

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВСП «ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЕКОНОМІКИ, ПРАВА ТА  
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗУНУ»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»

Василь МАРТИНЮК



»                      2023 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни

«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»

Освітньо-професійний ступінь – фаховий молодший бакалавр

Галузь знань: *05 Соціальні та поведінкові науки*

Спеціальність: *053 Психологія*

Освітньо-професійна програма: «*Психологія*»

Циклова комісія суспільних та психологічних дисциплін

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (семінарські)	Самостійна робота	Загальний обсяг, годин	Екзамен/ залік
Денна	4	7	30	30	60	120	залік

Тернопіль – 2023

Робоча програма складена на основі освітньо-професійної програми підготовки фахового молодшого бакалавра галузі знань **05 Соціальні та поведінкові науки**, спеціальності **053 Психологія**, затвердженої Педагогічною радою ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» «26» серпня 2020 р.

Робоча програма складена викладачем Затертою З.В.

Робоча програма затверджена на засіданні циклової комісії суспільних та психологічних дисциплін, протокол № 1 від 28.08 2023 р.

Голова циклової комісії



Галина ДУРДАС

# СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітньо-професійний ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
		<i>Денна форма навчання</i>
Змістових модулів - 3	Галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки	<b>Нормативна дисципліна</b>
Загальна кількість годин – 120	Спеціальність – 053 Психологія	<b>Рік підготовки - 4</b>
		<b>Семестр – 7</b>
	Освітньо-професійна програма «Психологія»	<b>Лекції (30 год.)</b>
		<b>Практичні (30 год.)</b>
		<b>Самостійна робота (60 год.)</b>
	Освітньо-професійний ступінь: фаховий молодший бакалавр	<b>Вид контролю:</b> залік

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**2.1. Мета вивчення дисципліни:** ознайомити студентів із загальними засадами психології спілкування, розкрити особливості та труднощі спілкування, сприяти формуванню умінь та навичок спілкування, як головного чинника високого професіоналізму психолога.

### **2.2. Завдання вивчення дисципліни:**

- сформулювати уявлення про спілкування як предмет взаємодії в роботі психолога;
- охарактеризувати навички активного та ефективного слухання;
- провести практичні завдання на вирішення аспектів спілкування у професійній діяльності.

У результаті вивчення навчальної дисципліни «Психологія спілкування» студент повинен:

#### **знати:**

- предмет і об'єкт психології спілкування;
- визначення спілкування, діяльності, суспільних відносин;
- основні характеристики спілкування, форми і засоби спілкування;
- особливості спілкування як соціальної потреби людини, класифікацію основних функцій спілкування;
- поняття міжособистісне спілкування, рольове спілкування, соціальна позиція, соціальний статус, соціальна роль, ритуальне спілкування, імперативне спілкування;

#### **вміти:**

- встановлювати контакт з пацієнтом, вести бесіду, збирати результати анамнезу;
- розрізняти вербальні та невербальні знаки пацієнтів;
- визначати індивідуально-психологічні відмінності особистості за їхніми проявами у діяльності та спілкуванні;
- аналізувати передконфліктні й конфліктні ситуації та сприяти їх розв'язанню.

**2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:**

ФК10. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну роботу відповідно до запиту.

### **2.4. Програмні результати навчання:**

ПРН17. Сприяти цілісному розвитку суб'єкта життєдіяльності, забезпечувати умови для його професійного та особистісного самовдосконалення і просоціальної самореалізації.

### **3. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **«Психологія спілкування»**

##### **Тема 1. Спілкування, як соціально-психологічний феномен**

Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень. Сутність і природа спілкування. Взаємозв'язок понять «спілкування» та «діяльність». Предметно-практична діяльність як основа і передумова людського спілкування. Суспільні, міжособистісні стосунки і спілкування. Сприйняття і розуміння людини людиною як основа ефективності спілкування. Соціальна перцепція та її структура. Формування першого враження та особливості сприйняття під час постійного спілкування. Помилки сприйняття. «Ефекти» сприйняття: ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, хибної розшифровки. Інтерація у спілкуванні.

