

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології
Кафедра загальної та клінічної психології

СИЛАБУС
вибіркового освітнього компонента


ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

підготовки Магістра
Галузі знань 22 – Охорона здоров'я
спеціальності 226 – Фармація, промислова фармація
Освітньо-професійної програми – Фармація

Силабус вибіркового освітнього компонента «Психологія спілкування» підготовки *магістра*, галузі знань 22 – Охорона здоров'я, спеціальності 226 – Фармація, промислова фармація, за освітньою програмою Фармація. форма навчання – денна, за навчальним планом, затвердженим 2020 р.

Розробник: Коструба Н.С., кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної та клінічної психології

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми: д.фарм.н., проф.  Федоровська М.І.

Силабус вибіркового освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри загальної та клінічної психології

Протокол №1 від 31 серпня 2022 р.

Завідувач кафедри: д.псих.н., доцент  Журавльова О.В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна форма навчання	Галузь знань: 22 - Охорона здоров'я Спеціальність: 226 - Фармація, промислова фармація Освітньо-професійна програма: «Фармація» освітній рівень: другий (магістерський) Магістр	Вибірковий
Кількість годин/кредитів		Рік навчання <u>2-й</u>
Денна <u>120/ 4</u>		Семестр <u>3-ий</u>
ІНДЗ: немає		Лекції <u>16</u> год
		Практичні (семінарські) <u>20</u> год
		Самостійна робота <u>76</u> год
		Консультації <u>8</u> год
		Форма контролю: залік
Мова навчання		українська

II. Інформація про викладача

ППП *Коструба Наталія Сергіївна*

Науковий ступінь *кандидат психологічних наук*

Вчене звання –

Посада *доцент кафедри загальної та клінічної психології*

Контактна інформація: мобільний телефон +38066-939-58-98; електронна адреса nataliia.kostruba@vnu.edu.ua

Дні занять <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

Консультації з навчальної дисципліни проводяться протягом семестру щопонеділка з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 119. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація курсу

Вміння налагодити ефективне спілкування одне з найважливіших вмінь нашого століття. Чи це комунікація у великій компанії чи міжособистісне спілкування здатність знайти спільну мову і домовитися це уже успіх справи.

У теоретичному блоці ви дізнаєтеся про види спілкування, форми і засоби комунікації; типи комунікацій (вербальні/невербальні, формальні/неформальні); спілкування в організації: горизонтальні і вертикальні комунікації. А також, основи ефективного спілкування, комунікаційні бар'єри і способи їх подолання, техніки зниження емоційної напруги у спілкуванні.

У тренінговому блоці на індивідуальному рівні будемо вчитися формувати перше враження, механізми створення позитивного іміджу у спілкуванні, мистецтво постановки питання та висловлення думки; уміння і навички ефективного спілкування: контакт, активне слухання, формулювання своєї позиції, аргументування, вираження емоцій; бар'єри у спілкуванні і шляхи їх подолання, як конструктивно критикувати та реагувати на критику, протистояння маніпуляціям та небажаному тиску інших.

Розвиток навичок ділового спілкування: постановка цілей, ведення переговорів, робота з різними типами клієнтів, техніки налагодження контакту; техніки аргументації та переконання, публічний виступ, спілкування за допомогою новітніх комунікативних технологій.

2. Предметом вивчення освітнього компонента «Психологія спілкування» є спілкування як універсальний спосіб ефективної взаємодії у професійній сфері.

3. Пререквізити

Освітній компонент «Психологія спілкування» ґрунтується на вивченні предмету «Етика і деонтологія у фармації» і є базою для засвоєння дисциплін «Менеджмент та маркетинг у фармації», «Клінічна фармація та фармацевтична опіка».

4. Мета і завдання освітнього компонента

Мета викладання дисципліни: розкрити психологічні механізми та закономірності процесу спілкування, його види та функції; розширити навички ефективної комунікативної взаємодії у професійному середовищі.

Завдання навчальної дисципліни:

- детальне вивчення теоретичних основ психології спілкування;
- ознайомлення з прийомами та методами ефективної комунікативної взаємодії;
- розвиток у студентів комунікативних умінь та навичок у професійній сфері.

5. Результати навчання (Компетентності)

Інтегральна компетентність (ІНТ): Здатність розв'язувати типові та складні спеціалізовані задачі і практичні проблеми у професійній фармацевтичній діяльності із застосуванням положень, теорій і методів фундаментальних, хімічних, технологічних, біомедичних і соціально-економічних наук; інтегрувати знання та вирішувати складні питання, формулювати судження за недостатньої або обмеженої інформації; ясно і недвозначно доносити свої висновки та знання, розумно їх обґрунтовуючи, до фахової та нефахової аудиторії.

