

**ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ СУСПІЛЬНИХ НАУК
Кафедра психології**



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ПСИХОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Рівень вищої освіти	Другий (магістерський) рівень вищої освіти
Галузь знань	05 Соціальні та поведінкові науки
Спеціальність	053 Психологія
Освітня програма	Психологія
Статус дисципліни	вибіркова
Мова навчання	українська

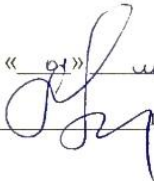
Ужгород 2021

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія професійного спілкування»
для здобувачів вищої освіти галузі знань **05 Соціальні та поведінкові науки** спеціальності
053 Психологія освітньої програми **Психологія**.

Розробники: Смук О.Т. канд.психол.наук., доц.

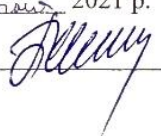
Робочу програму розглянуто та затверджено на засіданні кафедри *Психології*

протокол № 14 від «01» листопада 2021 р.

Завідувач кафедри  проф. Михайлишин У.Б.

Схвалено науково-методичною комісією _____ факультету суспільних наук

протокол № 2 від «01» листопада 2021 р.

Голова науково-методичної комісії  (Гончарук О.О.).

© Смук О.Т., 2021р.

© ДВНЗ «Ужгородський національний університет», 2021 р.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Розподіл годин за навчальним планом	
	Денна форма навчання	Заочна форма навчання
Кількість кредитів ЄКТС –3	Рік підготовки:	
Загальна кількість годин – 90	1	1
Кількість модулів –2	Семестр:	
Тижневих годин для денної форми навчання:2 аудиторних –34 самостійної роботи студента – 56	1	1
	Лекції:	
	22	6
	Практичні (семінарські):	
	12	4
Вид підсумкового контролю: залік	Лабораторні:	
Форма підсумкового контролю: усний	Самостійна робота:	
	56	80

2. МЕТА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою вивчення навчальної дисципліни «Психологія професійного спілкування» є формування у студентів наукового розуміння основ психології спілкування, різних підходів до розуміння феноменології і конкретних проявів спілкування, знайомство з причинами...

Відповідно до освітньої програми, вивчення дисципліни сприяє формуванню у здобувачів вищої освіти таких компетентностей:

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. .

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.

ЗК9. Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.

ЗК10. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Спеціальні (фахові) компетентності:

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

СК3. Здатність обирати і застосовувати валідні та надійні методи наукового дослідження та/або доказові методики і техніки практичної діяльності.

СК4. Здатність здійснювати практичну діяльність (тренінгову, психотерапевтичну, консультаційну, психодіагностичну та іншу залежно від спеціалізації) з використанням науково верифікованих методів та технік.

СК5. Здатність організовувати та реалізовувати просвітницьку та освітню діяльність для різних категорій населення у сфері психології.

СК6. Здатність ефективно взаємодіяти з колегами в моно- та мультидисциплінарних командах.

СК7. Здатність приймати фахові рішення у складних і непередбачуваних умовах, адаптуватися до нових ситуацій професійної діяльності.

СК8. Здатність оцінювати межі власної фахової компетентності та підвищувати професійну кваліфікацію.

СК9. Здатність дотримуватися у фаховій діяльності норм професійної етики та керуватися загальнолюдськими цінностями.

СК10. Здатність розробляти та впроваджувати інноваційні методи психологічної допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.

3. ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Не потребує передумов вивчення, оскільки навчальна дисципліна викладається у першому семестрі.

4. ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Відповідно до освітньої програми «Психологія», вивчення навчальної дисципліни повинно забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти таких програмних результатів навчання (ПРН):

Програмні результати навчання	Шифр ПРН
Здійснювати пошук, опрацювання та аналіз професійно важливих знань із різних джерел із використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.	ПР1
Доступно і аргументовано представляти результати досліджень у писемній та усній формах, брати участь у фахових дискусіях.	ПР7

Вирішувати етичні дилеми з опорою на норми закону, етичні принципи та загальнолюдські цінності.	ПР9
Здійснювати аналітичний пошук відповідної до сформульованої проблеми наукової інформації та оцінювати її за критеріями адекватності.	ПР10
Регулювати власні емоційні стани, планувати й управляти часом, здійснювати профілактику професійного вигорання, ставити перспективні цілі для саморозвитку.	ПР17

Очікувані результати навчання, які повинні бути досягнуті здобувачами освіти після опанування навчальної дисципліни «**Психологія професійного спілкування**»:

Очікувані результати навчання з дисципліни	Шифр ПРН
Формулювати власні обґрунтовані судження на основі аналізу відомої проблеми; оперувати основними теоріями та поняттями з психології управління; здатність до аналізу концептуальних засад психології групової поведінки в системах управління; давати короткий висновок щодо окремих фактичних обставин (даних) з достатньою обґрунтованістю; проводити збір та інтегрований аналіз матеріалів з різних джерел; комп'ютерні навички для здійснення ефективної комунікаційної взаємодії (використання мережі Інтернет для опанування рекомендованих електронних джерел, робота у Microsoft Office Power Point при підготовці доповіді з презентацією); використовувати різноманітні інформаційні джерела для повного та всебічного встановлення певних обставин; оперувати поняттями психологія організації, професія, психологічний клімат, психологічний сенс праці, психологічні ознаки праці та професії і т. ін.;	ПР1
Дискусії застосовуються коли студенти володіють значним ступенем зрілості, самостійності в набутті знань і формулюванні проблем, у виборі та чіткому представленні власних аргументів, в предметній підготовці до теми дискусії. Дискусія діалогічна за самою своєю сутністю — і як форма організації навчання, і як спосіб роботи із змістом навчального матеріалу. Дискусія є однією з найважливіших форм освітньої діяльності, стимулюючою ініціативність студентів, розвиток мислення, рефлексії. Взаємодія в навчальній дискусії будується не просто на почергових висловах, питаннях і відповідях, але на змістовно направленій самоорганізації учасників для поглибленого і різностороннього обговорення самих ідей, точок зору, проблеми. Сутнісною межею наукової дискусії є діалогічна позиція, яка реалізується в організаційних зусиллях, задає тон обговоренню, дотриманню його правил всіма учасниками.	ПР7
Під етичною дилемою розуміють усі ті ситуації, в якій існує конфлікт між різними цінностями людини та наявними варіантами дій. Це ситуації, в яких виникатиме конфлікт між різними цінностями та переконаннями, не маючи абсолютно хорошого рішення та іншого абсолютно поганого варіанту, що матиме як позитивні, так і негативні наслідки одночасно. Ціннісні орієнтації розглядаються як один із компонентів, що входить до структури особистості: ціннісні орієнтації – це складне утворення, що вбирає в себе рівні форми взаємодії суспільного та індивідуального в особистості, специфічні форми усвідомлення особистістю навколишнього світу, свого минулого, теперішнього і майбутнього, а також сутності свого власного «Я». Наявність сформованої системи ціннісних орієнтацій забезпечує гармонію внутрішнього світу особистості, сприяє систематизації її знань, норм, стереотипів поведінки та самоствердженню особистості, реалізації соціальних очікувань. Ціннісні орієнтації визначають: загальну спрямованість інтересів і прагнень особистості; ієрархію індивідуальних вподобань і зразків; цільові і мотиваційні програми; рівень вподобань;	ПР9

