

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ «ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ «УКРАЇНА»**

Хмельницький фаховий коледж

Циклова комісія соціально-економічних та загальноосвітніх дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор

Хмельницького фахового
коледжу Університету „Україна”



Ольга ПОЛЬОВИК

09 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ВК 2.3 Психологія спілкування

(шифр і назва навчальної дисципліни)

освітня програма Соціальна робота

(назва освітньої програми)

освітнього рівня фаховий молодший бакалавр

(назва освітнього рівня)

галузь знань 23 Соціальна робота

(шифр і назва галузі знань)

Спеціальність(ності) 231 Соціальна робота

(шифр і назва спеціальності(тей))

Спеціалізація(ї) _____

(назва спеціалізації)

інститут, філія, факультет, коледж Хмельницький фаховий коледж

(назва навчально-виховного підрозділу)

Вид дисципліни: вибіркова

Обсяг, кредитів: 150/5

Форма підсумкового контролю: залік

Хмельницький 2025 рік

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологія спілкування»

(назва навчальної дисципліни)

для здобувачів освіти за галуззю знань 23 Соціальна робота
спеціальністю 231 Соціальна робота

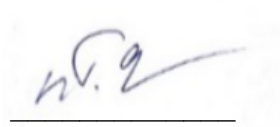
„28” серпня 2025 року – 39 с.

Розробники:**Клик Світлана Едуардівна** – викладач циклової комісії
соціально-економічних та загальноосвітніх дисциплін

(вказати авторів, їхні посади, навчально-виховний підрозділ, кафедру, наукові ступені та вчені звання)

Викладачі:**Клик Світлана Едуардівна** – викладач циклової комісії
соціально-економічних та загальноосвітніх дисциплін**Робочу програму навчальної дисципліни розглянуто і затверджено на засіданні
циклової комісії з соціально-економічних та загальноосвітніх дисциплін**

Протокол від „28” серпня 2025 року № 1

Голова циклової комісії
соціально-економічних та
загальноосвітніх дисциплін

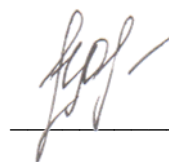
(підпис)Олександр ГАЛКО
(прізвище та ініціали)

„28” серпня 2025 року

Робочу програму погоджено з керівником робочої групи з розробки та розвитку
ОПП «Соціальна робота» (2025 р.)

(назва освітньої програми)

„28” серпня 2025 року

Керівник робочої групи
з розробки та розвитку
ОПП «Соціальна робота»

(підпис)

Олена КОРАБЛЬОВА

ПРОЛОНГАЦІЯ РОБОЧОЇ НАВЧАЛЬНОЇ ПРОГРАМИ

Навчальний рік	20__/20__	20__/20__	20__/20__	20__/20__
Дата засідання циклової комісії				
№ протоколу				
Підпис голови циклової комісії				

Матеріали до курсу розміщені на сайті Інтернет-підтримки навчального процесу <https://vo.uu.edu.ua/> за адресою:

<https://vo.uu.edu.ua/course/view.php?id=28288>

(вказати адресу)

Робочу програму навчальної дисципліни перевірено

„01” вересня 2025 року

Завідувач відділу освітньої діяльності

Хмельницького фахового
коледжу Університету «Україна»



(підпис)

Наталія ЛУЦКЕВИЧ

(прізвище та ініціали)

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, спеціалізація, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни	
		денна форма навчання	заочна форма навчання
Загальний обсяг кредитів – 5	Галузь знань 23 Соціальна робота	Вид дисципліни вибіркова	
	Спеціальність 231 Соціальна робота	Цикл підготовки професійний	
Модулів – 1	Спеціалізація немає	Рік підготовки:	
Змістових модулів – 3		2-й	-
Індивідуальне науково-дослідне завдання: реферат	Мова викладання, навчання та оцінювання: українська	Семестр	
Загальний обсяг годин – 150		4-й	-
Тижневих годин для денної форми здобуття освіти: аудиторних – 4 самостійної роботи – 4	Освітній ступінь: фаховий молодший бакалавр	Лекції	
		28 год.	-
Практичні, семінарські			
28 год.		-	
Лабораторні			
-		-	
Самостійна робота			
94 год.		- год.	
Індивідуальні завдання: –			
Вид семестрового контролю: залік			
Частка аудиторних занять становить: для денної форми здобуття освіти – 46,6% для заочної форми здобуття освіти – 8,3%			

Програма дисципліни виконується в повному обсязі незалежно від форми здобуття освіти.

