

## ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

**Викладач:** кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри Бойко Ганна Валентинівна

**Кафедра:** соціальної філософії та управління, IV корпус, ауд. 315

**E-mail:** hannaboynko@ukr.net

**Телефон:** (061) 228-75-73

**Інші засоби зв'язку:** Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

<b>Освітня програма, рівень вищої освіти:</b>		Європейські філософські студії та креативні індустрії Бакалавр					
<b>Статус дисципліни:</b>		Обов'язкова					
<b>Кредити ECTS</b>	3	<b>Навч. рік:</b>	2021-22	<b>Рік навчання</b>	1	<b>Тижні</b>	16
<b>Кількість годин</b>	90	<b>Кількість змістових модулів<sup>1</sup></b>	4	<b>Лекційні заняття</b> – 16 <b>Практичні заняття</b> – 16 <b>Самостійна робота</b> –58			
<b>Вид контролю:</b>		Залік					
<b>Посилання на курс в Moodle</b>			<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3796">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3796</a>				
<b>Консультації:</b> особисті, IV корпус, ауд. 315; дистанційні –Zoom, за попередньою домовленістю							

### ОПИС КУРСУ

Курс має на меті сформувати у бакалаврів філософії знання про основні соціально-психологічні теорії та практичні навички у сфері спілкування. Курс особливо корисний розвитком здатностей до пошуку та аналізу інформації з різних джерел, до креативної рефлексії, відкритості до інноваційних ідей і готовності до змін думок в світлі наявних даних та аргументів практичних навичок конструктивного сприйняття та врегулювання ускладнень при безпосередньому спілкуванні між людьми. Курс розвиває комунікативну компетентність у сприйнятті ситуацій спілкування, комунікативні навички побудови та врегулювання відносин, сприяє поглибленню саморефлексії власної поведінки в умовах спілкування з іншими людьми. Курс розвиває здатність брати участь в інтелектуальних дискусіях на засадах діалогу, відкритості й толерантності, навички самоконтролю емоційної сфери та розвитку застосування ефективних вербальних та невербальних прийомів комунікації, розвиває вміння ефективно організовувати ситуації спілкування та впливає на вміння проявляти ініціативу у веденні розмови, вміння слухати та вміння говорити. Ці навички бакалавру філософії стануть у нагоді як у реалізації професійних завдань, так і особистісному саморозвитку.

Курс передбачає виконання студентами тренінгових вправ, участь у рольових іграх, групових дискусіях. Передбачається аналіз та обговорення конкретних прикладів ситуацій спілкування, їх аналіз та напрацювання навичок у ефективній участі та розвитку спілкування.

### ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент **зможеться**:

- аналізувати процес спілкування між людьми з точки зору виділення комунікативної, перцептивної та інтерактивної складової;
- виділяти та визначати роль вербальної та невербальної складової у спілкуванні
- аналізувати причини та виявляти заходи щодо зниження напруження в ситуаціях спілкування;

<sup>1</sup>1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



- визначати психологічні причини конфліктів, їх вплив на стосунки та знаходити способи вирішення конфліктів;
- використовувати різні форми запитань для налагодження процесу врегулювання конфлікту;

## ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять розміщені на платформі Moodle:  
<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3796>

## КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

### Поточні контрольні заходи:

#### **Критерії оцінювання теоретичного завдання:**

4-3 бали – чітка повна змістовна відповідь на питання, оперування багатьма теоретичними джерелами, висока аргументованість відповіді, розуміння основних засад організації творчого процесу;

2-1 бал – змістовне доповнення.

#### **Критерії оцінювання практичного завдання:**

4-3 бали – відповідь показує належне володіння практичним методом дослідження, матеріал подається аргументовано, демонструється детальна обізнаність у організації творчого процесу;

2-1 бал – поверховий виклад матеріалу, слабке знання теоретичних джерел з онтології творчості.

### Підсумкові контрольні заходи:

**Усна відповідь на заліку** (max 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (max 10 балів) та практичного (max 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=3796>

**Індивідуальне дослідницьке завдання** у вигляді рольової гри «Вирішення конфлікту» (max 20 балів) готується на підставі знань курсу та реалістичної конфліктної і передбачає моделювання розгортання процесу вирішення конфлікту.

