

Міністерство освіти і науки України Харківський національний
університет імені В.Н. Каразіна

Кафедра прикладної психології

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор з науково-педагогічної
роботи
“ _____ ” _____ 20__ р.

Робоча програма навчальної дисципліни
Психологія міжособистісної та ділової комунікації
(міжфакультетська дисципліна)

(назва навчальної дисципліни)

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський)

Галузь знань: 05 соціальні і поведінкові науки

Спеціальність: 053 психологія

Освітня програма: психологія

Вид дисципліни: Зк: міжфакультетська

Факультет психології

2020 / 2021 навчальний рік

Програму рекомендовано до затвердження вченою радою факультету психології

РОЗРОБНИКИ ПРОГРАМИ: Милославська О.В., к.психол.н., доцент

Програму схвалено на засіданні кафедри прикладної психології

Завідувач кафедри _____ І.В. Кряж

Програму погоджено методичною комісією факультету психології

Голова методичної комісії _____ Ю.А. Гімаєва

ВСТУП

Програма навчальної дисципліни «Психологія спілкування» складена відповідно до освітньо-професійної (освітньо-наукової) програми підготовки освітньо-кваліфікаційного рівня бакалавр.

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є засвоєння студентами теоретичних основ психології спілкування, розвиток комунікативних умінь і формування у студентів інтересу до проблем ефективності спілкування.

1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є

- є збагатити запас професійно значущих знань студентів в області психології спілкування
- сформувати у студентів уявлення про основні положення ефективного спілкування
- ознайомити із засобами ефективної взаємодії людей,
- сприяти розвитку рефлексії та формуванню навичок ефективного спілкування.

1.3. Кількість кредитів - 3

1.4. Загальна кількість годин - 32

1.5. Характеристика навчальної дисципліни	
Нормативна / за вибором	
Денна форма навчання	Заочна (дистанційна) форма навчання
Рік підготовки	
3-й	-й
Семестр	
5-й	-й
Лекції	
32 год.	год.
Практичні, семінарські заняття	
год.	год.
Лабораторні заняття	
год.	год.
Самостійна робота	
год.	год.
Індивідуальні завдання	
год.	

1.6. Заплановані результати навчання. Відповідно до освітньо-професійної програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти студенти мають досягти таких **результатів навчання:**

- знання основних понять, принципів, моделей та законів психології спілкування;
- вміння вільно орієнтуватися у науковій літературі з психології спілкування та психодіагностики;
- знання основних факторів, що впливають на ефективність спілкування;
- вміння підвищувати ефективність взаємопорозуміння у міжособистісному та особистісно-груповому спілкуванні;
- вміння застосовувати знання у педагогічній та інших професійних сферах, а також у неділовому спілкуванні.

2. Тематичний план навчальної дисципліни

Розділ 1. Основи психології спілкування.

Комунікативна та інтерактивна складові спілкування

Тема 1. Спілкування як предмет психологічного вивчення

Поняття спілкування. Міждисциплінарні зв'язки психології спілкування з іншими психологічними науками. Роль спілкування у житті людини. Функції спілкування. Основні психологічні поняття, що залучені до вивчення психології спілкування: психологія, психіка, особистість, психічні процеси, мотиви.

Тема 2. Психологічна структура, види та форми спілкування

Психологічна структура спілкування. Комунікативна та інформативна функції спілкування. Інтерактивна та регулятивна функції спілкування. Перцептивна та афектно-когнітивна функції спілкування. Класифікація видів спілкування на основі кількості залучених осіб, змісту, форми, наявності зворотнього зв'язку.

Тема 3. Спілкування як комунікативна діяльність

Спілкування та комунікація. Модель комунікації Р. Якобсона. Код, контакт та контекст як фактори комунікації. Структура повідомлення. Метаповідомлення. Поверхова та глибинна структура мови. Рівні і механізми саморозкриття суб'єктів спілкування.

Модель комунікації теорії інформації. Кодування та декодування.

Модель комунікації Дж. Гербнера. Поняття про психологічні та фізичні шуми. Уявлення про канали: удільний, візальний, тактильний. Історичний, соціальний та психологічний контексти.