уявлення про дійсне і механізми селекції за критеріями значущості; міру готовності й рішучості до реалізації власного «проекту життя»	
Для проведення наукового дослідження потрібно вміти користуватись як первинною так і вторинною інформацією. Первинна інформація — це вихідні дані, які є результатом конкретних експериментальних досліджень, вивчення практичного досвіду. Вторинна інформація — це результат аналітико-синтетичної переробки первинної інформації. Етап збору і відбору інформації для проведення наукових досліджень є одним із ключових. Організація його передбачає: визначення кола питань, що будуть вивчатись; хронологічні межі пошуку необхідної літератури; уточнення можливості використання літератури зарубіжних авторів; уточнення джерел інформації (книги, статті, патентна література, стандарти тощо); визначення ступеню відбору літератури - всю з даного питання, чи тільки окремі матеріали; участь в роботі тематичних семінарів і конференцій; особисті контакти із спеціалістами з даної проблеми; вивчення архівних документів, науково-технічних звітів; пошук інформації в Інтернеті. Вихідну інформацію можна знайти в загальній і спеціальних енциклопедіях, а також у списках літератури, які прикладені до тематичних і оглядових робіт, що мають відношення до теми. В цьому випадку пошук інформації ведеться у не хронологічному порядку — від більш пізніх джерел до більш ранніх. Такий шлях пошуку швидше приводить до поставленої мети.	ПР10
Вміти регулювати власні емоційні стани: самоконтроль який допомагає виживанню. В екстремальних ситуаціях здатність до самоконтролю дозволяє уникнути паніки й ухвалити зважені рішення. Контроль емоцій сприяє збереженню здоров'я, адже депресії і стреси є причиною безлічі захворювань. Самоконтроль дозволяє попереджувати частину їх згубних наслідків, допомагає уникати створених власноруч проблем. Проблемою є і протилежна ситуація, коли люди повсякчас ігнорують власні емоції, не говорять про те, що їм не подобається чи викликає занепокоєння. Уміння правильно висловлювати свої почуття допомагає будувати здорові стосунки та мирно розв'язувати конфлікти.	ПР17

5. ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання з навчальної дисципліни є: залік, контрольна робота у письмовій формі, реферат, есе.

Форми контролю та критерії оцінювання результатів навчання

Форми поточного контролю: усна (підготовка доповідей, рефератів, есе з подальшим захистом та відповідей на проблемні питання на практичних заняттях)

Форма модульного контролю: письмова контрольна робота у вигляді відповідей на питання різного рівня складності.

Форма підсумкового семестрового контролю: усний залік.

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	50	100
10	10	10	10	10		

T1, T2, T3, T4, T5... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2)

Поточне оцінювання та самостійна робота						Модульна контрольна робота	Сума
T6	T7	T8	T9	T10	T11	50	100
5	5	10	10	10	10		

T6, T8, T9, T10, T11. – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 1 заочна форма навчання)

Поточне оцінювання та самостійна робота					Модульна контрольна робота	Сума
T1	T2	T3	T4	T5	-	100
20	20	20	20	20		

T1, T2, T3, T4, T5... – теми

Розподіл балів, які отримують здобувачі вищої освіти (модуль 2 заочна форма навчання)

Поточне оцінювання та самостійна робота						Модульна контрольна робота	Сума
T6	T7	T8	T9	T10	T11	-	100
10	10	20	20	20	20		

T6, T7, T8, T9, T10, T11. – теми

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни (денна форма навчання)

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні заняття	3	30	3	30
Реферат	1	10	1	10
Есе	1	10	1	10
Модульна контрольна робота	1	50	1	50
Разом		100		100

Оцінювання окремих видів навчальної роботи з дисципліни (заочна форма навчання)

Вид діяльності здобувача вищої освіти	Модуль 1		Модуль 2	
	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)	Кількість	Максимальна кількість балів (сумарна)
Практичні заняття	1	50	1	50
Презентація	1	25	1	25
Реферат	1	25	1	25
Разом		100		100

Критерії оцінювання модульної контрольної роботи

Модульна контрольна робота оцінюється по 50-бальній шкалі і складається з трьох завдань різного рівня складності.

Завдання першого рівня - складаються з тестових завдань, які сприяють більш глибокому і осмисленому засвоєнню програмного матеріалу та спрямовані на розвиток навичок вільного оперування психологічними знаннями. Перше завдання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінено у 15 балів.

Завдання другого рівня - покликане оцінити знання з тематичної проблематики відповідного модулю, яка надавалася на лекціях і обговорювалася на практичних заняттях. Залежно від обсягу, послідовності викладу і орієнтування у тематичному матеріалі, друге завдання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінено у 15 балів.

Завдання третього рівня - має творчо-аналітичний характер. Залежно від обґрунтованості аргументів і суб'єктивних висновків здобувача з визначеної проблематики, третє завдання модульної контрольної роботи максимально може бути оцінено у 20 балів.

Критерії оцінювання підсумкового семестрового контролю

Бали	Критерії оцінювання
F	Студентом дана неправильна відповідь на запитання. Він ухилився від аргументації, виявив незадовільні знання понятійного апарату, спеціальної літератури або взагалі нічого не відповів Практично не знає психолого-педагогічної термінології. Володіння навчальним матеріалом на рівні розпізнавання. Не може користуватися підручником, методичними рекомендаціями, іншими дидактичними засобами. Володіє тільки окремими прийомами практичної діяльності, яких недостатньо для формування вмінь.
X	Має уяву про психолого-педагогічну термінологію. Володіє навчальним матеріалом на фрагментарному рівні. Конспект з предмету носить не систематизований, фрагментарний характер. Не вміє скласти алгоритм відповіді. Не може відповісти на питання чи виконати практичну роботу без грубих помилок на які не звертає уваги.