Аудиторне навантаження заочної форми становить:

1-2 курси навчання ОС «молодший бакалавр», ОПС «фаховий молодший бакалавр» – 20% від аудиторного навантаження денної форми здобуття освіти.

2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Метою викладання навчальної дисципліни „Психологія спілкування” є розкриття психологічних механізмів та закономірностей процесу спілкування; сприяння оволодінню системою знань про форми види та функції спілкування; розширення навичок ефективної комунікативної взаємодії у соціальному середовищі студентів, шляхом підвищення компетентності стосовно прийомів та методів ефективного спілкування.

Основними завданнями вивчення дисципліни „Психологія спілкування” є:

- розкриття змісту базових теоретичних засад психології спілкування;
- ознайомлення з прийомами та методами ефективної комунікативної взаємодії;
- сприяння формуванню комунікативних професійно важливих навичок майбутнього практичного психолога (соціального працівника).

3. РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ЗА ДИСЦИПЛІНОЮ, ВІДПОВІДНІСТЬ ПРОГРАМНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ТА РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ КОМПОНЕНТАМ ОСВІТНЬОЇ ПРОГРАМИ

Згідно вимог до освітньо-професійної програми студенти повинні:

знати:

- зміст та структуру поняття спілкування;
- види, функції та механізми спілкування;
- розвиток спілкування в онтогенезі;
- психологічні способи впливу в процесі спілкування;
- базові засади професійного спілкування психолога(соціального працівника).

вміти:

- реалізувати на практиці набуті теоретичні знання з „Психології спілкування”;
- бути здатними до конгруентної вербальної та невербальної презентації себе;
- вміти вільно та тактично висловлюватись, володіти культурою спілкування;
- бути здатними до активного слухання, гнучкості та креативності у спілкуванні;
- бути здатними до аналізу та оцінки комунікативної діяльності

Рядок дисципліни в „Матриці відповідності загальних програмних компетентностей компонентам освітньої програми”

	ЗК 3	ЗК 5
ВК. 2.3	+	+

-

Рядок дисципліни в „Матриці відповідності спеціальних (фахових) програмних компетентностей компонентам освітньої програми”

	СК 10	СК 12
ВК. 2.3	+	+

-

Рядок дисципліни в „Матриці забезпечення програмних результатів навчання (ПРН) відповідними компонентами освітньої програми”

	РН 5
ВК. 2.3	+

-

4. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

4.1. Анотація дисципліни

Модуль 1

Змістовий модуль 1.

Психологічні закономірності спілкування.

Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування

Сутність психології спілкування. Поняття спілкування. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Ділове спілкування та його особливості. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість спілкування.

Тема 2. Спілкування як науково - практична проблема

Етика й культура спілкування в пам'ятках історії та літератури. Початок формування в Україні наукової думки про спілкування. Дослідження етики й культури спілкування на сучасному етапі. Напрямки вивчення культури та етики спілкування в Україні.

Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування

Моральна культура як етична основа спілкування. Моральна культура спілкування та її рівні. Моральні цінності як основа гуманістичного спілкування. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування. Прояв гуманістичних комунікативних установок у спілкуванні.

Тема 4. Професійна культура спілкування

Професійна культура та мораль. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету. Особливості ділового етикету. Норми поведінки керівника. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами.

Тема 5. Психологічна природа спілкування

Спілкування як одна з нагальних потреб людини. Структура спілкування. Функції спілкування. Спілкування як обмін інформацією. Спілкування як взаємодія. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні. Види та рівні спілкування.

Змістовий модуль 2. Мова як засіб спілкування

Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування

Визначення взаємодії. Спільна діяльність і вплив на неї етичних норм і правил. Мораль і особистісний вплив. Взаєморозуміння та його рівні. Бар'єри

на шляху до взаєморозуміння, зокрема моральні. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосування.

Тема 7. Добір способів ділового спілкування.

Повідомлення як спосіб спілкування. Способи впливу на людей під час спілкування. Маніпулювання та актуалізація. Моделі спілкування. Стили спілкування. Стратегії та тактики спілкування.

Тема 8. Вербальні засоби спілкування.

Що означає мовленнєве спілкування або вербальна комунікація. Культура слухання. Культура говоріння. Значення переконуючого впливу в мовленнєвому спілкуванні. Вплив особистості на ефективність переконання. Логіко-психологічні правила конструювання повідомлень.

Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування.