Тема 4. Зворотній зв'язок у комунікації. Навички слухання

Види і техніки слухання. Поняття «Активне слухання». Пасивне слухання. Складові активного слухання. Структура вимог активного слухання. Емпатичне

слухання. Слухання рефлексивне і нереклексивне. Техніка слухання: з'ясування, перефразовування, віддзеркалення почуттів, резюмування.

Тема 5. Вербальна та невербальна передача інформації

Техніки підвищення зрозумілості вербального повідомлення. Використання специфічних та конкретних слів, датування повідомлення, індексація повідомлення. Кінестетичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка). Експресивні патерни різних емоційних станів. Візуальний контакт. Психологічні і паралінгвістичні особливості невербального спілкування. Міжнаціональні відмінності невербального спілкування. Взаємодія вербальних і невербальних сигналів у людській комунікації.

Тема 6. Спілкування як взаємодія соціальних суб'єктів

Взаємодія в процесі спілкування. Взаємодія в контексті ситуації: інтеракціонізм. Мотивація саморозкриття суб'єктів в міжособистісному спілкуванні. Саморозкриття і усвідомлення себе.

Механізми взаєморозуміння в спілкуванні: ідентифікація, стереотипізація, рефлексія, зворотний зв'язок. Значення повідомлень і проблеми психології розуміння. Наявність спільної мови як умова взаєморозуміння.

Тема 7. Конфліктна взаємодія

Поняття конфлікту. Основні конструктивні та деструктивні функції конфліктів в організації. Етапи конфлікту. Конфліктні ситуації у трудовому процесі. Засоби розв'язання конфліктів. Стратегії поведінки у конфлікті – поступка, компроміс, співробітництво, уникнення, авторитарна стратегія.

Поняття про позиція у конфлікті. Основні умови для вибору оптимальної позиції. Уявлення про агресивну, асертивну і пасивну позицію. Вербальні та невербальні навички агресивної, асертивної та пасивної поведінки.

Тема 8. Соціальний вплив та соціальний тиск.

Навіювання, переконання, інформаційний соціальний тиск як види соціального впливу на установки та цінності. Маніпулятивне спілкування. Прийоми маніпулятивного спілкування. Види маніпуляцій. Особливості особистісної структури людини-маніпулятора. Роль емоційної сфери в маніпулятивному спілкуванні. Маніпулятивне спілкування як деструктивний чинник.

Соціальний тиск і феномен конформізму. Експерименти С. Аша. Здійснення вчинку, що перечить переконанням, і його вплив на зміну атитюдів та цінностей. Вплив референтної групи на погляди та поведінку людини.

Розділ 2. Перцептивна складова спілкування. Спілкування у групі

Тема 9. Сприйняття у спілкуванні – само презентація, саморозкриття

Соціальне сприйняття і соціальне пізнання. Поняття «Соціальна перцепція». Соціальна перцепція і буденна свідомість. Місце міжособистісного сприйняття в системі перцептивних процесів і особливості його вмісту. Механізми

міжособистісної перцепції: емпатія, атракція як способи пізнання і розуміння людьми один одного; рефлексія, як спосіб пізнання самого себе в процесі спілкування; каузальна атрибуція – механізм, що забезпечує прогнозування поведінки партнера по спілкуванню.

Особливості процесу формування першого враження. Роль соціальних установок при формуванні першого враження. Помилки сприйняття. «Ефект ореолу». Процес стереотипізації. Умови досягнення розуміння людиною людини – механізми ідентифікації і рефлексії.

Тема 10. Пізнання і розуміння людьми один одного в процесі спілкування

Перехід від соціального сприйняття до соціального пізнання. Специфіка пізнання іншої людини. Процеси категоризації в соціальному пізнанні і феномен стереотипів. Проблема об'єктивності-суб'єктивності в соціальному пізнанні. Типові помилки в пізнанні – соціальні ілюзії.

Самопізнання як особливий вигляд соціального пізнання. Самопізнання особистості і його структура. Захисні механізми «Я». Специфічні труднощі самопізнання. Перешкоди і скрута в спілкуванні і роль рефлексії. Методи рефлексії. Самоспостереження і самоаналіз.