Е	Студентом в цілому дана правильна відповідь на поставлене запитання. Проте він не зміг переконливо аргументувати її, помилився у використанні понятійного апарату, виявив низький рівень знання відповідних літературних першоджерел. Самостійно відтворює головні положення викладені в базовому підручнику чи лекційному матеріалі. Знає основні психолого-педагогічні терміни. Потребує допомоги викладача чи товаришів для відтворення систематизованого навчального матеріалу. При реалізації знань в вирішенні практичних завдань потребує допомоги викладача на всіх етапах роботи. Часто допускає типові помилки які при допомозі здатен виправити. Повністю відсутнє знайомство з інформацією що викладена в додатковій літературі.
D	Повністю відтворює інформацію що викладена в базовому підручнику. Має значні утруднення при необхідності користування додатковою та довідниковою літературою. Епізодичне знайомство з періодичними психолого-педагогічними виданнями. Сформовані уміння може використовувати у стандартних ситуаціях які закладені у навчальні завдання. При виправленні допущених помилок потребує деякої допомоги викладача. Затрудняється при необхідності використовувати знання отриманні при вивченні інших дисциплін.
C	На основі оволодіння матеріалом в обсязі робочої навчальної програми дисципліни, під керівництвом викладача вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію про педагогічні явища. Цілком самостійно використовує набуті знання, вміння та навички в стандартних навчальних ситуаціях. Здатен контролювати свою діяльність. При контролі знань досить вільно складає алгоритм відповіді. Швидко знаходить необхідну інформацію в довідниковій літературі. Знайомий з психолого-педагогічними періодичними виданнями поточного року.
В	Вільно володіє матеріалом у відповідності з програмою дисципліни. Знання, вміння та навички може самостійно застосовувати у нестандартних ситуаціях навчального характеру. Проявляє інтерес до наукової та науково-популярної літератури з предмету. Самостійно опрацював рекомендовану, додаткову літературу з предмету. В процесі вивчення дисципліни іноді виконував реферати не передбачені робочою програмою дисципліни. Проявляє схильність до аналітико-синтетичної діяльності, здатен висловлювати власну думку що до вивченого матеріалу. Отримані знання використовує при аналізі стану навчально-виховного процесу в університеті.
А	Студентом дана правильна і вичерпна відповідь на поставлене запитання. При цьому виявлено високий рівень володіння понятійним апаратом, знання першоджерел. На основі досконалого знання матеріалу предмету студент набуті знання, вміння та навички використовує при рішенні нестандартних задач. Вільно використовує міжпредметні зв'язки, орієнтується у періодичній та монографічній літературі з предмету. Легко знаходить відповіді на нестандартні, несподівані питання. У складних ситуаціях може провести аналіз на рівні теоретичного осмислення. Виявляє творчі здібності, нахил до самостійної науково-дослідної роботи.

6. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

6.1. Зміст навчальної дисципліни

Модуль 1. Теоретико-методологічні основи спілкування.

Тема 1. Структура і зміст спілкування.

Спілкування відіграє важливу роль у житті й діяльності кожної людини. Завдяки спілкуванню утворюються товариства людей, в яких налагоджується взаємодія і виробляються соціальні норми поведінки. Знання сутності спілкування, його закономірностей, функцій, взаємного обміну і проблем є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми і задоволення вищих потреб особистості. Без спілкування особистість не може повноцінно розвиватися. Протягом життя кожен із нас постійно контактує, спілкується з різними людьми. Потреба людини у спілкуванні зумовлена необхідністю взаємодіяти в процесі навчання, спільної діяльності, вирішенні будь-яких повсякденних питань. Вся історія людства є історією взаємодії людей.

Спілкування — це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. У процесі спілкування можна виділити такі аспекти: зміст, мета і засоби.

Зміст спілкування — інформація, яка в міжособистісних контактах передається від однієї людини до іншої. Це можуть бути відомості про внутрішній (емоційний) стан співрозмовника, про середовище, наукові та побутові знання, навички та уміння, про саму людину (її зовнішній вигляд, особливості характеру, манера поведінки тощо). Зміст спілкування реалізується за допомогою вербального і невербального спілкування.

Мета спілкування — це обмін думками, інформацією та індивідуальним досвідом.

Засоби спілкування - шляхи передачі інформації. Інформація може передаватися за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем. .

Спілкування, як соціальне явище, охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, мати різні види і форми залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, ступеня опосередкування, завершеності, бажаності. Без спілкування, як особливого різновиду діяльності, неможливий розвиток людини як особистості, як суб'єкта діяльності, як індивідуальності. Воно задовольняє потребу людини в контакті з іншими людьми.

Зміст і форми спілкування впливають на розвиток тих чи інших якостей індивіда. Спілкування розвиває в людині вольові якості в тому випадку, коли ситуації спілкування привчають людину до зібраності, наполегливості, рішучості, сміливості тощо. Спілкування має велике значення у формуванні людської психіки, інтелекту, розвитку і становленні її культурної поведінки. Завдяки спілкуванню людина розширює загальний світогляд, мислення, сприймання, розвивається як особистість. Ставлення та стосунки, які наповнюють спілкування, надають йому своєрідності, певного емоційного забарвлення. Існує безліч тем для спілкування людей. Чим більше їх, чим ширше коло спілкування особистості, тим багатша сама особистість, оскільки у процесі спілкування відбувається моральне та інтелектуальне збагачення людини, виявляються симпатії та антипатії, розкривається справжня значущість однієї людини для іншої.

Таким чином, без спілкування людина не здатна не лише психологічно розвиватися, але й просто забезпечувати своє існування.

Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.

У процесі спільної діяльності та спілкування в соціокультурному середовищі людина набуває особливої якості, яку позначають терміном «особистість». Особистістю є людина, яка має свою життєву позицію, що утвердилася внаслідок тривалої і кропіткої свідомої праці; їй притаманні свобода волі, здатність до вибору, відповідальність. Проблема особистості — одна з центральних у психологічній науці.