Мова - необхідна умова спілкування народу та його культури. Мова і мовленнєве спілкування. Функції мови у спілкуванні. Культура мови та мовленнєвий етикет. Оволодіння іноземними мовами завдяки спілкуванню. Шляхи розвитку мови як засобу спілкування.

Тема 10. Невербальні засоби спілкування.

Поняття про невербальну комунікацію. Класифікація невербальних засобів спілкування. Кінесика. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування. Контакт очей. Проксеміка. Невербальні засоби і культура спілкування та поведінки. Невербальні засоби та етикет ділового спілкування.

Змістовий модуль 3.

Спілкування як основа професійної діяльності

Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.

Функції та види бесід. Характеристика та етапи індивідуальної бесіди. Підготовка до бесіди як умова її результативності. Встановлення контакту в бесіді. Орієнтування в ситуації та людях. Обговорення проблеми, прийняття рішення і вихід із контакту. Особливості бесіди по телефону. Правила етикету, яких треба дотримуватись під час бесід з клієнтами. Індивідуальні бесіди керівника з підлеглими. Бесіда виховного характеру.

Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем

Форми колективного обговорення проблем. Переговори. Нарада. Збори як форма прийняття колективного рішення. Дискусія. "Мозковий штурм".

Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів

Особливості публічного виступу. Особистісний вплив промовця на характер спілкування. Ораторське мистецтво промовця як умова переконання. Підготовка до публічного виступу. Особливості спілкування лектора з аудиторією. Презентація як форма виступу в аудиторії.

Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання

Визначення конфлікту. Конфліктні ситуації. Класифікація конфліктів. Типи соціально-психологічних конфліктів. Як визначити сутність конфлікту. Формування готовності до виходу з конфлікту. Міжособистісні стилі розв'язання конфліктів. Структурні методи розв'язання конфліктів. Самостійне розв'язання конфліктів. Розв'язання конфліктів за допомогою посередника.

Міжпредметні зв'язки: філософія, педагогіка, психологія, фізіологія, етика, соціальна педагогіка.

4.2.2. Навчально-методична картка дисципліни „ Психологія спілкування ”

Разом: 120 год., лекції – 28 год., семінарські заняття – 28 год., самостійна робота – 94 год.

Модулі	Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3			
Назва модуля	<i>Психологічні закономірності спілкування</i>					<i>Мова як засіб спілкування</i>					Спілкування як основа професійної діяльності			
Кількість балів за модуль	25 балів					25 балів					21 бал			
Лекції	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Теми лекцій	Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування	Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема	Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування	Тема 4. Професійна культура спілкування	Тема 5. Психологічна природа спілкування	Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	Тема 7. Добір способів ділового спілкування	Тема 8. Вербальні засоби спілкування.	Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування	Тема 10. Невербальні засоби спілкування	Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем.	Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів	Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання
Семінарські	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Теми семінарських занять	Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування	Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема	Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування	Тема 4. Професійна культура спілкування	Тема 5. Психологічна природа спілкування	Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	Тема 7. Добір способів ділового спілкування	Тема 8. Вербальні засоби спілкування.	Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування	Тема 10. Невербальні засоби спілкування	Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем.	Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів	Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання
бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали	4 бали
Самостійна робота	5 балів					5 балів					5 балів			
ІНДЗ						14 балів								
у т.ч. додаткові курси за тематикою дисципліни (неформальна освіта)						10 балів								
Види поточного контролю	Модульні контрольні роботи (15 балів)													
Підсумковий контроль	Залік (100 балів)													

4.3. Форми організації занять

4.3.1. Теми семінарських занять

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування	2
2	Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема	2
3	Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування	2
4	Тема 4. Професійна культура спілкування	2
5	Тема 5. Психологічна природа спілкування	2
6	Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	2
7	Тема 7. Добір способів ділового спілкування.	2
8	Тема 8. Вербальні засоби спілкування.	2
9	Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування.	2
10	Тема 10. Невербальні засоби спілкування.	2
11	Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування.	2
12	Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем.	2
13	Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів.	2
14	Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання	2
Усього годин		28

Оцінка за теоретичний і практичний курс: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 100-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		залік		
90 – 100	<i>відмінно</i>	<i>зараховано</i>	A	<i>відмінно</i>
82 – 89	<i>добре</i>		B	<i>добре (дуже добре)</i>
75 – 81	<i>добре</i>		C	<i>добре</i>
64 – 74	<i>задовільно</i>		D	<i>задовільно</i>
60 – 63	<i>задовільно</i>		E	<i>задовільно (достатньо)</i>
35 – 59	<i>незадовільно</i>	<i>не зараховано</i>	FX	<i>незадовільно з можливістю повторного складання</i>
1 – 34	<i>незадовільно</i>		F	<i>незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни</i>

Індивідуальна навчально-дослідна робота (ІНДР) є видом позааудиторної індивідуальної діяльності студента, результати якої використовуються у процесі вивчення програмового матеріалу навчальної дисципліни. Завершується виконання студентами ІНДР прилюдним захистом навчального проекту.

