

Силабус курсу:



СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ

## ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

<b>Ступінь вищої освіти:</b>	Бакалавр
<b>Спеціальність:</b>	035 «Філологія», ОП Германські мови та літератури (переклад включно), перша - англійська
<b>Рік підготовки:</b>	3
<b>Семестр викладання:</b>	Осінній
<b>Кількість кредитів ЄКТС:</b>	3.0
<b>Мова(-и) викладання:</b>	українська
<b>Вид семестрового контролю</b>	залік

### Автор курсу та лектор:

к.психол.н., доц., Каширіна Євгенія Володимирівна

вчений ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я та по-батькові

доцент кафедри практичної психології та соціальної роботи

посада

kashirina@snu.edu.ua	+38-050-855-5130	Viber за номером телефону	325ГК аудиторія кафедри ППСР
електронна адреса	телефон	месенджер	консультації

### Анотація навчального курсу

#### Цілі вивчення курсу:

**Метою лекційних занять** за дисципліною є поглиблення знань здобувачів вищої освіти щодо основних теоретичних підходів до вивчення проблем комунікації та спілкування, формування навиків аналізу смислів та змісту комунікаційних актів, навиків розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навиків збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації.

**Метою самостійної роботи** за дисципліною є засвоєння студентом навчального матеріалу в час, вільний від обов'язкових навчальних занять, без участі викладача; поглиблення, узагальнення та закріплення знань, які студенти отримують у процесі навчання, а також застосування цих знань на практиці.

#### Результати навчання:

**Знання:** структурні компоненти акта спілкування; прийоми та методи ділового спілкування та соціального впливу на партнера; психологічні та етичні правила міжособистісного спілкування; суттєві ознаки різних видів та рівнів спілкування; особливості вербальної та невербальної комунікації; засвоєння маніпулятивних технік поведінки; особливості процесу міжособистісного конфлікту; комунікативної взаємодії в малих групах; соціально-психологічні особливості ведення конструктивної дискусії; стадії та механізми урегулювання конфлікту; соціально-психологічні механізми створення сприятливого іміджу.

**Вміння:** спостерігати за соціальним партнером; встановлювати, регулювати та підтримувати психологічний контакт; структурувати ділову інформацію та відділяти її від особистої; застосовувати методи особистісного та масового

регулювання в спілкуванні; додержувати психологічну лінію у бесідах та ділових взаєминах; свідомо використовувати теоретичні знання щодо підвищення ефективності комунікативних процесів; розробляти власну стратегію і тактику взаємодії у спілкуванні на підставі подолання бар'єрів взаєморозуміння; уміти аналізувати конкретні ситуації взаємодії, визначати позитивне та негативне; визначати власні позиції та пріоритети у спілкуванні; набувати практичних навичок спілкування, самопрезентації, формування іміджу, виступу в аудиторії, веденні дискусії, використання активних засобів під час проведення занять; аналізувати особистісні поведінкові переваги у розв'язанні проблемних ситуацій; уміти моделювати ситуації взаємодії за запропонованими умовами.

### **Мета курсу (набуті компетентності)**

**Мета викладання дисципліни** є формування у здобувачів вищої освіти системи наукових уявлень щодо психології ділового спілкування, компетентність в спілкуванні, параметри ділового спілкування, розвиток професійної компетентності завдяки засвоєнню знань в галузі психології ділового спілкування.

Вивчення даного навчального курсу призначене для формування, удосконалення та розвитку у здобувача вищої освіти наступних компетентностей:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК2. Здатність проведення досліджень на відповідному рівні.

ЗК3. Здатність генерувати нові ідеї (креативність).

ЗК4. Уміння виявляти, ставити та вирішувати проблеми.

ЗК5. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК6. Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).

ЗК7. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

СК1. Здатність здійснювати теоретичний, методологічний та емпіричний аналіз актуальних проблем психологічної науки та / або практики.

СК2. Здатність самостійно планувати, організувати та здійснювати психологічне дослідження з елементами наукової новизни та / або практичної значущості.

Що забезпечується досягненням наступних програмних результатів навчання:

ПР1. Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

ПР2. Вміти організувати та проводити психологічне дослідження із застосуванням валідних та надійних методів.

ПР3. Узагальнювати емпіричні дані та формулювати теоретичні висновки.