Без спілкування не може відбуватися повноцінний розвиток людини ні як особистості, ні як індивідуальності, ні як професіонала. Особистість у контексті спілкування реалізується на таких рівнях:

1. Спілкування - взаємовплив. Становлення та розвиток особистості за таких умов є результатом психологічного впливу одного суб'єкта на іншого у процесі взаємодії, діалогу. Спілкуючись, люди передають одне одному знання про навколишню дійсність, вміння та навички, необхідні для здійснення певного виду діяльності. У ході спілкування відбувається активізація внутрішніх особливостей і станів особистості й актуалізація складових її комунікативного потенціалу.

2. Спілкування - діяльність. Залучення професійного досвіду до практики спілкування, реалізації діяльнісної сутності спілкування, в якому особистість є його учасником, унікальною і неповторною індивідуальністю, суб'єктом діяльності. Спілкування є неодмінною передумовою розвитку в майбутнього провізора комплексу якостей, компетентностей і здібностей, які роблять його фахівцем, здатним взаємодіяти, розуміти і впливати в процесі професійної комунікативної діяльності (розвиток перцептивно-рефлексивних властивостей та емоційно-емпатійних можливостей).

3. Спілкування - обмін інформацією. Становлення особистості відбувається у процесі реалізації її комунікативних здібностей, якостей, умінь, комунікативної програми поведінки. У ході спілкування відбувається обмін цінностями, нормами, інформацією, необхідними людині для її повноцінного становлення в соціумі. Спілкування розширює загальний світогляд людини та сприяє розвитку психічних утворень, необхідних їй для життєдіяльності.

4. Спілкування - сприймання людьми одне одного. На цьому рівні виникає взаєморозуміння (непорозуміння) між учасниками спілкування.

5. Спілкування - міжособистісні відносини. Розвиток статусно-рольових характеристик індивіда, прояв соціально-психологічних стереотипів його поведінки, взаємовідносин у колективі, вміння враховувати позиції співрозмовника.

Індивідуальність — це поєднання психічних особливостей людини, що утворюють її своєрідність, відмінність від інших людей. Індивідуальність виявляється в темпераменті, характері, звичках, інтересах, в особливостях пізнавальних процесів: сприйманні, пам'яті, оригінальності мислення, уяві; у здібностях, своєрідності почуттів, вольовій сфері чи одразу в усіх сферах психічної діяльності. Індивідуально-психологічні чинники сприяють особливостям міжособистісного спілкування.

Тема 3. Комунікативний аспект спілкування

Одним із найважливіших чинників соціалізації індивіда в конкретних культурно-історичних умовах є комунікація, яка відрізняється від спілкування фігуруванням у ній тільки інформаційного зв'язку. Комунікація (лат. *communis* — спілкуюсь з кимось) — спілкування особистостей за допомогою мовних і паралінгвістичних (позамовних) засобів з метою передавання інформації. Разом з перцепцією (сприйняттям) інтерпретацією комунікація є складовою процесу спілкування. До використовуваних у ній паралінгвістичних засобів належать кінесика — рухи, що сприймають за допомогою зору (жести, міміка, постава тіла, оформлення зовнішності, почерк), і проксемика — просторові відношення між людьми у процесі спілкування (відстань між мовцями, розташування робочих місць).

Складовими елементами найпростішої моделі процесу комунікації є відправник повідомлення (особа, яка є джерелом інформації), повідомлення (інформація), одержувач (особа, якій відправлено інформацію). Процес комунікації починається з формулювання відправником ідеї повідомлення, тобто з його роздумів про те, з якою метою і яку інформацію необхідно довести до одержувача. У процесі спілкування відправник також визначає зміст повідомлення, обирає засоби передавання інформації з урахуванням можливостей і особливостей одержувача щодо його сприйняття, тобто здійснює кодування повідомлення. Комунікація є двостороннім динамічним процесом, який характеризується зворотним зв'язком та особливою важливістю каналу комунікації. Свідченням зворотного зв'язку є будь-яка інформація, яку відправник отримує від реципієнта. Він може бути

вербальним (словесним) і невербальним (не вираженим у словах), оцінним і нейтральним, емоційним і описовим, інтерпретативним.

Найпоширенішою формою вербальної взаємодії є бесіда, тому вміння чітко, конкретно, зрозуміло і переконливо говорити має значення у професійному спілкуванні. Для досягнення цілі необхідне вміння підтримувати постійний зворотний зв'язок, орієнтуючись на реакцію співбесідника, виявляючи чутливість до невербальних сигналів, володіючи мистецтвом запитувати.

Тема 4. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)

Спілкування це сукупність зв'язків і взаємовпливів, які виникають і закріплюються між людьми в процесі спільної діяльності. Регулятором цих зв'язків є соціальні норми, тобто зразки відносин, поведінки, взаємодії, що виробляються в соціальних групах або в суспільстві в цілому. Ці норми поширюються завдяки механізмам соціального контролю. На порушників чекають нормативні санкції (осудження, докір, покарання), з допомогою яких група прагне повернути їх до нормативної поведінки. Кожний акт спілкування впливає на наше життя в цілому, але, крім того, у ньому реалізуються кілька функцій, завдяки яким ми досягаємо мети. Контактна функція — встановлення стану спільної готовності приймати та передавати повідомлення і підтримувати взаємний зв'язок до завершення акту. Інформаційна — обмін повідомленнями (описами), запитаннями та відповідями. Спонукальна — заохочення партнера або ж самого себе (стимулювання й аутостимулювання) до виконання певних дій. Координаційна — взаємне орієнтування й узгодження дій, коли йдеться про спільну діяльність. Пізнавальна — адекватне сприйняття і розуміння сенсу повідомлення, а також взаємне розуміння одне одного (намірів, установок, переживань, станів партнерів). Емотивна — або неусвідомлений «обмін емоціями», або ж один з партнерів збуджує в іншому певні емоції.

Встановлення відносин — усвідомлення і фіксування свого місця в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків. Впливова функція спрямована на зміну стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери партнера (намірів, поглядів, думок, рішень, уявлень, потреб, рівня активності, смаків, норм поведінки, оціночних критеріїв тощо).

У реальному процесі спілкування може переважати та чи та функція або декілька з них. Це залежить від того, який зміст партнери вкладають у конкретний акт спілкування. Людина, знайома із психологічними основами спілкування, впливає на партнера одночасно у різних напрямках. Вона чітко визначає, чого прагне досягти, й обмежує взаємодію необхідним і достатнім. Взаємодія повинна базуватися саме на комплексі функцій.