Індивідуальне навчально-дослідне завдання (ІНДЗ) з курсу – це вид науково-дослідної роботи студента, яка містить результати дослідницького пошуку, відображає певний рівень його навчальної компетентності.

Мета ІНДЗ: самостійне вивчення частини програмового матеріалу, систематизація, узагальнення, закріплення та практичне застосування знань із навчального курсу, удосконалення навичок самостійної навчально-пізнавальної діяльності.

Зміст ІНДЗ: завершена теоретична або практична робота у межах навчальної програми курсу, яка виконується на основі знань, умінь та навичок, отриманих під час лекційних, семінарських, практичних та лабораторних занять і охоплює декілька тем або весь зміст навчального курсу.

Види ІНДЗ, вимоги до них та оцінювання:

- складання ситуаційних завдань із різних тем курсу (**10 бали**);
- огляд літератури з конкретної тематики (**6 бали**);
- анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, тематичні розвідки (**6 бали**);
- Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу (**16 балів**);
- Участь у науковій студентській конференції (**16 балів**);
- дослідження різноманітних питань з тематики дисципліни у вигляді есе (**6 бали**).
- дослідження з тематики дисципліни у вигляді реферату (охоплює весь зміст навчального курсу) – **16 балів**.

Орієнтовна структура ІНДЗ – дослідження у вигляді реферату: вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел.

Тематика ІНДЗ

1. Сутність психології спілкування. Загальна характеристика рівнів, функцій та сторін спілкування.
2. Поясніть різницю між емпатією та ідентифікацією.
3. Сутність невербальної комунікації. Проблеми кодування та декодування невербальних повідомлень.
4. Провести порівняльний аналіз механізмів спрямованого впливу: навіювання, переконання, критика, похвала.
5. Типи спілкування. Особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування. Особливості особистості маніпуляторів та актуалізаторів.
6. Проаналізуйте техніки вербальної та невербальної взаємодії психолога з клієнтом.
7. Структура комунікативного процесу за Г.Лассуелом.
8. Поясніть механізми рефлексії під час спілкування. Визначить ефективність та неефективність рефлексії.
9. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.
10. Проаналізуйте особливості спілкування з погляду трансактного аналізу Е.Берна.

11. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.
12. Проаналізуйте особливості спілкування з «важкими людьми» за Дж. Г.Скоттом.
13. Технологія ефективного переконання. Умови ефективності переконання.
14. Визначить роль спілкування в суспільній діяльності.
15. Сутність поняття взаємодія. Різновиди та типи взаємодії.
16. Вкажіть відмінність між маніпулятивним спілкуванням та імперативним.
17. Сутність моделей впливу ЗМІ. Мета, швидкість та міра впливу засобів масової комунікації.
18. Вкажіть відмінність між зараженням як засобом впливу та наслідуванням.
19. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
20. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.
21. Потреби людини та їх зміст. Становлення та використання мовлення як засобу спілкування.
22. Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та зараженням.
23. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.
24. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.
25. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
26. Порівняйте кооперацію та пристосування як типи взаємодії у спілкуванні.
27. Аналіз моделей комунікації. Лінійна, інтерактивна та транзакційна моделі спілкування.
28. Порівняйте конкуренцію та опозицію як типи взаємодії у спілкуванні.
29. Сутність поняття соціальної перцепції. Механізми взаєморозуміння та їх визначення у спілкуванні.
30. Проаналізуйте особливості встановлення контакту та діалогу в професійному спілкуванні психолога.