ПР4. Робити психологічний прогноз щодо розвитку особистості, груп, організацій.

ПР5. Розробляти програми психологічних інтервенцій (тренінг, психотерапія, консультування тощо), провадити їх в індивідуальній та груповій роботі, оцінювати якість.

## Структура курсу

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
1	<b>Предмет психології ділового спілкування</b>	2/-	Процес комунікації. Зворотний зв'язок у комунікації. Комунікація та спілкування. Види спілкування.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
2	<b>Функції спілкування. Спілкування як діяльність</b>	2/1	Цілі та мотиви спілкування. Три боки спілкування. Спілкування як взаємодія. Спілкування як взаєморозуміння. Вплив при спілкуванні. Види співбесідників.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
3	<b>Розуміння у комунікації.</b>	2/-	Механізми розуміння. Фактори, що заважають розумінню.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
4	<b>Сприймання комунікантами один одного</b>	2/2	Сприйняття обличчя, міміки, кінестетичних характеристик. Розпізнання емоцій співбесідника за мімікою та жестикуляцією.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
5	<b>Проблема розпізнання істини та неправдивості</b>	2/-	Вплив вербальної установки на сприйняття та розуміння іншого. Стереотипи сприйняття людини. Вплив емоційного стану суб'єкта на розпізнання емоцій іншого. Професійні особливості сприйняття людини.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
6	<b>Вербальна та невербальна комунікація</b>	2/2	Розуміння вербальної комунікації. Семантика та смисли у комунікації. Помилки у розумінні вербальної комунікації. Невербальна комунікація. Зв'язок невербальної сигналізації з особистісними особливостями, емоційним станом комуніканта, ставленням до ситуації та до іншого. Види посмішок. Етнокультурні особливості спілкування. Види жестів та їх розуміння. Розуміння комунікативної ситуації.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.
7	<b>Ефективність спілкування. Корпоративна культура організації (установи), закладу освіти та імідж ділової людини</b>	2/2	Зв'язок ефективності з цілями та мотивами комунікантів. Згода та комунікативна рівновага при ефективній комунікації. Рекомендації щодо ефективного спілкування. Характеристика маніпулятивного спілкування; його відміна від ефективного спілкування. Поняття про корпоративну культуру та імідж організації (закладу освіти). Засоби їх формування. Складові корпоративного іміджу, правила і вимоги до їх створення. Імідж ділової людини, техніки його формування. Поняття про індивідуальний стиль. Ставлення до моди. Чоловічий і жіночий одяг для різних ситуацій. Ділова атрибутика та правила її використання. Самовизначення у формуванні власного іміджу, здатність до саморозвитку і самовдосконалення. Підготовка та проведення ділових зустрічей.	Практичні вправи. Індивідуальні завдання. Опитування.

№	Тема	Години (Л/ПЗ)	Стислий зміст	Інструменти і завдання
			Домовленість про ділову зустріч. Підготовка приміщень для ділових зустрічей. Зустріч делегацій, розміщення учасників зустрічі. Офіційна мова ділової зустрічі. Ділова атрибутика: візитні картки, ділові подарунки, діловий одяг. Організація ділових прийомів. Загальні вимоги стосовно проведення прийомів. Етика та етикет у спілкуванні з іноземними партнерами. Національні особливості ділового спілкування в різних країнах.	