Тема 5. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)

Основні етапи в дослідженні поняття "соціальна перцепція". Розуміння соціальної перцепції як соціальної детермінації перцептивних процесів (перший етап дослідження). Розуміння соціальної перцепції як процесу сприйняття соціальних об'єктів — інших людей, соціальних груп, великих соціальних спільнот (другий етап дослідження).

Міжособистісна перцепція (міжособистісне сприйняття) як складова соціальної перцепції. Особливості соціального сприйняття порівняно із сприйняттям фізичних об'єктів (загально-психологічним сприйняттям): сприйняття не лише фізичних характеристик об'єкта, а й поведінкових його характеристик (формування уявлень про його наміри, думки, здібності, емоції, установки тощо); формування адекватних уявлень про стосунки між суб'єктом та об'єктом сприйняття; активний вплив позиції суб'єкта сприйняття (вплив його очікувань, бажань, намірів, минулого досвіду тощо) на результативність перцепції.

Каузальна атрибуція як галузь соціальної психології, яка досліджує механізми приписування. Вплив характеристик суб'єкта сприйняття на особливості приписування (фіксація суб'єкта на певних характеристиках інших людей; попередня оцінка об'єктів сприйняття; наявність певної установки тощо). Вплив характеристик об'єкта сприйняття на особливості міжособистісної перцепції.

Аналіз процесу міжособистісного сприйняття. Ефекти: "ореолу"; першості та новизни; стереотипізації. Ефект "ореолу" як формування специфічної установки стосовно людини, яка сприймається, а також як цілеспрямоване приписування їй на основі цієї установки певних якостей. Сутність ефекту "ореолу" (категоризація певним чином інформації про людину, яка сприймається; негативний вплив образу ("ореола").

Ефект стереотипізації. Стереотип як певний стійкий образ якого-небудь явища або людини, яким користуються як "скороченням" при взаємодії з цим явищем. Особливості стереотипізації в соціальній перцепції. Протилежні наслідки стереотипізації: а) позитивний - спрощення пізнання іншої людини (без оцінювального навантаження, "зсуву" в сторону емоційного прийняття або неприйняття іншої людини), скорочення процесу пізнання; б) негативний - виникнення упередження стосовно іншої людини (на основі попереднього негативного, обмеженого досвіду тощо).

Проблема точності міжособистісної перцепції.

Атракція як соціально-психологічний феномен та його основні вияви: як процес формування в процесі сприйняття привабливості однієї людини для іншої та як продукт цього процесу. Атракція як особливий вид соціальної установки стосовно іншої людини, в якій переважає емоційний компонент. Фактори, які впливають на виникнення атракції: подібність характеристик суб'єкта та об'єкта сприйняття; близькість спілкування, частота зустрічей; наявність "допомагаючої" поведінки тощо.

Модуль 2. Професійно-ділове спілкування

Тема 6. Особливості ділового спілкування.

Ділове спілкування відрізняється від інших видів спілкування своєю спрямованістю на досягнення мети діяльності та використанням відповідних комунікативних технік. Для того щоб краще зрозуміти місце ділового спілкування серед видів спілкування, можна використовувати модель рівнів спілкування.

Ділове спілкування є предметно-цільовою діяльністю яка спрямована на організацію й оптимізацію того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, педагогічної та ін. На думку Ю. М. Жукова, в діловій комунікації предмет спілкування і стосунки учасників до нього (їх предметні позиції) є основними визначальними процесу спілкування. Уміння розуміти предметні позиції партнерів, в тому числі і власну, є необхідною умовою успіху комунікації. Основним завданням ділової комунікації можна назвати продуктивне співробітництво, прагнення до зближення цілей, встановлення і поліпшення партнерських відносин.

Поняття ділове спілкування як спілкування, яке обслуговує певне діло (професійну діяльність людей). Характерною особливістю ділового стилю спілкування можна вважати орієнтацію на досягнення позитивного результату. При цьому форми комунікативної взаємодії відзначаються цільовою установкою на вироблення оптимальних позицій

Ділове спілкування відбувається в різних формах. Можна виділити три основні форми ділового спілкування: діадне спілкування - ділова бесіда між двома людьми; групове спілкування - ділові переговори, проведення нарад, групове прийняття рішень. Відрізняється від першого варіанту включенням в процес комунікації відразу декількох людей; публічне спілкування - публічний виступ. Це може бути виступ на конференції, зборах, мітингу. Особливість цього виду спілкування полягає в тому, що комунікатором є одна людина, тоді як реципієнтів багато. На відміну від групового спілкування, де ролі комунікатора і реципієнта змінюються, при публічному спілкуванні вони фіксовані (принаймні, на час виступу). Незважаючи на відмінності, всі форми ділового спілкування об'єднані однією характеристикою: наявністю спільної діяльності, з приводу якої відбувається спілкування.

Ділова бесіда - одна з найбільш поширених форм в діловому спілкуванні. Її можна також розглядати як базову форму, так як, по суті, інші форми спілкування використовують ті ж техніки і соціально-психологічні механізми. Ділова бесіда - усний контакт між співрозмовниками, метою якого є дозвіл конкретних ділових проблем або спонукання однієї зі сторін до дій з реалізації цілей спільної діяльності. Ділова бесіда відрізняється від звичайної міжособистісної бесіди наявністю цілей діяльності, а також повноважень співрозмовників на вчинення певних дій. Всі дії співрозмовників в рамках ділової бесіди

визначено їх повноваженнями і соціально-рольовими відносинами. Таким чином, ділова розмова значно більшою мірою регламентована і нормативно задана. Норми, які регулюють взаємодію співрозмовників, можуть відрізнятися в різних організаціях і в залежності від статусу учасників.

Тема 7. Бар'єри спілкування. Причини виникнення труднощів у спілкуванні.

Бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні види: комунікативний; психологічний; інтелектуальний; бар'єри культурних упереджень; естетичний; мотиваційний; емоційний тощо. Комунікативні бар'єри (франц. *barriere* - перешкода) психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації. Комунікативні бар'єри виникають на міжособистісному рівні, виявляються в інформаційному перевантаженні (великий обсяг інформації знецінює її зміст). Установлення комунікативного контакту — це передусім уникнення всього того, що може його порушити. Комунікативні бар'єри залежать від: індивідуальних особливостей особистості (сором'язливість, потайливість, некомунікабельність); уваги в процесі комунікативної взаємодії; уміння висловлювати думки; різниці у віці співрозмовників; уміння слухати співрозмовника; особливих психологічних стосунків, що склалися між людьми: неприязнь, недовіра тощо.

До труднощів, які мають соціально-психологічне походження, належать бар'єри, які виникають між партнерами. Вони пов'язані з різною соціальною й етнічною належністю. Психологічний бар'єр формується на підставі попереднього досвіду як негативна установка, розбіжність інтересів партнерів по спілкуванню тощо.

Найтиповішими психологічними бар'єрами є поганий контакт та негативна установка на співрозмовника. Інтелектуальні бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня партнерів. Різні інтереси співрозмовників, культура мови, поверховість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись. Інтелектуально розвинена та ерудована людина знаходить певні спільні теми з менш розвиненою особою, але для постійного спілкування вони навряд чи будуть вважати один одного цікавими партнерами і відчуватимуть певний психологічний дискомфорт від усвідомлення свого інтелектуального відставання.

Бар'єри культурних упереджень породжені поглядами, звичками і традиціями різних народів. Негативні расові та національні установки є підґрунтям расизму і націоналізму. Естетичні бар'єри взаєморозуміння виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки. Усувають такий бар'єр шляхом самоконтролю поведінки.

Мотиваційні бар'єри роблять спілкування партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що у цей момент у людини є більш необхідна справа, ніж ця розмова.

Емоційні бар'єри взаєморозуміння - це небажання спілкуватися, заглиблюватися у проблеми співрозмовника і співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги та ін.). Вони містять дуже багато різноманітних ситуацій і найбільш характерні для зіпсованих стосунків, а також стосунків опонентів у різних конфліктах. Долають їх за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

Тема 8. Успішне спілкування. Ефективні техніки слухання

Процес спілкування можна оцінювати за кількома критеріями, насамперед за ефективністю спілкування та мірою задоволення потреби у вияві своїх почуттів. Мірою ефективності спілкування є збіг того, що один із партнерів хотів передати іншому, з тим, що зрозумів інший. Люди не лише помилково трактують почуті висловлювання, а й часто приписують співрозмовникам наміри, яких вони не мали. Причини непорозумінь найрізноманітніші, часто ми не говоримо того, про що думаємо насправді й чого насправді хочемо. Нерідко люди формулюють свої думки так, аби мати можливість від них відмовитися.

Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника. *Слухання* — це компонент

вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації..

Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговоренні проблеми. Воно забезпечує налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння між співрозмовниками.

Нерефлексивне слухання - це процес невтручання в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Нерефлексивне слухання доцільно застосовувати в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події, прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему.

Рефлексивне слухання - це процес налагодження зворотного зв'язку із співрозмовником з метою контролю точності сприймання ним інформації. Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування, воно передбачає активне використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації і допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики та уточнення.

З'ясування - це звернення до співрозмовника за уточненнями. Воно відбувається за допомогою «відкритих» і «закритих» запитань. «Закриті» запитання вимагають відповіді типу «так» чи «ні» і переводять співрозмовника з позиції пояснюючого на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію. «Відкриті» запитання змушують дати розгорнуту або уточнювальну відповідь.

Перефразування - це власне формулювання почутої інформації. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди. Правила слухання: вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього; вміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника; запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру; уникати непотрібних суперечок; уникати зловживання критикою й засудження інших; вміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця; поважати думку інших людей; застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок; частіше посміхатися

Тема 9. Психологічні механізми здійснення впливів

Спілкування практично завжди включає в себе елемент психологічного впливу.

У психології вплив розуміється як психологічний результат спілкування, що виявляється в зміні емоційного стану, поведінки або внутрішніх установок хоча б однієї з взаємодіючих сторін. Структура соціально-психологічного впливу включає в себе наступні компоненти: суб'єкт - той, хто здійснює вплив, найчастіше завдання впливу на інших людей стоїть перед керівником, однак насправді вплив на інших людей можуть надавати практично всі люди незалежно від їх статусу; об'єкт - той, хто піддається впливу; способи впливу - технічні прийоми, використовувані для здійснення впливу; засоби впливу - технічні чи інші засоби, що використовуються для здійснення впливу; механізми впливу - соціально-психологічні механізми, які можуть не усвідомлюватися самим суб'єктом впливу. За які використовуються для здійснення впливу.

Методи впливу можуть бути: адміністративними (прямі методи впливу). Застосування системи адміністративних заохочень і покарань, а також прямі накази і розпорядження; соціально-психологічними (непрямі методи впливу). До них відносяться: ідентифікація, емоційне зараження, навіювання, емпатія, наслідування, переконання.

Керівник часто спирається в основному на прямі методи впливу. Безсумнівно, без них в управлінні не обійтися, проте необхідно враховувати психологічні закономірності, що полегшують або ускладнюють їх вплив. З іншого боку, у багатьох випадках непрямі методи впливу можуть виявитися набагато ефективніше і дозволять досягти того ж результату меншими зусиллями. Механізми соціально-психологічного впливу також продовжують працювати тоді, коли керівник використовує логічні методи переконання.

Тема 10. Імідж у діловому спілкуванні

Поняття „імідж” увійшло до сучасного ділового лексикону головним чином тому, що його складники мають сильний вплив на співпрацю з людьми та на ефективність спільної роботи. Для того, щоб потрібний ідеал був сприйнятий, кожного співробітника необхідно переконати в тому, що це його власний ідеал. У цьому важливу роль відіграє імідж фірми.