##### **Тема 2. Основні характеристики спілкування**

Класифікація видів спілкування. Модель мовленнєвої комунікації. Основні форми, стратегії та тактики спілкування. Основні стилі спілкування. Методи дослідження спілкування, міжособистісних стосунків, комунікативних здібностей і навичок особистості.

##### **Тема 3. Спілкування та індивідуальні якості особистості**

Вплив спілкування на розвиток особистості. Вплив темпераменту на спілкування. Здібності. Спілкування і характер. Загальна характеристика особливостей комунікатора. Умови ефективності впливу більшості та меншості. Особливості аудиторії. Співвідношення особливостей комунікатора та аудиторії. Особливості повідомлень та їх вплив на ефективність спілкування. Спілкування з «важкими людьми» за Дж.Г. Скотт. Спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна. Способи ефективного спілкування Д.Карнегі, позитивні та 5 негативні сторони. Основи професійного спілкування психолога. Техніка вербальної та невербальної взаємодії. Встановлення контакту та діалогу.

##### **Тема 4. Вербальні та невербальні засоби спілкування**

Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови. Мовлення, мовленнєва діяльність. Види мовленнєвої діяльності. Слухання в діловій комунікації. Види слухання. Бар'єри ефективного слухання. Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації. Візуальний контакт. Психологічні та паралінгвістичні особливості невербального спілкування. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування. Особистий простір.

##### **Тема 5. Ділове спілкування**

Ділове спілкування та його особливості. Ділові бесіди та їх види. Організація проведення ділової бесіди. Специфіка, структура і функції ділового спілкування. Види ділової комунікації. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування. Переговори як різновид ділового спілкування. Процес підготовки

до переговорів: аналіз ситуації, можливостей, потреб партнерів. Створення атмосфери і пошук спільного. Зосередженість на проблемі. Створення взаємовигідних варіантів. Етапи переговорного процесу. Орієнтація в особистості ділового партнера. Роль емоцій під час ділового спілкування. Ділове спілкування керівника. Комунікативна взаємодія в трудових колективах.

### **Тема 6. Слухання як основа взаєморозуміння**

Слухання як процес. Активне та рефлексивне слухання. Види слухання. Техніки активного слухання.

### **Тема 7. Труднощі і бар'єри в спілкуванні**

Труднощі спілкування. Бар'єри у спілкуванні. Маніпуляція під час спілкування. Порушення спілкування і комунікативні бар'єри. Залежність труднощів спілкування від віку людини. Сором'язливість як специфічна складність міжособистісного спілкування. Самотність. Типи самотності, принципи та причини хронічного відчуття самотності. Аутистичність і відчуженість. Аномія. Комплексні труднощі в спілкуванні.

#### 4. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

№	Назва теми	Кількість годин		
		Лекції	Практичні заняття	Самостійна робота
<b>Змістовий модуль 1.</b>				
1.	Тема 1. Спілкування, як соціально-психологічний феномен	4	4	9
2.	Тема 2. Основні характеристики спілкування	4	4	9
3.	Тема 3. Спілкування та індивідуальні якості особистості	4	4	9
<b>Змістовий модуль 2.</b>				
4.	Тема 4. Вербальні та невербальні засоби спілкування	6	6	9
5.	Тема 5. Ділове спілкування	4	4	9
6.	Тема 6. Слухання як основа взаєморозуміння	4	4	9
<b>Змістовий модуль 3.</b>				
7.	Тема 7. Труднощі і бар'єри в спілкуванні	4	4	6
	<b>Разом</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>60</b>

## **5. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ** **з дисципліни «Психологія спілкування»**

### **Тема 1. Спілкування, як соціально-психологічний феномен**

**Мета** – з'ясувати сутність феномену «спілкування»; розкрити його структуру та функції, охарактеризувати рівні, механізми, види, ефекти спілкування, визначити суть поняття «установки».

