

**Київський національний торговельно-економічний університет  
Харківський торговельно-економічний інститут КНТЕУ**

**Кафедра права, психології та сучасних європейських мов**

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

**Психологія спілкування**

повна назва навчальної дисципліни

для підготовки  
студентів ступеня  
вищої освіти

бакалавр

молодший бакалавр,  
бакалавр чи магістр

року набору

2017

курсу

4

номер курсу, на якому викладається дисципліна

форма навчання

денна

форма навчання

статус дисципліни

вибіркова

**Харків, 2020 рік**

Розробник:

Шайхлісламов Земфір Рафікович,  
доцент кафедри права, психології та сучасних  
європейських мов, кандидат психологічних  
наук, старший науковий співробітник

---

прізвище, ім'я, по батькові повністю, посада повністю, науковий  
ступінь, вчене звання повністю

09.09.2020 р.

Програму розроблено на підставі силабусу навчальної дисципліни,  
затвердженого на засіданні методичної ради інституту, протокол від  
08.05.2020 р. № 04.

Програму розглянуто та затверджено на засіданні методичної комісії інституту,  
протокол від 11.09.2020 р. № 01.

## 1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Метою** викладання навчальної дисципліни є формування комплексу знань до проблем спілкування, до осмислення як позитивних, так і негативних сторін розвитку комунікативного процесу, забезпечення їх знаннями про теоретико-методологічні засади «Психології спілкування» як науки, її місце в системі психологічних дисциплін.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є особливості взаємозв'язків людини з різними суб'єктами соціального середовища.

Навчальна дисципліна передбачає знання основ психології, ділового етикету та планується до вивчення здобувачами ступеня вищої освіти бакалавр на 4 курсі.

**Мова викладання** – українська.

У результаті вивчення дисципліни студент має

**знати:**

- предмет, методи та завдання психології спілкування;
- психологічний зміст структури спілкування;
- психологічні аспекти комунікативного процесу;
- психологію взаємодії;
- психологічний зміст соціальної перцепції;
- психологічні основи майстерності спілкування.

**вміти:**

- здійснювати психологічний аналіз спілкуванню як обміну інформацією, як взаємодії, як сприйманні людьми один одного;
- розробляти рекомендації щодо врахування засобів, механізмів спілкування в практичній діяльності.

## 2. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**Тема 1. Спілкування як феномен психології. Основні характеристики спілкування**

Теоретичні аспекти процесу спілкування. Розвиток спілкування в онтогенезі. Спілкування як потреба.

Класифікація видів спілкування. Класифікація функцій спілкування. Модель мовленнєвої комунікації. Засоби спілкування. Основні форми спілкування. Стратегії та тактики спілкування. Основні стилі спілкування. Типи комунікабельності людей. Екстрасенсорне спілкування. Рівні спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень. Складання схеми «Структура спілкування».

**Тема 2. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія**

Специфіка процесу обміну інформацією Комунікативні бар'єри. Правила подачі зворотного зв'язку. Слухання та говоріння.

Інтерактивна сторона спілкування. Теорії міжособистісної взаємодії. Різновиди міжособистісних контактів. Взаємодія як організація діяльності. Психологічний вплив. Вплив спілкування на розвиток особистості. Вплив темпераменту на спілкування. Здібності. Спілкування і характер. 1. Стратегії «контролера» і «розумника». Види соціальних взаємодій. Виникнення психологічних бар'єрів при взаємодії.

### **Тема 3. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного**

Характеристика соціальної перцепції. Візуальна психодіагностика. Ефекти соціальної перцепції. Види взаємодії: кооперація і конкуренція. Механізми взаєморозуміння в спілкуванні: ідентифікація, емпатія, рефлексія. Механізми «зараження», «навіювання», «переконання» і «наслідування» і їх роль в процесі спілкування.