Імідж, будучи, комплексом яскравих і дохідливих образів, кожний з яких несе у себе потрібну ідею, дає працівнику можливість виділити ідею із сприйнятого іміджу. Отже, ідеал, донесений за допомогою іміджу, стає предметом власної переконаності й віри. Зазначимо, що ідеал може бути об'єктивно недосяжним, але в його втілення повинен вірити персонал. Якщо поставити перед собою велику мету – добитися маленьких, якщо маленьку – не добитися нічого. Численні приклади підтвердили справедливність цього твердження. Потрібно поставити перед собою надзадачу, досягнення якої буде прагнути весь трудовий колектив. Тільки в цьому випадку підприємство стане успішним. Структура іміджу професіонала передбачає такі складники: образ, який виникає при першому сприйманні; зовнішній складник (зовнішність, манери, хода, голос, міміка, одяг, зачіска); процесуальний складник (форми звертання, професіоналізм, енергійність, темперамент, виразність); внутрішній складник (інтелект, спосіб мислення, цілі, засоби їх досягнення, інтереси, ерудиція); позиція, установки – сприймаються як позитивні лише за умови високого рівня психологічної та професійної культури особистості. У наш час керівники розуміють, що отримання привабливого іміджу підприємством не примха, а об'єктивна необхідність. Частіше за все від іміджу залежить бажання потенційних партнерів співпрацювати, тобто сприятливий імідж є одним з найважливіших чинників, що визначають комерційний успіх.

Тема 11. Соціально-культурні впливи на комунікаційний процес

Високий рівень психологічної культури - одна з головних і постійних вимог, стоїть поряд з любов'ю до професії, наявністю спеціальних знань в окремо взятій галузі науки та ерудованістю загалом. Вони набуваються систематичною і наполегливою працею, величезною роботою над собою - саморозвитком, самовихованням, самоосвітою. Перехід до нового особистісно орієнтованого типу професійного спілкування не можливий без суттєвого підвищення рівня психологічної культури, що означає, з перцептивного боку (як сприймають і розуміють партнери один одного), з рефлексивного - отримання зворотної позитивної реакції, що демонструє бажання на рівні всіх граней спілкування (перцептивного, інтерактивного, комунікативного), створювати умови для спільного розв'язання проблеми й забезпечення позитивного психологічного клімату в подальших стосунках, з комунікативного - спілкування (обмін інформацією), продуктивність якісного сприймання з розуміння інформації, інтерактивного - взаємодія між партнерами - свідчить про співробітництво та співтворчість і цим оптимізує сприятливу атмосферу професійної діяльності.

Психологічна культура є необхідним компонентом культури професійного спілкування, у якій з найбільшою повнотою відображені духовні й матеріальні цінності особистості, а також способи творчої діяльності, необхідні для вдосконалення суспільства і особистості. Психологічна культура інтегрує історико-культурний, психологічний досвід і регулює сферу взаємодії та взаємин.

6.2. Структура навчальної дисципліни (денна)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: денна					
	Усього	у тому числі				
		лекції	практичн і (семінарські)	лаборато рна	індивідуа льна робота	самостій на робота
1-й семестр						
Модуль 1.Теоретико-методологічні основи спілкування.						
Тема 1. Структура і зміст спілкування.	8	1	1			6
Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	8	1	1			6
Тема3.Комунікативний аспект спілкува ння	8	2	1			5
Тема 4. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	9	2	1			6
Тема 5. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	9	2	2			5
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	44	10	6			28
Модуль 2 Професійно-ділове спілкування						
Тема 6 . Особливості ділового спілкування.	7	1	1			5
Тема 7. Бар'ери спілкування. Причини виникнення труднощів у спілкуванні.	7	2	1			4
Тема 8. Успішне спілкування. Ефективні техніки слухання	7	2	1			4
Тема 9. Психологічні механізми здійсненн впливів	7	1	1			5
Тема 10. Імідж у діловому спілкуванні	8	2	1			5
Тема 11. Соціально-культурні впливи на комунікаційний процес	8	2	1			5
Модульна контрольна робота	2	2				
Разом за модуль	46	12	6			28
Разом за семестр	90	22	12			56

6.2. Структура навчальної дисципліни (заочна)

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Форма навчання: заочна					
	Усього	у тому числі				
		лекції	практичні (семінарські)	лабораторні	індивідуальна робота	самостійна робота
1-й семестр						
Модуль 1.Теоретико-методологічні основи спілкування.						
Тема 1. Структура і зміст спілкування.	9	0,6	0,4			8
Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	9	0,6	0,4			8
Тема3.Комунікативний аспект спілкування	9	0,6	0,4			8
Тема 4. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	9	0,6	0,4			8
Тема 5. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	9	0,6	0,4			8
Разом за модуль	45	3	2			40
Модульна контрольна робота						
Модуль 2 Професійно-ділове спілкування						
Тема 6 . Особливості ділового спілкування.	8,25	1	0,25			7
Тема 7. Бар'єри спілкування. Причини виникнення труднощів у спілкуванні.	7	0,5	0,5			6
Тема 8. Успішне спілкування. Ефективні техніки слухання	7,5	0,25	0,25			7
Тема 9. Психологічні механізми здійсненн впливів	7,5	0,25	0,25			7
Тема 10. Імідж у діловому спілкуванні	7	0,5	0,5			6
Тема 11. Соціально-культурні впливи на комунікаційний процес	7,75	0,5	0,25			7
Разом за модуль	45	3	2			40
Модульна контрольна робота						
Разом за семестр	90	6	4			80

6.3. Теми практичних занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Структура і зміст спілкування.	1	0,4
2	Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	1	0,4
3	Тема 3. Комунікативний аспект спілкування	1	0,4
4	Тема 4. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	1	0,4
5	Тема 5. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	2	0,4
6	Тема 6 . Особливості ділового спілкування.	1	0,25
7	Тема 7. Бар'єри спілкування. Причини виникнення труднощів у спілкуванні.	1	0,5
8	Тема 8. Успішне спілкування. Ефективні техніки слухання	1	0,25
9	Тема 9. Психологічні механізми здійсненн впливів	1	0,25
10	Тема 10. Імідж у діловому спілкуванні	1	0,5
11	Тема 11. Соціально-культурні впливи на комунікаційний процес	1	0,25
Разом		12	4

6.4. Самостійна робота

№ з/п	Назва теми	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Тема 1. Структура і зміст спілкування.	6	8
2	Тема 2. Спілкування та індивідуальні якості особистості.	6	8
3	Тема 3. Комунікативний аспект спілкування	5	8
4	Тема 4. Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона спілкування)	6	8
5	Тема 5. Спілкування як сприйняття людьми один одного (перцептивна сторона спілкування)	5	8
6	Тема 6 . Особливості ділового спілкування.	5	7
7	Тема 7. Бар'єри спілкування. Причини виникнення труднощів у спілкуванні.	4	6
8	Тема 8. Успішне спілкування. Ефективні техніки слухання	4	7
9	Тема 9. Психологічні механізми здійсненн впливів	5	7
10	Тема 10. Імідж у діловому спілкуванні	5	6
11	Тема 11. Соціально-культурні впливи на комунікаційний процес	5	7
Разом		56	80

7. РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

Основна література

1. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація: підручник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – К.: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. – 460 с
2. Абрамович С. Д. Риторика: навч. посібник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – Львів : Світ, 2001. – 240 с.
3. Алехина И. В. Имидж и этикет делового человека. / И. В. Алехина.– М. : ЗНН, 2002. – 126 с.
4. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. – Х.: НФаУ, 2011. – 132 с.
6. 4. Психологія спілкування: навч. метод. комплекс / Т. В. Вашека, І. С. Гічан. - Київ: Книжкове вид. НАУ, 2006. - 184 с.
7. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової; Держ. ВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
8. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей./ Кононець М.О. Укл.:– К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.
9. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів, «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.