Додаткові курси в рамках ІНДЗ

<https://prometheus.org.ua/courses-catalog/>

<https://ed-era.com/courses/>

<https://www.enableme.com.ua/ua/article/najkrasi-bezkostovni-onlajn-kursi-dla-ukrainciv-11573>

**Критерії оцінювання ІНДЗ
(дослідження у вигляді реферату)**

№ з/п	Критерії оцінювання роботи	Максимальна кількість балів за кожним критерієм
1.	Обґрунтування актуальності, формулювання мети, завдань та визначення методів дослідження	2 бали
2.	Складання плану реферату	1 бал
3.	Критичний аналіз суті та змісту першоджерел. Виклад фактів, ідей, результатів досліджень у логічній послідовності. Аналіз сучасного стану дослідження проблеми, розгляд тенденцій подальшого розвитку даного питання	4 балів
4.	Дотримання правил реферування наукових публікацій	2 бали
5.	Доказовість висновків, обґрунтованість власної позиції, пропозиції щодо розв'язання проблеми, визначення перспектив дослідження	3 бали
6.	Дотримання вимог щодо технічного оформлення структурних елементів роботи (титульний аркуш, план, вступ, основна частина, висновки, додатки (якщо вони є), список використаних джерел, посилання	2 бали
Разом		14 балів

Оцінка за ІНДЗ у вигляді реферату: шкала оцінювання національна та ECTS

Оцінка за 11-бальною системою		Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
11	відмінно	5	A	відмінно
8–10	добре	4	BC	добре
3–7	задовільно	3	DE	задовільно
0–2	незадовільно	2	FX	незадовільно з можливістю повторного виконання

4.3.3. Теми самостійної роботи здобувачів освіти

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Теоретичні засади психології спілкування	4
2	Спілкування як науково-практична проблема	4
3	Моральні передумови ділового спілкування	4
4	Професійна культура спілкування	4

5	Тема 5. Психологічна природа спілкування	4
Модульний контроль		2
6	Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування	6
7	Добір способів ділового спілкування	6
8	Вербальні засоби спілкування.	6
9	Мова і мовленнєве спілкування.	6
10	Невербальні засоби спілкування.	6
Модульний контроль		2
11	Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування	6
12	Коллективне обговорення ділових проблем	6
13	Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів	6
14	Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання	6
Модульний контроль		2
ІДНЗ		14
Усього годин		94

КАРТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ ЗДОБУВАЧА ОСВІТИ

Змістовий модуль та теми курсу	Академічний контроль	Бали	Термін виконання
Змістовий модуль 1. Психологічні закономірності спілкування.			
Тема 1. Теоретичні засади психології спілкування (4 год.)	завдання до самостійної роботи	5	I
Тема 2. Спілкування як науково-практична проблема (4 год.)	завдання до самостійної роботи		II
Тема 3. Моральні передумови ділового спілкування (4 год.)	завдання до самостійної роботи		III
Тема 4. Професійна культура спілкування (4 год.)	завдання до самостійної роботи		IV
Тема 5. Психологічна природа спілкування (4 год.)	завдання до самостійної роботи		V
Підсумкова модульна контрольна робота (2 год)	Тестування	5	V
<i>Всього: 22 год.</i>	<i>Всього: 10 балів</i>		
Змістовий модуль 2. Мова як засіб спілкування			
Тема 6. Взаємодія та взаєморозуміння в контексті культури ділового спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи	5	VI
Тема 7. Добір способів ділового спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи		VII
Тема 8. Вербальні засоби спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи		VIII
Тема 9. Мова і мовленнєве спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи		IX
Тема 10. Невербальні засоби спілкування (6 год.)	завдання до самостійної роботи		X

Підсумкова модульна контрольна робота (2 год)	Тестування	5	XI
<i>Всього: 32 год.</i>	<i>Всього: 10 балів</i>		
Змістовий модуль 3. Спілкування як основа професійної діяльності.			
Тема 11. Індивідуальна бесіда як форма ділового спілкування (6 год)	завдання до самостійної роботи	5	XII
Тема 12. Колективне обговорення ділових проблем. (6 год)	завдання до самостійної роботи		XIII
Тема 13. Етичні та психологічні вимоги до публічних виступів (6 год)	завдання до самостійної роботи		XIV
Тема 14. Конфлікти, шляхи їх попередження та розв'язання (6 год)	завдання до самостійної роботи		XV
Підсумкова модульна контрольна робота (2 год)	Тестування	5	XV
<i>Всього: 26 год.</i>	<i>Всього: 10 балів</i>		
Індивідуальна навчально-дослідна робота (14 год)	Реферат	14	XV
<i>Разом: 94 год.</i>	<i>Разом: 44 бали</i>		

5. МЕТОДИ НАВЧАННЯ

5.1. Методи організації та здійснення навчально-пізнавальної діяльності

1. За джерелом інформації:

– *словесні*: лекція (традиційна, проблемна тощо) із застосуванням комп'ютерних інформаційних технологій (презентація PowerPoint), семінари, пояснення, розповідь, бесіда;

– *наочні*: спостереження, ілюстрація, демонстрація;

– *практичні*: вправи.