**Презентація рольової гри** передбачає:

- програвання етапів вирішення конфлікту;
- програвання ролей конфліктантів на підставі реалістичного конфлікту;

Оскільки головна мета цієї роботи – отримати досвід налагодження спілкування через розв'язання конфлікту за допомогою прийомів та технік, то студенти, які грають ролі конфліктантів, обирають конфлікт для аналізу. В групі двоє інших студентів грають ролі конфліктантів у вільний спосіб, відштовхуючись від характеристик конфліктанта, на вдасний розсуд і бачення. Рольова гра має вільний характер, який не передбачає підготовку жорсткого сценарію. В підсумку рольової гри відбувається групова дискусія.

### **Критерії оцінювання відповіді на питання:**

20-18 балів – повна змістовна відповідь на всі запитання, переконливе демонстрування знань по онтології творчості;

17-15 балів – повна змістовна відповідь на дві третини запитань, наявні помилки в розумінні онтології творчості;

11-14 балів – неповні відповіді на всі питання, вільна орієнтація в основах онтології творчості;



10-13 балів – неповні відповіді на третину питання, обмежена орієнтація в основах онтології творчості;

6-9 балів – часткові відповіді на питання, висвітлення базових понять онтології творчості;

1-5 балів – короткі поверхові відповіді на окремі питання, нечіткі та помилкові визначення понять.

**Критерії оцінювання індивідуального завдання:**

20-18 балів – підготовлена та здійснена рольова гра демонструє високий рівень знань з курсу, а також цілісне бачення розвитку порозуміння в умовах конфліктного протистояння;

17-15 балів – підготовлена та здійснена рольова гра демонструє високий рівень знань з курсу, а також достатнє бачення розвитку порозуміння в умовах конфліктного протистояння

11-14 балів – підготовлена та здійснена рольова гра демонструє середній рівень знань з курсу, а також достатнє бачення розвитку порозуміння в умовах конфліктного протистояння;

10-13 балів – підготовлена рольова гра не повністю розкриває закономірності вирішення конфліктної ситуації;

6-9 балів – підготовлена рольова гра носить незавершений характер, логічна послідовність викладу матеріалу є нечіткою;

1-5 балів – підготовлений матеріал має фрагментарний характер, відтворюються окремі елементи рольової гри вирішення конфлікту за вказаною тематикою.

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
<b>Поточний контроль (max 60%)</b>			
Змістовий модуль 1 (розділ 1)	Групова робота на семінарі	Практичні заняття 1,2,	<b>20</b>
	Змістовий модуль 2 (розділ 2)	Групова робота на семінарі	Практичні заняття 3,4
Змістовий модуль 2 (розділ 2)	Письмовий контрольний тест	Тиждень 8	
	Змістовий модуль 3 (розділ 3)	Групова робота на семінарі	Практичні заняття 5,6
Змістовий модуль 4 (розділ 4)		Групова робота на семінарі	Практичні заняття 7,8
	Письмова контрольна робота	Тиждень 16	<b>10</b>
	<b>Підсумковий контроль (max 40%)</b>		
Залік		Сесія	<b>20</b>
Презентація рольової гри			<b>20</b>
<b>Разом</b>			<b>100%</b>

**Шкала оцінювання: національна та ECTS**



За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

### РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольне завдання	Кількість балів
<b>Змістовий модуль 1.</b>			
Тиждень 1 Лекція	Вступ до курсу Психологія спілкування		
Тиждень 2 Практичне заняття 1	Комунікативні вміння і навички	Термінологічний диктант з основних понять курсу, опитування Робота у групах: практичні вправи «Комунікативні риси», «Надання підтримки»	4/4
Тиждень 3 Лекція	Спілкування та відносини між людьми		
Тиждень 4 Практичне заняття	Психологічні теорії спілкування	Робота в групах. Обговорення та порівняльний аналіз психологічних теорій спілкування <b>ТЕСТ</b>	4/ 4
<b>Змістовий модуль 2</b>			
Тиждень 5 Лекція	Публічний виступ		
Тиждень 6 Практичне заняття		Робота в групах. Обговорення основних складових публічного виступу, аналіз власних вмінь та перспектив їх розвитку <b>Тест</b>	4 /4
Тиждень 7 Лекція	Психологічні прийоми ефективного впливу під час публічного виступу		
Тиждень 8 Практичне заняття	Рольова гра Публічний виступ	Підготовка, презентація та групове обговорення публічних виступів	6
<b>Змістовий модуль 3</b>			