### **Тема 4. Конфліктне спілкування**

Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту. Особливості поведінки у конфліктній ситуації. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування. Технології виходу з конфлікту. Діагностика конфлікту. Принципи й методи керування конфліктами. Стадії протікання конфлікту. Виникнення і розвиток конфлікту. Конфліктогени. Типи конфліктогенів. Ескалація конфліктогенів. Структурні методи керування конфліктами Міжособистісні методи (стилі) керування конфліктами. Внутріособистісні й персональні методи рішення конфліктів. Переговори як універсальний метод рішення конфліктів.

### **Тема 5. Спілкування і манери поведінки у банківській сфері та сфері обслуговування**

Психологічні аспекти спілкування з клієнтом. Особливості особистості клієнта. Імідж сучасної людини. Етика спілкування і культура спілкування. Визначення понять «етика спілкування» і «культура спілкування». Характеристика способів оволодіння культурою спілкування.

### **Тема 6. Майстерність педагогічного спілкування**

Особливості спілкування «викладач-студент». Педагог як актор. Методи завоювання уваги. Формування комунікативної культури викладача. Стилі педагогічного спілкування. Структура особистісно-групового педагогічного спілкування. Психологічні особливості студентів. Особливості міжособистісного спілкування педагога і студента. Моделі спілкування педагога та студентів. Учбові конфлікти. Правила педагогічного спілкування. Цінності спілкування. Етичні принципи спілкування. Ціннісна орієнтація процесу спілкування, загальнокультурні цінності. Етичні принципи спілкування: збереження гідності партнера по спілкуванню, право партнера на помилку і можливість її виправлення, толерантність, довіру до людей.

### 3. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Теми дисципліни	Обсяг у годинах																								
	денна форма												заочна форма												
	повна						скорочена						повна						скорочена						
	усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					усього	у тому числі					
Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС	Л		СЗ	ПЗ	ЛЗ	СРС		
Тема 1. Спілкування як феномен психології. Основні характеристики спілкування	36	6		6		24																			
Тема 2. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія	36	6		6		24																			
Тема 3. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного	30	4		4		22																			
Тема 4. Конфліктне спілкування	36	6		6		24																			
Тема 5. Спілкування і манери поведінки у банківській сфері та сфері обслуговування	30	4		4		22																			
Тема 6. Майстерність педагогічного спілкування	12	2		2		8																			
<b>Усього годин / кредитів ECTS</b>	<b>180/6</b>	<b>28</b>		<b>28</b>		<b>124</b>																			

Навчальні матеріали з освітнього компоненту доступні у відповідному інтерактивному курсі на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту:  
<https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=4640>.

## 4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

### **Тема 1. Спілкування як феномен психології. Основні характеристики спілкування**

1. Екстрасенсорне спілкування.
2. Рівні спілкування: макрорівень, мезорівень, мікрорівень.
3. Складання схеми «Структура спілкування».

### **Тема 2. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія**

1. Стратегії «контролера» і «розумника».
2. Види соціальних взаємодій.
3. Виникнення психологічних бар'єрів при взаємодії.

### **Тема 3. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного**

1. Види взаємодії: кооперація і конкуренція.
2. Механізми взаєморозуміння в спілкуванні: ідентифікація, емпатія, рефлексія.
3. Механізми «зараження», «навіювання», «переконання» і «наслідування» і їх роль в процесі спілкування.

### **Тема 4. Конфліктне спілкування**

1. Стадії протікання конфлікту
2. Виникнення і розвиток конфлікту.
3. Конфліктогени. Типи конфліктогенів. Ескалація конфліктогенів.

### **Тема 5. Спілкування і манери поведінки у банківській сфері та сфері обслуговування**

1. Етика спілкування і культура спілкування.
2. Визначення понять «етика спілкування» і «культура спілкування».
3. Характеристика способів оволодіння культурою спілкування.