2. *За логікою передачі і сприйняття навчальної інформації*: індуктивні, дедуктивні, аналітичні, синтетичні.

3. *За ступенем самостійності мислення*: репродуктивні, пошукові, дослідницькі.

4. *За ступенем керування навчальною діяльністю*: під керівництвом викладача; самостійна робота студентів із книгою; виконання індивідуальних навчальних проєктів.

Методи викладання навчального матеріалу визначаються викладачем в залежності від виду занять, змісту теми, цілей і завдань, можливостей здобувачів освіти та часом, відведеним для вивчення теми.

В ході лекцій використовуються наступні методи:

- пояснювально-ілюстративна лекція включає усний виклад навчального матеріалу з ілюстрацією таблиць, слайдів, роздаткового матеріалу, з використанням ТЗН.

- лекція з елементами бесіди, яка включає усний виклад навчального матеріалу, великого за обсягом, складного за логічною побудовою у якому застосовується питально-відповідальний метод навчання з використанням ілюстративного матеріалу.

- проблемна лекція спрямована на розвиток логічного мислення студентів, коли при читанні лекції перед студентами формулюється проблема для самостійного осмислення того, що далі розкривається викладачем; у ході лекції студентам може видаватися надрукований роздавальний матеріал або здійснюватися показ таблиць, слайдів, які допомагають студентам у вирішенні поставленої проблеми.

В ході семінарських занять застосовуються наступні методи:

- семінарське заняття організовується у формі доповідей і обговорень. Увага студентів зосереджена висвітленні матеріалу з наданням інформації про нові наукові розробки.

- репродуктивний метод застосовується при проведенні підсумкового семінару з змістового модуля з використанням тестового контролю у ІКЦ.

5.2. Методи стимулювання інтересу до навчання і мотивації

навчально-пізнавальної діяльності:

Методи стимулювання інтересу до навчання: навчальні дискусії; створення ситуації пізнавальної новизни; створення ситуацій зацікавленості (метод цікавих аналогій тощо).

Під час викладання навчальної дисципліни «**Основи навчання студентів (самоуправління навчанням)**» застосовуються наступні методи стимулювання і мотивації навчально-пізнавальної діяльності студентів:

1. Метод створення ситуації новизни навчального матеріалу – надання нових фактів та самостійний їх пошук створює відчуття збагачення знаннями спонукає студентів до самовдосконалення.

2 Метод опори на життєвий досвід студентів – використання викладачем у навчальному процесі життєвого досвіду студентів – фактів, явищ, які вони спостерігали в житті, або в яких самі брали участь.

3.Метод емоційно-морального стимулювання – включення у зміст навчання моральних ситуацій прикладів з життя.

4.Метод зацікавлення – реалізується за допомогою цікавих прикладів, парадоксальних фактів (цікаві аналогії, проблемні запитання, досліді).

5.Метод емоційного сплеску та заохочення – підтримка, підбадьорювання, заохочення; педагог має демонструвати своє прагнення допомогти студенту, бути впевненим у його силах та здібностях.

6.Метод пізнавальних ігор:

-*ділова гра* – діалог на професійному рівні, в якому відбуваються зіткнення різних думок, пропозицій, і взаємна критика гіпотез. Їх обґрунтування, що призводить до появи нових знань і уявлень;

-*рольова гра* – імпровізоване розігрування заданої ситуації;

- *інтерактивна гра* – метод навчання, заснований на досвіді, отриманому в результаті спеціально організованої соціальної взаємодії учасників з метою зміни індивідуальної моделі поведінки;

- *симуляція* – метод навчання, який моделює обмежені в часі, конкретні життєві ситуації, результат яких залежить від поведінки учасників процесу взаємодії.

5.3. Інклюзивні методи навчання

1. Методи формування свідомості: бесіда, диспут, лекція, приклад, пояснення, переконання.

2. Метод організації діяльності та формування суспільної поведінки особистості: вправи, привчання, виховні ситуації, приклад.

3. Методи мотивації та стимулювання: вимога, громадська думка. Неприпустимо застосовувати в інклюзивному вихованні методи емоційного стимулювання – змагання, заохочення, переконання.

4. Метод самовиховання: самопізнання, самооцінювання, саморегуляція.

5. Методи соціально-психологічної допомоги: психологічне консультування, аутотренінг, стимуляційні ігри.

6. Спеціальні методи: патронат, супровід, тренінг, медіація.

