

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет психології та соціології
Кафедра загальної і соціальної психології та соціології

СИЛАБУС
вибіркової навчальної дисципліни

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

підготовки магістра

спеціальності 226 Фармація, промислова фармація

освітньо-професійної програми Фармація

*Силабус навчальної дисципліни
для денної форми навчання*

Силабус навчальної дисципліни «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ» підготовки магістрів, галузі знань 22 "Охорона здоров'я", спеціальності 226 "Фармація, промислова фармація", за освітньою програмою Фармація.

Розробник: Коструба Наталія Сергіївна, старший викладач кафедри загальної і соціальної психології та соціології, кандидат психологічних наук.

Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри загальної і соціальної психології та соціології

протокол № 1 від 15 вересня 2020 р.

Завідувач кафедри:  (Лазорко О.В.)

© Коструба Н.С., 2020 р.

I. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	22 "Охорона здоров'я", 226 "Фармація, промислова фармація", Фармація Магістр	Нормативна
Кількість годин/кредитів Денна <u>120/ 4</u>		Рік навчання <u>2-й</u>
ІНДЗ: <u>немає</u>		Семестр <u>3-ий</u>
		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 старший викладач

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 щосереди з 15.00 до 16.00 в кабінеті № 111. В разі додаткової потреби здобувача в консультації час погоджується з викладачем.

III. Опис дисципліни

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. Пререквізити

Дисципліна ґрунтується і паралельно вивчається разом із курсами «Соціальна фармація» та «Менеджмент та маркетинг у фармації».

3. Мета і завдання навчальної дисципліни

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.

4. Результати навчання (Компетентності)

В результаті вивчення курсу «Психологія спілкування» студент повинен:

Знати: види спілкування, форми і засоби комунікації; типи комунікацій (вербальні/невербальні, формальні/неформальні, горизонтальні /вертикальні); основи ефективного спілкування, комунікаційні бар'єри і способи їх подолання, техніки зниження емоційної напруги.

Вміти: формувати перше враження, створювати позитивний імідж 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.

Загальні компетентності

1. Здатність діяти соціально відповідально та громадянсько свідомо.
2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

7. Здатність до адаптації та дії у новій ситуації.
8. Здатність спілкуватися рідною мовою як усно, так і письмово, здатність спілкуватися іноземною мовою.
10. Здатність до вибору стратегії спілкування, здатність працювати в команді.

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності

9. Здатність розробляти, впроваджувати та застосовувати підходи менеджменту у професійній діяльності аптечних, оптовопосередницьких, виробничих підприємств та інших фармацевтичних організацій відповідно до принципів Належної практики фармацевтичної освіти та Глобальної рамки FIP.

19. Здатність здійснювати домедичну допомогу хворим та постраждалим у екстремальних ситуаціях.

20. Здатність здійснювати консультування та фармацевтичну опіку під час вибору та відпуску безрецептурного лікарського засобу шляхом оцінки співвідношення ризик/користь, сумісності, показань та протипоказань керуючись даними про стан здоров'я конкретного хворого із врахуванням біофармацевтичних, фармакокінетичних, фармакодинамічних та фізико-хімічних особливостей лікарського засобу.

21. Здатність проводити санітарно-просвітницьку роботу серед населення з метою профілактики поширених захворювань внутрішніх органів, попередження небезпечних інфекційних та паразитарних захворювань, а також з метою сприяння своєчасному виявленню та підтриманню прихильності до лікування цих захворювань згідно з їхніми медико-біологічними характеристиками та мікробіологічними особливостями.

Програмні результати навчання

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

2. Застосовувати знання з загальних та фахових дисциплін у професійній діяльності.

8. Здійснювати професійне спілкування сучасною українською літературною мовою, використовувати навички усної комунікації іноземною мовою, аналізуючи тексти фахової направленості та перекладати іншомовні інформаційні джерела.

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

33. Проводити санітарно-просвітницьку роботу у фаховій діяльності при виникненні спалахів інфекційних захворювань.

5. Структура навчальної дисципліни

Структура навчальної дисципліни представлена у вигляді таблиць 2 та 3 (денна та заочна форми навчання відповідно).

Таблиця 1

Денна форма навчання (ДФН)

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Прак т.	Лабор .	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	8	2			6		ДС/5
Тема 2. Види і типи спілкування, форми і засоби комунікації.	14	2	2		10		ДС/5
Тема 3. Основи ефективного спілкування.	18	2	4		10	2	РМГ /5
Тема 4. Комунікативні бар'єри і способи їх подолання, техніки зниження емоційної напруги.	18	2	4		10	2	РМГ/5
Разом за модулем 1	58	8	10		36	4	20
Змістовий модуль 2. Практичні навички психології спілкування							
Тема 5. Самопрезентація. Механізми створення позитивного іміджу у спілкуванні	14	2	2		10		ТР /5
Тема 6. Публічний виступ, спілкування за допомогою новітніх комунікативних технологій.	16	2	4		10		ТР5
Тема 7. Розвиток навичок ділового спілкування: постановка цілей, ведення переговорів, робота з різними типами клієнтів.	18	2	4		10	2	РЗ/5
Тема 8. Професійне спілкування	16	2	2		10	2	РЗ/5
Разом за модулем 2	62	8	10		40	4	20
Види підсумкових робіт							Бал
Модульна контрольна робота (МКР1+МКР2)							30+30=60
Всього годин/ Балів	120	16	20		76	8	100

Форма контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв'язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота студента, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

6. 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.