Тема 11. Комунікація у групі, лідерство

Поняття про лідерство. Класифікація лідерів. Вплив колективу на особистість. Вплив особистості на колектив. Згуртованість (єдність) колективу. Структура комунікації у групі. Психологічний клімат у колективі.

Тема 12. Психологічне здоров'я.

Поняття про психічне здоров'я та його критерії за ВОЗ. Поняття психологічного здоров'я та його критерії. Уявлення про суб'єктність людини. Класифікація станів психологічного та психічного здоров'я: рівень супер-норми, рівень норми, рівень дезадаптивної поведінки, рівень емоційних порушень, неврози, психопатії, психози.

Психологічна допомога та самопомога. Психопрофілактика та психогігієна. Психологічне консультування.

3. Структура навчальної дисципліни

Назви розділів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	Усього	у тому числі					Усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	сам роб.		л	п	лаб	інд	Сам. роб.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Розділ 1. Основи психології спілкування. Комунікативна та інтерактивна складові спілкування												
Тема 1. Спілкування як предмет психологічного вивчення	2	2										
Тема 2. Психологічна структура, види та форми спілкування	2	2										
Тема 3. Спілкування як комунікативна діяльність	2	2										
Тема 4. Зворотній зв'язок у комунікації. Навички слухання	2	2										
Тема 5. Вербальна та невербальна передача інформації	2	2										
Тема 6. Спілкування як взаємодія соціальних суб'єктів	2	2										
Тема 7. Конфліктна взаємодія	2	2										
Тема 8. Соціальний вплив та соціальний тиск.	2	2										
Разом за розділом 1	16	16										
Розділ 2. Перцептивна складова спілкування. Спілкування у групі												
Тема 9. Сприйняття у спілкуванні – самопрезентація, саморозкриття	4	4										
Тема 10. Пізнання і розуміння людьми один одного в процесі спілкування	4	4										
Тема 11. Комунікація у групі, лідерство	4	4										
Тема 12. Психологічне здоров'я	4	4										
Разом за розділом 2	16	16										
Усього годин	32	32										

4. Теми семінарських (практичних, лабораторних) занять - не передбачено планом

5. Завдання для самостійної роботи

Для індивідуальної роботи пропонується підготовка реферату.

Теми рефератів

Психологічні типи особистості, які проявляються в одязі.

- Категоризація і сприйняття іміджу.
- Формування першого враження в процесі ділового спілкування.
- Побудова образу партнера по спілкуванню.
- Імідж ділової людини.
- Роль, особливості і функції публічного виступу серед інших видів ділових комунікацій.
- Психологічні особливості масової аудиторії й інструменти впливу.
- Типи аудиторії. Канали сприйняття і канали впливу.
- Зворотній зв'язок під час виступу.
- Підготовка публічного виступу. Активізація слухачів. Аргументація.
- Введення переговорів в несприятливих ситуаціях – контроль над емоціями.
- Роль, особливості і функції ділових переговорів серед інших видів ділових комунікацій.
- Ділові переговори та їх роль в керівництві організацією.
- Психологічна підготовка до переговорів.
- Мистецтво ведення переговорів.
- Маніпуляція в діловому спілкуванні.
- Прийоми маніпуляції та прийоми захисту від маніпуляції.
- Маніпуляція і актуалізація.
- Особливості мовної поведінки партнера.
- Роль етики і етикету в діловій бесіді.
- Ділові бесіди і їх види, організація і проведення ділової бесіди.
- Призначення і види ділових нарад.
- Підготовка ділових нарад.
- Керівництво роботою ділових нарад.
- Комплімент та його роль і місце в діловій бесіді.
- Корпоративна культура в організації.
- Бар'єри ефективного слухання.
- Психологічні бар'єри в спілкуванні. Види і способи подолання.
- Мовленнєва діяльність. Види мовленнєвої діяльності.
- Поняття просторової зони людини і психологічної дистанції спілкування.
- Кінесичні особливості невербального спілкування .
- Невербальні засоби комунікації. Типологія невербальних засобів комунікації.
- Мова як основний засіб вербальної комунікації. Основні функції мови.
- Невербальні сигнали брехні.
- Невербальні сигнали симпатії.
- Маніпулювання в діловому спілкуванні.
- Моделі поведінки.