7. Спеціальні методи педагогічної корекції, які варто використовувати для цілеспрямованого виправлення поведінки або інших порушень, викликаних спільною причиною. До спеціальних методів

корекційної роботи належать: суб'єктивно-прагматичний метод, метод заміщення, метод «вибуху», метод природних наслідків і трудовий метод.

Методика навчання (як система) – організований набір методів, прийомів, засобів і форм навчання, який використовується для досягнення освітніх цілей.

Методика є структурованим застосуванням методів – організоване використання різних методів і прийомів, яке обумовлено специфікою освітнього процесу або діяльності. Вона описує як саме, в якій послідовності і в яких умовах застосовуються певні методи для досягнення результату.

–Методика навчання може включати в себе різні методи, стратегії, підходи, засоби навчання (аудіовізуальні матеріали, інтернет-ресурси, дидактичні ігри тощо) і системи організації роботи (до прикладу: поетапне вивчення лексики, розвиток навичок письмового та усного мовлення).

–Методика викладання навчальної дисципліни – вибір викладачем та застосування методів для ефективного засвоєння матеріалу здобувачами освіти.

Методика навчання для здобувачів освіти з порушеннями здоров'я має важливі відмінності, які враховують індивідуальні потреби кожного типу порушень і передбачає модифікацію форм роботи та типів завдань для таких здобувачів освіти.

Кожен тип інвалідності має свої специфічні потреби, і тому підхід до навчання має бути адаптованим, щоб забезпечити максимальну ефективність для здобувачів освіти. Враховуючи різні види порушень (порушення слуху, зору, рухової активності, когнітивні порушення тощо), методика вивчення буде різною. Використання адаптованих технологій, інклюзивних методів та індивідуальних підходів дозволяє забезпечити ефективне навчання для всіх здобувачів освіти, незалежно від типу інвалідності.

Методика навчання для здобувачів освіти з порушеннями слуху

Для здобувачів освіти з порушеннями слуху основним викликом є відсутність або обмеження слухового сприйняття, що може ускладнити процес вивчення мови через усне спілкування та аудіоматеріали. Адаптованими методиками є:

Жестова мова: Якщо здобувач освіти має порушення слуху та використовує жестову мову як основний засіб комунікації, то вивчення дисципліни проводиться через переклад на жестову мову (із залученням відповідного спеціаліста чи фрагментів відео із дублюючим перекладом на жестову мову), зокрема для усного компоненту. Програми з навчання для таких здобувачів освіти можуть включати використання перекладачів жестової мови під час лекцій.

Субтитри: Всі відеоматеріали, які використовуються на заняттях (фільми, навчальні відео), мають субтитри, що дозволяє здобувачам освіти з порушеннями слуху ознайомлюватися з мовними структурами та словником.

Адаптовані навчальні матеріали: Використання візуальних методів, таких як ілюстрації, діаграми, картки з лексикою, допомагає краще засвоювати матеріал. Також створюються текстові файли або аудіоматеріали з субтитрами для покращення розуміння контексту.

Практика усного мовлення через письмове спілкування: Оскільки здобувачі освіти не чуять мовлення, замість усної практики для такої категорії здобувачів освіти фокусується увага на письмових завданнях, інтерактивних тестах і вправах, що включають роботу з текстами (письмові відповіді, розпізнавання лексики та граматики через текст).

Методика навчання для здобувачів освіти з порушеннями зору

У здобувачів освіти з порушеннями зору основною проблемою є труднощі з візуальним сприйняттям інформації, тому методика навчання адаптована до аудіо- та тактильних матеріалів.

Технології для читання з екрану: Використання програм для читання з екрану, таких як JAWS або NVDA, дозволяє здобувачам освіти з порушеннями зору слухати текстовий матеріал. Це забезпечує доступ до електронних підручників, презентацій та інших навчальних ресурсів.

Адаптація навчальних матеріалів: Усі текстові матеріали надаються у форматі для читання з екрану або у шрифті Брайля. Це дає можливість здобувачам освіти не тільки читати, але й активно працювати з навчальними матеріалами.

Озвучення текстів: Використання спеціальних додатків для озвучування текстів або аудіокниг допомагає здобувачам освіти вивчати нові слова та фрази на слух, а також слухати приклади правильного вимовляння.

Аудіовізуальні завдання: Для таких здобувачів освіти використовуються аудіовправи, зокрема з вимови та слухової практики. Це дозволяє розвивати навички аудіювання та вимови, хоча й без візуального сприйняття.