#### **План практичного заняття 1-2:**

1. Поняття спілкування. Структура і функції спілкування.
2. Рівні, механізми, види, ефекти спілкування.
3. Поняття установки.
4. Визначення комунікативної компетентності особистості.
5. Діагностика загального рівня комунікабельності (за В. Ф. Ряховським).

### **Тема 2. Основні характеристики спілкування**

**Мета** – дослідити основні характеристики спілкування.

#### **План практичного заняття 3-4:**

1. Класифікація видів спілкування.
2. Модель мовленнєвої комунікації.
3. Основні форми, стратегії та тактики спілкування.
4. Основні стилі спілкування.
5. Визначення стратегій та тактик особистості у конфліктній ситуації.
6. Методика дослідження типу поведінки у конфлікті (за К. Томасом).

### **Тема 3. Спілкування та індивідуальні якості особистості**

**Мета** – з'ясувати співвідношення спілкування та індивідуальних якостей особистості.

#### **План практичного заняття 5-6:**

1. Вплив спілкування на розвиток особистості.
2. Вплив темпераменту на спілкування.
3. Здібності.
4. Спілкування і характер.
5. Визначення характерологічних особливостей особистості.
6. Визначення типу темпераменту за психологічними характеристиками.
7. Визначення типу темпераменту (за методикою Г. Айзенка).

### **Тема 4. Вербальні та невербальні засоби спілкування**

**Мета** – охарактеризувати вербальні та невербальні засоби спілкування.

#### **План практичного заняття 7-9:**

1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування



2. Невербальне спілкування.
3. Особистий простір.
4. Відмінності між невербальною та вербальною комунікацією.
5. Жести, міміка та погляд як засоби невербальної комунікації.
6. Аналіз невербальної комунікації.

### **Тема 5. Ділове спілкування**

**Мета** – розкрити особливості прояву ділового спілкування.

#### **План практичного заняття 10-11:**

1. Ділове спілкування та його особливості.
2. Ділові бесіди та їх види.
3. Організація проведення ділової бесіди.
4. Розробити ділову бесіду на задану тематику.

### **Тема 6. Слухання як основа взаєморозуміння**

**Мета** – визначити та пропрацювати процес слухання як основу взаєморозуміння.

#### **План практичного заняття 12-13:**

1. Слухання як процес.
2. Види слухання.
3. Техніки активного слухання.
4. Методика «Чи вмієте ви слухати?»
5. Аналіз проблемних ситуацій.

### **Тема 7. Труднощі і бар'єри в спілкуванні**

**Мета** – вивчити та визначити труднощі та бар'єри в спілкуванні, окреслити роль маніпуляцій у спілкуванні.

#### **План практичного заняття 14-15:**

1. Труднощі спілкування.
2. Бар'єри у спілкуванні.
3. Маніпуляція під час спілкування.
4. Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні.

## 6.САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Тематика	Години
1.	Загальна характеристика спілкування. Функції, види та способи спілкування. Засоби спілкування.	8
2.	Ефективність спілкування. Фактори та властивості особистості, які її обумовлюють.	8
3.	Форми впливу на партнерів спілкування. Маніпуляція.	8
4.	Комунікативні емоційні стани	8
5.	Вікові та гендерні особливості спілкування	8
6.	Міжособистісні відносини та взаєморозуміння.	6
7.	Психологія конфліктів.	8
8.	Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове спілкування.	8
9.	Психодіагностичні методики в психології спілкування.	6
	<b>Разом</b>	<b>60</b>

## 7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

Навчальний процес передбачає проведення лекцій і практичних занять, самостійну роботу. Мова викладання – українська.

