

КИЇВСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ

ХАРКІВСЬКИЙ
ТОРГОВЕЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
КНТЕУ

Психологія спілкування Communication Psychology

Ступінь вищої освіти	Бакалавр
Навчальний рік	2020/2021
З якого курсу викладається	2
В якому семестрі (-ах) викладається	3-4
Обсяг дисципліни (годин / ECTS)	180/6
Тижневе навантаження	4 години
Мова викладання	Українська
Статус дисципліни	Вибіркова

Інформація про викладача

Прізвище, ім'я та по батькові	Шайхлісламов Земфір Рафікович
Науковий ступінь, вчене звання	Кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник
Кафедра	Права, психології та сучасних європейських мов
Посада	Доцент
Профіль викладача	Google Scholar / ORSID / ResearchGate
Контактна інформація	z.shaikhislamov@knote.edu.ua

Анотація

Дисципліна «Психологія спілкування» – вибіркова навчальна дисципліна, передбачена планом підготовки фахівців в професіях типу «людина–людина». В даному курсі особлива увага приділяється психологічним аспектам спілкування в економічній галузі, торгівлі, сфері обслуговування та галузях суспільного життя. Підбрано й адаптовано комплекс психотехнічних вправ, що дають можливість певною мірою ефективно спілкуватися, запобігати конфліктам, оптимізувати діяльність.

Після опанування даного курсу Ви отримаєте практично орієнтовані психологічні знання, вміння та навички діагностики, прогнозування, регуляції міжособистісних відносин у реалізації своєї професійної діяльності.

Мета дисципліни

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.

У результаті вивчення дисципліни студент буде

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:

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

Передумови вивчення дисципліни

Знання основ етики, менеджменту та психології.

Програма дисципліни

Тема 1. Спілкування як феномен психології

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

Тема 2. Основні характеристики спілкування

Класифікація видів спілкування. Класифікація функцій спілкування. Модель мовленнєвої комунікації. Засоби спілкування. Основні форми спілкування. Стратегії та тактики спілкування. Основні стилі спілкування. Типи комунікабельності людей.

Тема 3. Спілкування як обмін інформацією.

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

Тема 4. Спілкування як взаємодія

Інтерактивна сторона спілкування. Теорії міжособистісної взаємодії. Різновиди міжособистісних контактів. Взаємодія як організація діяльності. Психологічний вплив.

Тема 5. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного.

Характеристика соціальної перцепції. Візуальна психодіагностика. Ефекти соціальної перцепції.

Тема 6. Конфліктне спілкування

Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту. Особливості поведінки у конфліктній ситуації. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування. Технології виходу з конфлікту.

Тема 7. Спілкування і манери поведінки у банківській сфері, торгівлі та сфері обслуговування.

Психологічні аспекти спілкування с клієнтом. Особливості особистості клієнта. Методи завоювання уваги. Формування комунікативної культури. Стили спілкування.

Особливості та політики дисципліни

Під час практичних занять використовуються комплекс психотехнічних вправ, що дають можливість певною мірою ефективно спілкуватися, запобігати конфліктам, оптимізувати діяльність.

Виконання передбачених завдань формує у здобувача вищої освіти не тільки знання психологічних аспектів спілкування в економічній галузі, торгівлі, сфері обслуговування, але й закладає практично орієнтовані психологічні знання, вміння та навички діагностики, прогнозування, регуляції міжособистісних відносин у реалізації своєї професійної діяльності.

Відвідання занять є важливою складовою навчання. Очікується, що всі студенти відвідають усі лекції і практичні заняття дисципліни. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття.

Форми та методи оцінювання

Оцінювання результатів навчання студентів здійснюється за 100-баловою шкалою та шкалою ЕКТС відповідно до діючого [Положення про оцінювання результатів навчання студентів](#).

Поточний контроль (60 балів): 1) активна участь в ділових іграх; 2) виконання розрахункових завдань; 3) поточне тестування на Порталі освітніх ресурсів та інформаційної підтримки освітнього процесу Інституту (<https://edu.htei.kh.ua>).

Підсумковий семестровий контроль (40 балів): письмовий екзамен. Структура екзаменаційного білету: завдання на оцінювання тестових відповідей (тести з теоретичних питань); завдання на оцінювання теоретичних знань, які регулюють предметну область; завдання на оцінювання відповідей й практичних навичок розуміння.

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.

Рекомендовані джерела інформації

1. Березовська Л. І. Діагностика та корекція конфліктів як умова подолання синдрому професійного вигорання : навчальний посібник / Л.І. Березовська, Т. Д. Щербан. – Мукачево : МДУ, 2013. – 65 с.
2. Гуцуляк Н. М. Психологія : навчальний посібник / Н. М. Гуцуляк, Н. Г. Матейчук. – Чернівці : Технодрук, 2014. – 300 с.

3. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. – Х. : НФаУ. 2012. – 132 с.
4. Корольчук М. С. Психологія: схеми, опорні конспекти, методика / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко. – Київ : Ельга ; Ніка-Центр, 2015. – 320 с.
5. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навчальний посібник / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – Київ : Професіонал, 2014. – 416 с.
6. Столяренко О. Б. Психологія особистості : навчальний посібник / О. Б. Столяренко. – Київ : Медицина, 2018. – 280 с.