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;
- виконання модульних контрольних завдань;
- 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 5 балів): 5 балів – завдання виконане в повному обсязі, відповідь вірна, наведено аргументацію, використовуються професійні терміни. 3 бали – завдання виконане, але обґрунтування відповіді недостатнє, у звіті допущені незначні помилки. 1 бал – завдання виконане частково, допущені значні помилки. 0 балів – завдання не виконане. Викладачем оцінюється повнота розкриття питання, цілісність, системність, логічна послідовність, вміння формулювати висновки, акуратність оформлення письмової роботи, самостійність виконання. Модульна контрольна робота є складовою поточного контролю і здійснюється через проведення аудиторної письмової роботи під час проведення останнього практичного заняття в межах окремого залікового модуля. Кожен варіант модульної контрольної роботи складається з трьох питань. Відповіді на поставленні питання слухачів повинні відображати вільне володіння обсягом матеріалу, передбаченим

програмою, зокрема, вміти застосовувати його на практиці (у вигляді наведення власних прикладів, розв'язання психологічних ситуацій тощо), оцінювати факти, явища, вільно висловлювати власні думки, самостійно оцінювати різноманітні явища та факти, виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовувати міжпредметні зв'язки. Критерії оцінювання знань здобувачів при виконанні контрольних робіт (оцінюється в діапазоні від 0 до 30 балів): 30-20 балів – вільно володіє обсягом матеріалу, вільно висловлює власні думки, повністю і якісно розкрив всі питання виявляючи особисту позицію що до них, вміло використовує міжпредметні зв'язки. 12-19 балів – вільно висловлює власні думки, але недостатнє обґрунтування відповіді, допущені незначні помилки; 5-11 балів – не повністю з допущенням помилок розкрив всі питання; 1-4 бали – розкрив тільки перше питання; 0 балів – відповідь відсутня.

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, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання;
- 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 психолога (<http://nsj.gov.ua/files/1448287570%D0%95%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B0.docx.pdf>);
- 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%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів заборонені (в т.ч. із використанням мобільних пристроїв). 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). Перескладання модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

I. Підсумковий контроль

На іспит виносяться основні питання, що потребують творчої відповіді та уміння синтезувати отриманні знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

Форма проведення іспиту – усний екзамен.

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)
6. Типи комунікацій (формальні/неформальні)
7. Типи комунікацій (горизонтальні /вертикальні).
8. Основа ефективних комунікацій.
9. Формула ефективного спілкування.
10. Комунікаційні бар'єри і способи їх подолання.
11. Техніки зниження емоційної напруги у комунікації.
12. Механізми створення позитивного іміджу у спілкуванні.
13. Публічний виступ: основні правила успішного публічного виступу.
14. Основні правила ділового спілкування.
15. Ведення переговорів.
16. Особливості роботи з різними типами клієнтів.
17. Специфіка професійного спілкування.
18. Конфлікт. Причини його виникнення. Попередження конфліктів. Поради виходу з конфліктних ситуацій.
19. Риси характеру і їх прояв у процесі спілкування.
20. Емпатія та рефлексія як способи сприйняття та розуміння людьми один одного.
21. Спілкування з «важкими людьми» за Дж.Г.Скотт.
22. Спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна.
23. Способи ефективного спілкування Д.Карнегі.
24. Техніка вербальної та невербальної взаємодії.
25. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми один одного та спілкуванні.
26. Маніпулятивні впливи у спілкуванні. Техніки протидії.

VI. Шкала оцінювання

Оцінка в балах за всі види навчальної діяльності	Оцінка
90 – 100	Відмінно
82 – 89	Дуже добре
75 - 81	Добре
67 -74	Задовільно
60 - 66	Достатньо
1 – 59	Незадовільно

VI. Рекомендована література та інтернет-ресурси

1. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. / Лариса Володимирівна Засекіна, Тетяна Володимирівна Пастрик. – Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. – 184 с
2. 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.
3. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. — К.: Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.
4. 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.
5. Барановська Л. В. Психологія ділового спілкування : навч. посібник / Л. В. Барановська, Н. В. Глушаниця. – К. : НАУ, 2016. – 248 с.
6. Андрєєва, Т. Є. Етика та психологія ділових відносин : навч. посіб. / Т. Є. Андрєєва. — Х. : Бурун Книга, 2004. — 144 с
7. Професійне спілкування фахівців фармації: посібник / Л. Г. Кайдалова, Н. В. Альохіна, Л. В. Пляка, Н. В. Шварп. — Х. : НФаУ, 2013. — 82 с.
8. 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>
9. 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.