У процесі викладання дисципліни «Психологія спілкування» використовуються такі методи навчання як:

- словесні (пояснення, лекція);
- наочні (ілюстрації, плакати, схеми, карти, мультимедійні файли);
- практичні (самостійна робота на занятті та позааудиторна діяльність, виконання розрахункових завдань);
- методи стимулювання обов'язку та відповідальності у студентів: переконання у значущості навчання, вимоги, вправи з виконання вимог, програмоване опитування;
- методи стимулювання інтересу до навчання: пізнавальні ігри, навчальні дискусії; створення ситуацій емоційно-моральних переживань; створення ситуацій пізнавальної новизни; створення ситуації зацікавленості;
- за ступенем самостійної роботи студентів: методи взаємодії викладача та студента (бесіда, дискусія); методи самостійної роботи студентів (самостійна робота з книгою, письмова робота, самостійна робота під керівництвом викладача);
- за особливостями навчально-пізнавальної діяльності студентів: пояснювально-ілюстративний, репродуктивний, проблемний, частково-пошуковий (евристичний), дослідницький;
- за джерелом інформації і сприймання навчальної інформації: словесні (розповідь, бесіда, лекція, пояснення); наочні (ілюстрація, демонстрація).

У навчальному процесі застосовуються: лекції, в тому числі із використанням засобів комп'ютерної техніки; практичні заняття; виконання самостійної роботи; робота в мережі Інтернет.

## 8. ФОРМИ КОНТРОЛЮ

<b>Рубіжна атестація № 1</b>	<b>Директорська контрольна робота (№ 2)</b>	<b>Середній бал (№ 3)</b>	<b>Залік</b>
25%	50%	25%	100%

## 9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка за 100-бальною шкалою / ECTS	Оцінка за національною шкалою	Критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти	Рівень компетентності
90-100 А	<b>Відмінно</b>	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких навчальний матеріал відтворюється в повному обсязі. Здобувач освіти активно працює протягом усього курсу і показує при цьому високий рівень володіння теоретичними знаннями і практичними вміннями, відповідь його правильна, обґрунтована, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення навчального матеріалу, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння здійснювати зв'язок теоретичних занять з практичними і реалізувати міжпредметні зв'язки. Практичне завдання виконане правильно, як з використанням типового алгоритму, так і за самостійно розробленим алгоритмом.	Високий (творчий) рівень
85-89 В	<b>Дуже добре</b>	Оцінюється завдання, що містить відповіді в яких відтворюється значна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє достатній рівень володіння теоретичним матеріалом і практичним вмінням з несуттєвими неточностями, певною мірою може аналізувати матеріал, порівнювати та робити висновки з окремих питань навчального матеріалу.	Достатній рівень
75-84 С	<b>Добре</b>	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюється незначна частина навчального матеріалу. Здобувач освіти виявляє достатній рівень володіння теоретичним матеріалом і практичним вмінням з певними неточностями та недоліками, достатньо проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал.	
65-74		Оцінюється завдання, що містить відповіді в яких виявляється середній рівень володіння теоретичними знаннями, розуміння навчального матеріалу, а також практичних вмінь. Здобувач освіти в	

D	<b>Задовільно</b>	цілому оволодів суттю питань з даної теми, намагається аналізувати факти та події, робити певні конкретні висновки, недостатньо проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал, виявляє недостатній рівень поінформованості у практичному застосуванні.	Середній рівень
60-64 E	<b>Достатньо</b>	Оцінюється завдання, що містить відповіді, в яких відтворюються мінімальні знання і розуміння навчального матеріалу, проте недостатньо вони глибокі та осмислені. Здобувач освіти на заняттях поводить себе пасивно, відповідає лише за викликом викладача, дає неповні відповіді на запитання, частково аналізує навчальний матеріал, проте при цьому робить неконкретні та неточні висновки, виявляє низький рівень поінформованості у практичному застосуванні.	
35-5 FX	<b>Незадовільно</b>	Оцінюється завдання, що не виконане або містить відповіді на рівні елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів навчального матеріалу. Здобувач освіти відтворює незначну частину навчального матеріалу, викладає його уривчастими реченнями, безсистемно, відсутні висновки, узагальнення. Під час відповіді здобувач освіти допускає суттєві помилки, які не здатен виправити після коригуючих запитань, рівень володіння теоретичними знаннями і практичним вмінням не задовольняє мінімальні критерії. Обов'язкове складання повторного екзамену, заліку.	Низький рівень
1-34 F	<b>Незадовільно</b>	Оцінюється завдання, що не виконане, у здобувача освіти відсутні елементарні як теоретичні знання, так і практичні вміння. Обов'язкове повторне вивчення навчальної дисципліни.	Незадовільний рівень

