактувати 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 спричиняють 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 взаєностосунків 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.

Виразальні 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.

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. *grqfo-* 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, Теофраст та 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. *emoveo* — 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 креолу — 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 — переважаючий 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.

Закономірності навчання — об'єктивні, стійкі та істотні зв'язки в навчальному процесі, що зумовлюють його ефективність.

Засіб навчання — сукупність предметів, ідей, явищ і способів дій, які забезпечують реалізацію навчально-виховного процесу.

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.

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

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

Комунікабельність (від лат. соттипісо— 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.

Комуникативна 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 "підлашту-ватися" 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.

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

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.

Міжособистісне сприйняття — сприйняття розуміння та оцінки людини людиною.

Міжособистісні 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. μιμησος— 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.

Невербальна комунікація включає різні знакові системи: оп-тико-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.

Прийом виховання – частина, елемент методу виховання, необхідний для ефективного застосування методу в конкретній ситуації.

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.

Самооцінка – оцінка особистістю самої себе, своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей.

Самореалізація – прагнення людини реалізувати свої успадковані та набуті потенційні можливості.

Соціалізація – процес особистісного становлення, навчання і засвоєння індивідом цінностей, норм, установок, зразків поведінки, характерних для певного суспільства, групи.

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 – процес взаємозв'язку та взаємодії суспільних суб'єктів, у якому відбувається обмін інформацією, діяльністю, досвідом, здібностями, вміннями та знаннями, а також результатами діяльності.

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, *gnomon* — знаючий) розробляла систему відповідності між рисами обличчя людини і властивостями її характеру, здібностями і талантами.

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

Базова:

1. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. Київ, 2008.
3. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера : навч. посібник / Чайка Г. Л. Київ, 2005.
4. Чмут Т.К. Культура ділового спілкування: Навчальний посібник для студентів та викладачів вищих навчальних закладів. Хмельницький, 1999
5. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. - 2-ге вид., перероб. і доп., Київ, 2002.

Допоміжна:

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнєва комунікація: Підручник. Київ, 2004
2. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет і протокол : навчально-методичний посібник / Польова Л.В. Івано-Франківськ, 2016. 201 с. (Інтернет)
3. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник / Стоян Т. А. Київ, 2004.

4. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л Київ, 2006.

7.4. Інформаційні ресурси

1. <https://studfile.net/preview/6386011/page:11/>
2. <http://books.br.com.ua/40017>
3. <http://books.br.com.ua/40021>
4. http://www.cpsr.org.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=10:2010-06-10-20-29-09&catid=16:2010-06-10-20-23-45&Itemid=23
5. http://www.big-library.com.ua/book/65_Socialna_robota/6059_41_Ponyattya_tehnologii_socialnoi_roboti
6. http://pidruchniki.ws/16850303/sotsiologiya/sotsialni_tehnologiyi_tehnologiy_i_sotsialnoyi_roboti
7. http://pidruchniki.ws/11510513/sotsiologiya/spetsifika_sotsialnih_tehnologiy_sotsialniy_roboti
8. <http://www.twirpx.com/file/302484/>

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, переносна дошка з відривними листами паперу	спеціалізований кабінет № 28
Модульний контроль	Доступ до мережі Інтернет	приміщення комп'ютерного класу №28