Тиждень 9 Лекція 8	Три сторони спілкування		
Тиждень 10 Практичне		Робота в групах Заняття з елементами тренінгу: Комунікативна, інтерактивна та перцептивна сторони спілкування	4 /4
Тиждень 11 Лекція	Евристичні правила спілкування між людьми		
Тиждень 12 Практичне		Робота в групах: аналіз застосування маніпуляцій та противага ним	4 /4
Змістовий модуль 4			
Тиждень 13 Лекція	Конфлікти та їх роль у спілкуванні	-	
Тиждень 14 Практичне		Рольова гра: Відпрацювання прийомів налагодження співробітництва в проблемних ситуаціях	4 /4
Тиждень 15 Лекція	Стилі поведінки та їх продуктивність в конфліктних ситуаціях		
Тиждень 16 Практичне		Підсумкова контрольна робота з курсу, Підсумковий тест	6
	Підсумковий контроль (теоретичний і практичний)	Тестування за змістовими модулями. Підсумковий контроль на платформі Moodle	20
		Індивідуальне практичне завдання	20

## ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

### Книги:

Орбан-Лембрик, Л. Е. Психологія професійної комунікації [Текст] : навч. посіб. / Л. Е. Орбан-Лембрик. - Чернівці : Книги-XXI, 2010. - 528 с. . URL:

[https://chtyvo.org.ua/authors/Chernysh\\_Nataliia/Sotsiologhiia\\_Kurs\\_leksii/](https://chtyvo.org.ua/authors/Chernysh_Nataliia/Sotsiologhiia_Kurs_leksii/)

Майерс, Девід *Соціальна психологія* / Девід Майерс ; пер. З. Замчук. - 7-е изд. - Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2017. - 793 с. URL: <https://may.alleng.org/d/psy/psy018.htm>

Матвійчук Т. *Конфліктологія*: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с URL:

<http://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/10152/1/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%87%D1%83%D0%BA%20%D0%A2.%20%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D1%96%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%8F.pdf>

### Електронні ресурси:

*Social Psychology* (9th Edition): 9780133936544: Aronson, Elliot, Wilson, Timothy D., Akert, Robin M., Sommers, Samuel R.: Books/ URL: <http://lib.stikes-mw.id/wp-content/uploads/2020/06/Social-Psychology-PDFDrive.com-.pdf>

*Social Psychology* За David Myers, Jackie Abell, Fabio Sani MacGrow Hill, 2021. URL:

<https://books.google.com.ua/books?id=CsovEAAAQBAJ&pg=PA673&dq>

*The Art of Conflict Management: Achieving Solutions for Life, Work, and Beyond Course Guidebook by Michael Dues/ URL:*

[https://irp-cdn.multiscreensite.com/b220f687/files/uploaded/bk\\_tcco\\_000282.pdf](https://irp-cdn.multiscreensite.com/b220f687/files/uploaded/bk_tcco_000282.pdf)

## РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>2</sup>

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.*

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перифразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на періоджерело.*

*Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.*

*Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:*

*Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.*

*Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

### **Комунікація**

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.*

---

<sup>2</sup>Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів і т.д. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



---

*Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».*

## ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2021-2022

**ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2021-2022 н. р.** ([http://sites.znu.edu.ua/navchalnyj\\_viddil/1635.ukr.html](http://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html))

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених *Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

**ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методу проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.** Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** [HTTPS://MOODLE.ZNU.EDU.UA](https://moodle.znu.edu.ua)

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна
  - для студентів Інженерного інституту ЗНУ - [alexvask54@gmail.com](mailto:alexvask54@gmail.com), Василенко Олексій Володимирович
- У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

**Школа Конфуція (вивчення китайської мови):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>.