## 10. ШКАЛА ОЦІНЮВАННЯ

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	Рівень компетентності
	Екзамен	Залік		
90-100	5 (відмінно)	Зараховано	A	Високий (творчий) рівень
85-89	4 (дуже добре)		B	Достатній рівень
75-84	4 (добре)		C	
65-74	3(задовільно)		D	Середній рівень
60-64	3 (достатньо)		E	
35-59 (незадовільний рівень)	2 (незадовільно з можливістю повторного складання екзамену)	Незараховано (з можливістю повторного складання заліку)	FX	Низький рівень
1-34	2 (незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	Незараховано (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)	X	Незадовільний рівень

## 11. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Тексти лекцій.
2. Завдання для практичних завдань.
3. Завдання для самостійної роботи та методичні вказівки до їх виконання.
4. Тести для перевірки знань студентів.
6. Засоби діагностики знань студентів.
7. Критерії оцінювання знань студентів.
8. Наочні посібники.
10. Електронні посібники.

## 12. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Варій М. Й. Загальна психологія. Навчальний посібник / 2-ге видан., випр. і доп. К.: «Центр учбової літератури». 2007. 968 с.
2. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія спілкування: Навч.посібник. Київ: Олді Плюс, 2021.280 с.
3. Воронкова В. Г., Беліченко А. Г., Мельник В. В., Ажажа М. А. Етика ділового спілкування : Навчальний посібник. Львів : Магнолія, 2012. 312 с.
4. Гах І. М. Етика ділового спілкування. Київ: Центр навчальної літератури, 2009. 160 с.
5. Гриценко Т. Б., Гриценко С. П., Іщенко Т.Д. та ін. Етика ділового спілкування. Навч. Посібник. К. Центр навчальної літератури, 2009. 344 с.
6. Загальна психологія: Підручник / за ред. О. В. Скрипченко. К.: Каравела, 2011. 464 с.
7. Пелеха Ю. І. Ділова етика. :навч. - метод. посіб. 5 - те вид. вип і доп, Вид во Європ. Ун - ту, 2008. 309 с.
8. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення. навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 224 с.
9. Психологія: підручник за ред. Ю. Л. Трофімова. 6-те вид., стереотип. К.: Либідь, 2008. 560 с.
10. Психологія спілкування : навч. посіб. / за заг. ред. Л. О. Савенкової. К. : КНЕУ, 2015. 309 с.
11. Радевич - Вінницький Я. Етикет і культура спілкування: навч. Посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. К.: Знання, 2007. 291с.
12. Снітинський В. В., Завальницька Н. Б., Брух О. О. Діловий етикет в міжнародному бізнесі: Навчальний посібник, Львів, 2013. 437 с.
13. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. К.: Знання, 2006. 391 с.
14. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури. 2008. 224 с.
15. Хміль Ф.І. Ділове спілкування.: Навч. Посіб. - К.: Академвидав, 2009. 280 с.

16. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посіб. К.: Знання, 2005. 442 с.
17. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: Навч. Посіб. К.: Знання, 2009. 230 с.
18. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування. Навчальний посібник. Київ: Лібра, 2003. 416 с.
19. Яцина О. Ф. Психологія спілкування: Методична розробка практичних занять. Ужгород, 2011. 64 с.

### **13. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. <http://www.osvita.org.ua> – Освітній портал.
2. <http://nbuv.gov.ua> – сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.
3. <http://library.tneu.edu.ua> – сайт бібліотеки ЗУНУ
4. <http://www.education.gov.ua> – офіційний сайт МОН України.