### **Тема 6. Майстерність педагогічного спілкування**

1. Цінності спілкування.
2. Етичні принципи спілкування.
3. Ціннісна орієнтація процесу спілкування, загальнокультурні цінності.
4. Етичні принципи спілкування: збереження гідності партнера по спілкуванню, право партнера на помилку і можливість її виправлення, толерантність, довіру до людей.

Зміст, порядок виконання та критерії оцінювання самостійної роботи студентів наведено у відповідному інтерактивному курсі на Порталі навчальних ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу інституту: <https://edu.htei.kh.ua/course/view.php?id=4640>.

Організація самостійної роботи студентів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про самостійну роботу студентів Харківського торговельно-економічного-інституту КНТЕУ;

- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## 5. ФОРМИ ТА МЕТОДИ ОЦІНЮВАННЯ

Для визначення рівня засвоювання студентами навчального матеріалу використовуються наступні форми оцінювання та схема розподілу балів:

	Рейтингові оцінки	Макс. бали за формами навчання	
		денна	заочна
<b>1</b>	<b>Поточний контроль</b>	<b>60</b>	
1.1	<i>Тема 1</i>		
	Тестування на Порталі	3	
	Відповідь на питання	3	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	3	
1.2	<i>Тема 2</i>		
	Тестування на Порталі	3	
	Відповідь на питання	3	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	3	
1.3.	<i>Тема 3</i>		
	Тестування на Порталі	2	
	Відповідь на питання	2	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	2	
1.4	<i>Тема 4</i>		
	Тестування на Порталі	3	
	Відповідь на питання	3	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	3	
1.5	<i>Тема 5</i>		
	Тестування на Порталі	2	
	Відповідь на питання	2	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	2	
1.6.	<i>Тема 6</i>		
	Тестування на Порталі	1	
	Відповідь на питання	1	
	Виконання практичного завдання на Порталі освітніх ресурсів	1	
1.7.	<i>Додаткові бали</i>	18	
<b>2</b>	<b>Підсумковий семестровий контроль (письмова екзаменаційна робота)</b>	<b>40</b>	
2.1	Завдання на оцінювання теоретичних знань (комп'ютерне тестування)	<b>10</b>	
2.2	Завдання на оцінювання практичних навичок (розрахунково-аналітичне або ситуаційне завдання)	<b>14</b>	
2.3	Завдання на оцінювання професійних вмінь (визначення понять, які регулюють предметну область)	<b>16</b>	
<b>3</b>	<b>Оцінка з дисципліни</b>	<b>100</b>	

Під час організації освітнього процесу на Порталі використовуються наступні елементи:

- опрацювання практичних завдань: елемент «Завдання»;
- відповідь на відкриті питання елемента «Завдання»

– тестування: елемент «Тест».

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-бальною шкалою та шкалою ЄКТС. Умовою допуску до підсумкового семестрового контролю є виконання програми навчальної дисципліни і отримання оцінки за виконання завдань поточного контролю не менше ніж 36 балів. Мінімальна загальна кількість балів для отримання позитивної оцінки з дисципліни – 60.

Організація та проведення контрольних заходів регламентується наступними нормативними документами:

- Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ;
- Положенням про організацію освітнього процесу у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ.

## **6. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ**

### **6.1. Основні джерела інформації**

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навчальний посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – Київ : НАУ, 2016. – 248 с.
2. Засєкіна Я.В. Основи психології та міжособове спілкування: навчальний посібник / Я.В. Засєкіна, Т.В. Пастрик. - 2-е видання. – Київ : Медицина, 2018. – 216 с.
3. Гриценко Т. Етика ділового спілкування: посібник / Т. Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна.– Київ : Центр навчальної літератури. 2019. – 344 с.

### **6.2. Додаткові джерела інформації**

4. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. – Харків : НФаУ. 2012. – 132 с.
5. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навчальний посібник / О. Б. Столяренко. – Київ : Медицина, 2018. – 280 с.
6. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – Київ : Професіонал, 2014. – 416 с.