### Рекомендована література

#### Основна література:

1. Вашека Т. В. Психологія спілкування: навчально-методичний комплекс / Т. В. Вашека, І. С. Гічан. – К. : Книжкове видавництво НАУ, 2006. – 184с.
2. Винославська О. В. Функції та структура спілкування. Психологія: навч. посібник / О. В. Винославська. – К. : ІНКОС, 2005. – 352 с.
3. Волкова Н. П. Педагогіка / Н. П. Волкова. – К. : Академія, 2002 – 575 с.
4. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: навч. посібник / Н. П. Волкова. – К. : Вид. центр «Академія», 2006. – 255 с.
5. Гнатенко П. І. Український національний характер / П. І. Гнатенко. – К. : Док-к, 1997. – 116 с.
6. Головаха Є. І. Психологія людського взаєморозуміння / Є. І. Головаха, Н. В. Паніна. – К. : 1989. – 189 с.
7. Гузій Н. В. Педагогічна творчість і майстерність: хрестоматія / Н. В. Гузій. – К. : ІЗМН, 2000. – 168 с.
8. Дубічинський В. В. Сучасний тлумачний словник української мови: 65 000 слів / за заг. ред. д-ра філолог. наук, проф. В. В. Дубічинського. – Харків : ВД «ШКОЛА», 2006. – 1008 с.
9. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.
10. Кічук Н. В. Творча особистість вчителя: теоретичні засади формування: навч. посібник / Н. В. Кічук. – К. : Либідь, 1991. – 96 с.
11. Корніяка О. М. Мистецтво гречності. Чи вміємо ми себе поводити? / О. М. Корніяка. – К. : Либідь, 1995. – 93 с.
12. М'ясоїд П. А. Загальна психологія / П. А. М'ясоїд. – К. : Вища шк., 2001. – 487 с.
13. Семиченко В.А. Психологія педагогічної діяльності: навч. посібник / В.А. Семиченко. – К.: Вища шк., 2004. – С. 253.
14. Скібіцька Л. І. Конфліктологія : навч. посібник / Л.І. Скібіцька. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 384 с.
15. Скрипченко О. В. Загальна психологія : навч. посібник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська та ін. – К. : Либідь, 2005. – 465 с.
16. Третьяченко В. В. Психологія делового общения / В. В. Третьяченко, Л. В. Вереина. – Луганск : Глобус, 2005. – 268 с.
17. Урбанович А. А. Психологія управління: навч. посібник / А. А. Урбанович. – Мінськ : Харвест, 2003. – 640 с.

18. Федоров В. Д. Ваш психологічний профіль / Ч.1. Характерологічні риси особистості / В. Д. Федоров. – Хмельницький : ІППО, 2004. – С. 44–48.
19. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
20. Хміль Ф. І. Ділове спілкування: навч. посібник / Ф. І. Хміль. – К. : Академвидав, 2004. – С. 184–206.

### Інформаційні ресурси.

- Система дистанційного навчання СНУ ім. В. Даля – <http://moodle.snu.edu.ua/>

### Методичне забезпечення

1. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посіб. - Видання 2-ге, доп. та переробл. - К.: АртЕК, 2002.- 208с.
2. Етики та психологія ділових відносин: Навч. пос. / За ред. проф. Андреевої Т.Е. – Харків.: —Бурун-книга, 2004. – 144 с.

### Оцінювання курсу

За повністю виконані завдання студент може отримати визначену кількість балів:

Інструменти і завдання	Кількість балів	
	Денна форма	Заочна форма
Присутність на заняттях та засвоєння лекційного матеріалу за темами	60	20
Присутність на заняттях (у період настановної сесії) та своєчасне виконання самостійних практичних завдань у межах тем	-	30
Індивідуальна робота	20	30
Залік (тест)	20	20
<b>Разом</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

### Шкала оцінювання студентів

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

## Політика курсу

<i>Плагіат та академічна доброчесність:</i>	<p>Дотримання академічної доброчесності за курсом ґрунтується на внутрішньо-університетській системі запобігання та виявлення академічного плагіату. До основних вимог за курсом віднесено - посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.</p> <p>Перевірка текстів на унікальність здійснюється однаково для всіх здобувачів засобами:– за допомогою програмного забезпечення Unicheck і засобів системи MOODLE; за Internet-джерелами – за допомогою програми Antiplagiarism.net.</p>
<i>Завдання і заняття:</i>	<p>Очікується, що всі здобувачі вищої освіти відвідають усі лекції і практичні заняття курсу. Здобувачі мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку здобувачі зобов'язані дотримуватися термінів виконання усіх видів робіт, передбачених курсом. Якщо здобувач вищої освіти відсутній з поважної причини, він/вона презентує виконані завдання під час консультації викладача. Здобувач вищої освіти має право на оскарження результатів оцінювання.</p>
<i>Поведінка в аудиторії:</i>	<p>Курс передбачає індивідуальну та групову роботу. Середовище в аудиторії є дружнім, творчим, відкритим до конструктивної критики. На аудиторні заняття слухачі мають з'являтися вчасно відповідно до діючого розкладу занять, яке міститься на сайті університету. Під час занять усі його учасники мають дотримуватися вимог техніки безпеки.</p>