- Критерії вибору моделі поведінки.
- Тактики спілкування. Вимоги до тактики спілкування.
- Ділові переговори як основна форма ділової комунікації.
- Правила поведінки ділової людини на зустрічах і презентаціях.
- Національні відмінності в діловому спілкуванні.
- Гендерні відмінності в діловому спілкуванні.
- Вислуховування партнера як психологічний прийом.
- Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.
- Місце психології ділового спілкування в системі психологічних дисциплін.
- Ділові комунікації, види.
- Ділове і міжособистісне спілкування.

6. Індивідуальні заняття
(не передбачено планом)

7. Методи контролю

Поточний контроль полягає у написанні есе та роботі на заняттях. За кожне заняття студент отримує 1 бал. Тема, за якою студенти пишуть есе: «Я у спілкуванні». Есе оцінюється в 24 бали.

У якості підсумкового семестрового заходу передбачено складання заліку. Залікова робота є письмовою роботою, яка складається із трьох питань, кожне з яких оцінюється у 20 балів, сумарна кількість балів становить – 60.

7. Схема нарахування балів

Поточний контроль та самостійна робота			Разо м	Залі к	Сум а
Розділ 1	Розділ 2	Написання есе	40	60	100
Мах=8	Мах=8	Мах=24			

8. Шкала оцінювання

Сума балів за всі види навчальної діяльності протягом семестру	Оцінка за національною шкалою	
	для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90 – 100	відмінно	зараховано
80-89	добре	
70-79		
60-69	задовільно	
50-59		
1-49	незадовільно	не зараховано

9. Орієнтовні питання до заліку

1. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень.
2. Взаємодія, діалог, спілкування як універсальні категорії наукової картини світу.
3. Спілкування та комунікація.
4. Соціально-психологічний і психологічний підходи до спілкування.
5. Сутність і природа спілкування.
6. Функції спілкування.
7. Основні види спілкування.
8. Особистість і спілкування.
9. Спілкування і розвиток особистості.
10. Комунікативні якості особистості.
11. Методи дослідження спілкування.
12. Особливості функціонування комунікативного компоненту спілкування як обмін інформацією.
13. Перцептивний компонент як сприймання партнерами один одного.
14. Інтерактивний як організація взаємодії.
15. Діалог, основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна, засоби спілкування.
16. Рівні спілкування та їхня характеристика.
17. Часова структура спілкування.
18. Сприймання і оцінка партнера і ситуації.
19. Соціальна перцепція.
20. Феномен каузальної атрибуції.
21. "Ефекти" сприйняття, ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, хибної розшифровки.
22. Візуальна психодіагностика.
23. Статеві і вікові індивідуально-психологічні відмінності спілкування.
24. Виявлення цінностей і цілей, мотивів, прагнень і інтересів партнера.

25. Невербальне спілкування, міжособистісний простір, візуальний контакт, інтонація і тембр голосу, хода, постава, пози, міміка, мова жестів.
26. Слухання як активний процес та його види.
27. Причини викривлення інформації.
28. Нереклексійне слухання: мінімізація відповідей.
29. Реклексійне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні.
30. Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння. Конгруентність і самоактуалізація особистості.
31. Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні.
32. Емоційна експресія і самовираження. Причини порушень емоційної експресії.
33. Способи вираження емоційних станів в спілкуванні.
34. Структура і зміст "Я - висловлювання".
35. Правила конструктивної критики. Цілі критики. Предмет критики.
36. Способи емоційних реакцій.
37. Прийоми ораторського мистецтва. Підготовка промови: структура, мета, ідея. Аналіз ситуації і аудиторії.
38. Засоби та прийоми привертання уваги .
39. Засоби впливу і прийоми переконання.
40. Зовнішність, жести, голос, артистизм оратора.
41. Адекватні форми передачі інформації.
42. Стиль, культура і художній зміст та форма мовлення. Мовленнєвий етикет.
43. Сутність і структура діалогічного спілкування. Види діалогу.
44. Питання. Основні види питань: закриті, відкриті, риторичні, переломні, рефлексивні.
45. Методи аргументації.
46. Організація і проведення дискусій.
47. Мистецтво компліменту.
48. Психологічна допомога і розвиток особистості партнера.
49. Механізми творчого спілкування.
50. Прийоми і правила ефективного спілкування.
51. Емоційний контакт.
52. Соціальні і невербальні фактори атракції.
53. Демонстрація симпатії і довір'я.
54. Формування атракції та комунікативних умінь.
55. Мистецтво полеміки.
56. Принципи і правила переконання у суперечці. Застосування формально-логічних законів у суперечці.
57. Види логічних помилок.
58. Сутність та природа міжособистісного конфлікту.
59. Структура конфлікту. Основні види конфлікту. Міжособистісні конфлікти.
60. Конфлікти в медичних колективах. Конфлікт очікувань.