Допоміжна література

10. Баронин А. С. Этическая психология. / А. С. Баронин. – К., 2004. – 183 с.
11. Бралатан В.П. Професійна етика: Навч. посіб. / В. П. Бралатан, Л. В. Гуцаленко, Н. Г. Здирко. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 252 с.
12. Великий тлумачний словник сучасної української мови: 250000 слів / [Уклад, гол. ред. В. Т. Бусел]. – К.; Ірпінь: Перун, 2005. – 1728 с.
13. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник / Й. М. Гах. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
14. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посіб. / П. Е. Герчанівська – К.: ІВЦ Видавництво «Політехніка», 2005. – 152 с.
15. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: посібник / А. Н. Діденко. – 6-те вид., переробл. і доповн. – К.: Либідь, 2010. – 480 с.
1. Етика та психологія ділових відносин / за ред. Андрєєвої Т. Є.– Х. : Просвещение, 2004. – 114 с.
2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення : професійне і непрофесійне спілкування / А. П. Загнітко, І. Г. Данилюк.– Донецьк : ТОВ ВКФ «БАО», 2004. – 480 с.
3. Залюбівська О. Б. Практикум з риторики. Методичні вказівки до виконання вправ та завдань з дисципліни «Основи риторики» / О. Б. Залюбівська. – Вінниця : ВНТУ, 2007. – 74 с.
4. Зубков М. Г. Сучасне ділове мовлення [Текст]./ М. Г. Зубков –Харків: Книжковий Клуб «Клуб Сімейного Дозвілля», 2008. – 448 с.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник : 2е вид., перероб. і доп. / В. Я. Зусін – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
6. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник / Г. М. Калашник – К. : Знання, 2007. – 143 с.
7. Максименко В. Ф. Сучасна ділова українська мова: Підруч. / В. Ф. Максименко. – Х.: Торсінг Плюс, 2007. – 448 с.
8. Маркетинг: Навч. посіб. / С. І. Чеботар, Я. С. Ларіна, О. П. Луцій та ін. – К: «Наш час», 2007. – 504 с.

9. Мацюк З. О., Станкевич Н. І. Українська мова професійного спілкування: Навч. посіб. / З. О. Мацюк, Н. І. Станкевич. – К.: Каравела, 2008. – 352 с.
10. Паламар Л. М., Кацавець І. М. Мова ділових паперів. / Л.М. Паламар, І. М. Кацавець – К.: Алерта, 2008. – 320 с.
11. Палеха Ю. І. Ділова етика : навч.метод. посіб. / Ю. І. Палеха. – К. : Видво Європ.унту фінансів, інформ. систем, менеджм. і бізнесу, 2000. – 350 с.
12. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Ю. І. Палеха – К. : Кондор, 2008. – 356 с.
13. Палеха Ю. І. Менеджмент для початківців: Навч. посібник в 2х частинах. / Ю. І. Палеха. – К., 2005. – 305 с.
14. Пащук Р. І., Таран О. С. Українська мова за професійним спрямуванням: Навч.метод. посібник для слухачів ФЗДН//МВС України. ЛАВС. / Р. І. Пащук, О. С. Таран. – Луганськ, 2005. – 128 с.
15. Плотницька І. М. Ділова українська мова: Навч. посіб. / І. М. Плотницька. – К.: Центр навч. літ-ри, 2008. – 256 с.
16. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. – К. : УНВЦ «Рідна мова», 2003. – 479 с.
17. Стахів М. Український комунікативний етикет : навчально-методичний посібник / М. Стахів – К. : Знання, 2008. – 245 с.
18. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Н. Л. Тимошенко – К. : Знання, 2006. – 391 с
19. . Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник для студентів вищих навчальних закладів – К.: «Центр учбової літератури» 2008 – 223с.
20. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. – Чернівці, 2019. – 100 с.

Інформаційні ресурси в мережі Інтернет

1. ДСТУ41632003 Національний стандарт України [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.google.com.ua/> url
2. https://stud.com.ua/49687/psihologiya/visnovok_vihid_kontaktu
3. <http://psychology.univer.kharkov.ua/news2021/NMKD/NMKDprycladna/3psychologycommunication/UK.pdf>
4. <https://dspace.ltsu.org/bitstream/123456789/507/1/3Np3.pdf>
5. Веб-сайт Національної бібліотеки України ім. В.І.Вернадського. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
6. http://dnvcpprmgz.org.ua/img/all/administration/files/zukova_article_2014.pdf
7. https://studme.com.ua/158011175525/psihologiya/sotsialno-psihologicheskie_problemy_professionalnoy_deyatelnosti.htm
8. <https://studfile.net/preview/5127915/page:6/>

...

**Результати перегляду
робочої програми навчальної дисципліни**

Робоча програма перезатверджена на 20__ / 20__ н.р. без змін; зі змінами (Додаток __).
(потрібне підкреслити)

протокол № __ від «__» _____ 20__ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20__ / 20__ н.р. без змін; зі змінами (Додаток __).
(потрібне підкреслити)

протокол № __ від «__» _____ 20__ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20__ / 20__ н.р. без змін; зі змінами (Додаток __).
(потрібне підкреслити)

протокол № __ від «__» _____ 20__ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)

Робоча програма перезатверджена на 20__ / 20__ н.р. без змін; зі змінами (Додаток __).
(потрібне підкреслити)

протокол № __ від «__» _____ 20__ р. Завідувач кафедри _____
(підпис) (Прізвище ініціали)