Загальні компетентності

ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7. Здатність до адаптації та дії у новій ситуації.

ЗК 8. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, здатність спілкуватися іноземною мовою на рівні, що забезпечує ефективну професійну діяльність.

ЗК 10. Здатність до вибору стратегії спілкування, здатність працювати в команді та з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності.

Фахові компетентності (ФК)

ФК 13. Здатність продемонструвати і застосовувати у практичній діяльності комунікативні навички спілкування, фундаментальні принципи фармацевтичної етики та деонтології, що засновані на моральних зобов'язаннях і цінностях, етичних нормах професійної поведінки та відповідальності відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ.

Програмні результати навчання

ПРН 1. Проводити професійну діяльність у соціальній взаємодії, яка базується на гуманістичних і етичних засадах; ідентифікувати майбутню професійну діяльність як соціально значущу для здоров'я людини.

ПРН 8. Здійснювати професійне спілкування державною мовою, використовувати навички усної комунікації іноземною мовою, аналізуючи тексти фахової спрямованості, та перекладати іншомовні інформаційні джерела.

ПРН 10. Дотримуватися норм спілкування у професійній взаємодії з колегами, керівництвом, споживачами, ефективно працювати у команді.

6. Структура освітнього компонента

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Сам. роб.	Конс.	Форма контролю/ Бали
Змістовий модуль 1. Психологія спілкування: основні терміни та техніки						
Тема 1. Поняття про спілкування. Спілкування як обмін інформацією і провідна навичка Soft Skills	10	2	2	6		ДС/10
Тема 2. Види і типи спілкування, форми і засоби комунікації.	8		2	6		ДС/10
Тема 3. Основи ефективного спілкування.	12	2	2	6	2	РМГ /10
Тема 4. Комунікативні бар'єри і способи їх подолання	14	2	2	8	2	РМГ/10
Тема 5. Емоційна регуляція у спілкуванні. Техніки зниження емоційної напруги. Спілкування в умовах кризи	14	2	2	10		РМГ/10
Разом за модулем 1	58	8	10	36	4	50
Змістовий модуль 2. Практичні навички психології спілкування						
Тема 6. Самопрезентація. Механізм створення позитивного іміджу у спілкуванні	10	2	2	6		ТР /10
Тема 7. Публічний виступ, спілкування за допомогою новітніх комунікативних технологій.	10	2	2	6		ТР10

Тема 8. Розвиток навичок ділового спілкування: постановка цілей, ведення переговорів, робота з різними типами клієнтів.	16	2	2	10	2	РЗ/10
Тема 9. Професійне спілкування	16	2	2	10	2	РЗ/10
Тема 10. Ефективне професійне спілкування за допомогою сучасних інформаційних технологій	10		2	8		РЗ/10
Разом за модулем 2	62	8	10	40	4	50
Всього годин/ Балів	120	16	20	76	8	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, ТР – тренінг, РЗ – розв’язування задач, РМГ – робота в малих групах.

Завдання для самостійного опрацювання

1. Конфлікт. Причини його виникнення.
2. Попередження конфліктів. Поради виходу з конфліктних ситуацій.
3. Риси характеру і їх прояв у процесі спілкування.
4. Емпатія та рефлексія як способи сприйняття та розуміння людьми один одного.
5. Спілкування з «важкими людьми» за Дж.Г.Скотт.
6. Спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна.
7. Способи ефективного спілкування Д.Карнегі.
8. Техніка вербальної та невербальної взаємодії.
9. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми один одного та спілкуванні.
10. Маніпулятивні впливи у спілкуванні. Техніки протидії.
11. Загальні правила ефективного спілкування за допомогою сучасних інформаційних технологій

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо студента

Вимоги викладача:

- обов’язкове відвідування навчальних занять;
- активність студента під час практичних занять;
- своєчасне виконання завдань самостійної роботи;
- відпрацювання занять, що були пропущені або не підготовлені (незадовільні оцінки) на консультаціях.

Не допустимо:

- пропуск занять без поважних причин;
- запізнення на заняття;
- користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття (за винятком дозволу викладача при необхідності виконання певних завдань, передбачених навчальною дисципліною);
- порушення дисципліни;
- списування та плагіат.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих навичок під час виконання завдань практичних робіт. Критерії поточного оцінювання знань здобувачів на практичному занятті (оцінюється в діапазоні від 0 до 10 балів):

За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування)

навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- Самостійне виконання навчальних завдань;
- Посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- Дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; дотримання принципів та положень Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ;
- Надання достовірної інформації про результати власної (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності (плагіат, фальсифікація, списування, обман тощо) здобувачі освіти можуть бути притягнені до академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету.

Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 25%. Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування (наприклад, програма Kahoot).

Політика щодо дедлайнів та перекладання

Роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75% від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності балів). Перекладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

V. Підсумковий контроль

Вивчення освітнього компонента «Психологія спілкування» здійснюється впродовж одного семестру на другому році навчання (3-й семестр). За результатами поточної навчальної діяльності виставляється залік.

Семестровий залік – це форма підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу на підставі результатів виконання ним усіх видів навчальних робіт, передбачених навчальною програмою. Семестровий залік виставляється за результатами поточного контролю практичних робіт та індивідуальних завдань. Якщо протягом семестру студент набрав 60 і більше балів, він може отримати залік, не складаючи його.

У випадку незадовільної підсумкової оцінки (менше 60 балів) або за бажанням підвищити свій результат студент складає залік, виконавши завдання під час проведення заліку (На залік виносяться три практичні задачі, що охоплюють весь матеріал, що вивчався протягом курсу). При цьому він може набрати від 0 до 100 балів, де 60 балів і вище – задовільна /позитивна оцінка.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ, ЩО ВІНОСЯТЬСЯ НА ЗАЛІК

1. Поняття про спілкування. Спілкування як обмін інформацією.
2. Модель і процес комунікації.
3. Види спілкування.
4. Форми і засоби комунікації.
5. Типи комунікацій (вербальні/невербальні). Типи комунікацій (формальні/неформальні)
6. Типи комунікацій (горизонтальні /вертикальні).
7. Основа ефективних комунікацій.
8. Формула ефективного спілкування.
9. Комунікаційні бар'єри і способи їх подолання.
10. Техніки зниження емоційної напруги у комунікації.
11. Механізми створення позитивного іміджу у спілкуванні.
12. Публічний виступ: основні правила успішного публічного виступу.
13. Основні правила ділового спілкування.
14. Ведення переговорів.

15. Особливості роботи з різними типами клієнтів.
16. Специфіка професійного спілкування.
17. Конфлікт. Причини його виникнення. Попередження конфліктів. Поради виходу з конфліктних ситуацій.
18. Риси характеру і їх прояв у процесі спілкування.
19. Емпатія та рефлексія як способи сприйняття та розуміння людьми один одного.
20. Спілкування з «важкими людьми» за Дж.Г.Скотт.
21. Спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна.
22. Способи ефективного спілкування Д.Карнегі.
23. Техніка вербальної та невербальної взаємодії.
24. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми один одного та спілкуванні.
25. Маніпулятивні впливи у спілкуванні. Техніки протидії.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка
90–100	Зараховано
82–89	
75–81	
67–74	
60–66	
1–59	Незараховано (необхідне перескладання)

VII. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Коструба Н. С. Ефективні комунікації як засіб досягнення професійних цілей// Соціально-психологічна компетентність персоналу в сфері публічного управління [Текст] : монографія / О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк та ін. / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк : Вежа-Друк, 2020. С. 92-105.

2. Кайдалова Л. Г. К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Х. : НФаУ, 2018. 140 с.

3. Коструба Н.С. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента / Психологічні перспективи. 2020. № 35. С. 68-82. <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2020-35-68-82>

4. Коструба Н.С. Особливості комунікативної компетентності студентів духовних ВНЗ: емпіричний аспект // Науковий вісник Херсонського державного університету, Серія Психологічні науки. Херсон, 2018. Випуск 3. Том 1. С. 62-66.

5. Ефективна комунікація: публічний виступ : навч. посіб. / Т. Д. Єгорова. К. : НАДУ, 2018. 164 с.

Додаткова література

1. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. К. : НАУ, 2016. 248 с.

2. Професійне спілкування фахівців фармації: посібник / Л. Г. Кайдалова, Н. В. Альохіна, Л. В. Пляка, Н. В. Шварп. Х. : НФаУ, 2013. 82 с.

3. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засекіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
4. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
5. Андреева, Т. Є. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. / Т. Є. Андреева. Х. : Бурун Книга, 2004. 144 с.

Інтернет-ресурси

1. The Power of Effective Communication.
<https://2012books.lardbucket.org/books/powerful-selling/s08-the-power-of-effective-communi.html>
2. 5 Things You Can Do TODAY to Improve Your Communication!
https://newbreak.church/5-communication-tools/?gclid=EAIaIQobChMIjoLI1Pzh-wIV4UaRBR1MTwYyEAAyAAEgJO2fD_BwE