61. Емоційні конфлікти. Примітивні міжособистісні реакції.
62. Конфліктна особистість та акцентуації характеру.
63. Проблема психофізіологічної сумісності.
64. Методи запобігання конфлікту.
65. Стратегія і стиль поведінки в конфліктній ситуації.
66. Методи та прийоми творчого розв'язання конфлікту.
67. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.

10. Рекомендована література

Базова література

1. Андреева, Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 378с.
2. Аронсон Э. Общественное животное. Введение в социальную психологию / Пер. с англ. М.А.Ковальчука под ред. В.С.Магуна - М.: Аспект Пресс, 1998. - 517 с.
3. Вердербер Р. Психология общения. М., СПб. 2008.
4. Горянина В.А. Психология общения. Учебное пособие. М. 2009.
5. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения. Учебное пособие. Новосибирск. 2007.
6. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. - М.: ЧеРо, Издательство МГУ, 1997. - 344 с.
7. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. - СПб.: Издательство «Питер», 2000.- 448 с.
8. Майерс Д. Социальная психология / Пер. с англ. - СПб.: Питер, 1997. - 688 с.
9. Пиз А. Язык жестов / Пер. с англ. - Воронеж: НПО «МОДЭК», 1992. - 218 с.
10. Чалдини Р. Психология влияния. – СПб., 1999.
11. Экман П. Психология лжи. - СПб.: «Питер», 1999. - 272 с.

Допоміжна література

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры: Психология человеческой судьбы. М., 1998.
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб.: Речь, 2005.
3. Джейм М., Джонгвард Д. Рождённые выигрывать: транзакционный анализ с гештальтупражнениями. М., 1993.
4. Дилтс Р. Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП. СПб, 2000.
5. Душкина М.Р. Психология влияния. – СПб.: Питер, 2004.

6. Джонсон Д.У. Тренинг общения и развития. – М.: Изд-во группа «Прогресс», 2001.
7. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении. М., 1990.
8. Кан-Калик В.А. Грамматика общения. – М. 1995.
9. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. Л., 1990.
10. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Ростов н/Д, 1986.
11. Методы практической психологии общения. Л., 1990.
12. Морозов А.В. Психология влияния. Хрестоматия. – СПб.: Питер, 2001.
13. Психологические исследования общения / Отв. ред. Б.Ф. Ломов, А.В. Беляева, В.Н. Носуленко. – М.: Изд-во «Наука», 1985.
14. Скотт Дж. Конфликты и пути их преодоления. Киев., 1991.
15. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. Минск, 1995.
16. Цветков Э. Тайные пружины человеческой психики. М., 1993.
17. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор. Минск, 1992.

Інформаційні ресурси

1. <http://bibliotekar.ru/biznes-33/28.htm>

Відеолекції з психології

1. Манипуляції <http://www.youtube.com/watch?v=cQYlqnfoveQ>
2. Медитація доля сняття депресії та тривоги http://www.youtube.com/watch?v=G_OusswKV7o
3. Відносини в парі <http://www.youtube.com/watch?v=TEw7- iuZlc>
4. Помилки в общенні та способи їх усунення: <http://www.youtube.com/watch?v=Dv9F2bLQny8>
5. Програма сняття негативних установок <http://www.youtube.com/watch?v=TXUz0FOHWHs>