Інтерактивні вправи на слух: Заняття включають завдання, орієнтовані на слухове сприйняття мови (завдання на розпізнавання вимови, на відмінності в інтонації, акценті тощо).

Методика навчання для здобувачів освіти з порушеннями опорно-рухового апарату

Здобувачі освіти з порушеннями опорно-рухового апарату, як правило, мають фізичні обмеження, які можуть вплинути на їхню здатність використовувати традиційні навчальні засоби, але їхні когнітивні та мовні навички, як правило, не порушені. З цією метою освітній процес відповідно адаптований для зручності та доступності.

Онлайн-навчання та доступ до цифрових матеріалів: Онлайн платформи дозволяють здобувачам освіти з порушеннями опорно-рухового апарату навчатися без необхідності фізичного перебування в аудиторії, а також допомагають уникнути труднощів із переміщенням.

Інтерфейси з підтримкою доступу: Використання програмного забезпечення та навчальних платформ, що підтримують голосові команди або дають можливість здійснювати навчання за допомогою спеціальних пристроїв для вводу (як-от пристрої для управління комп'ютером через рухи очей чи голови).

Адаптація завдань для письмових відповідей: Враховуючи фізичні обмеження, здобувачі освіти можуть використовувати голосові помічники для виконання завдань або адаптовані клавіатури та інші технології для зручного введення тексту. Також враховується обсяг письмових завдань та швидкість проходження онлайн тестів, написання підсумкових робіт.

Методика навчання для здобувачів освіти з когнітивними порушеннями

Когнітивні порушення можуть включати труднощі з пам'яттю, увагою, сприйняттям інформації. Здобувачі освіти з такими порушеннями потребують адаптованих методик навчання, щоб забезпечити доступність матеріалу та поступове засвоєння нової інформації.

Розбиття матеріалу на малі блоки: Заняття структуруються (матеріал поділяється на малі частини), що дозволяє легше засвоювати інформацію та допомагає зберігати увагу на кожному етапі навчання.

Часті повторення та практичні вправи: Регулярне повторення пройденого матеріалу, використовуючи ігрові методи чи інші інтерактивні вправи.

Візуальні допоміжні засоби: Використання карток із лексикою, діаграм, малюнків допомагає здобувачам освіти з когнітивними порушеннями краще засвоювати мову.

Мультисенсорні підходи: Для здобувачів освіти з когнітивними порушеннями використовуються різні сенсорні канали (слух, зір, дотик), щоб стимулювати запам'ятовування та розуміння.

Методика навчання для здобувачів освіти із психічними порушеннями

Психічні порушення можуть включати депресії, тривожні розлади, посттравматичний стресовий синдром тощо, які можуть негативно впливати на здатність до концентрації, мотивацію та емоційний стан під час навчання.

Індивідуальний підхід: здобувачі освіти з психічними порушеннями потребують більш гнучкого підходу, наприклад, менших навантажень, частих перерв або персоналізованих уроків.

Підтримка в навчанні через терапевтичні методи: Залучення психологів або консультантів до освітнього процесу допомагає здобувачам освіти подолати емоційні труднощі.

Створення безпечного та підтримуючого середовища: Створення атмосфери довіри та підтримки, де здобувач освіти може вільно звернутися за допомогою або адаптувати темп навчання до своїх потреб.

6. СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАВЧАЛЬНИХ ДОСЯГНЕНЬ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

Навчальна дисципліна „**Психологія спілкування**” оцінюється за модульно-рейтинговою системою. Вона складається з 2 змістових модулів.

Результати навчальної діяльності студентів оцінюються за 100 бальною шкалою в кожному семестрі окремо.

За результатами поточного, модульного та семестрового контролів виставляється підсумкова оцінка за 100-бальною шкалою, національною шкалою та шкалою ECTS.

Модульний контроль: кількість балів, які необхідні для отримання відповідної оцінки за кожен змістовий модуль упродовж семестру.

Семестровий (підсумковий) контроль: виставлення семестрової оцінки студентам, які опрацювали теоретичні теми, практично засвоїли їх і мають позитивні результати, набрали необхідну кількість балів.

Загальні критерії оцінювання успішності студентів, які отримали за 4-бальною шкалою оцінки „відмінно”, „добре”, „задовільно”, „незадовільно”, подано в таблиці нижче.

Кожний модуль включає бали за поточну роботу студента на семінарських, практичних, лабораторних заняттях, виконання самостійної роботи, індивідуальну роботу, модульну контрольну роботу.

Виконання модульних контрольних робіт здійснюється в режимі комп’ютерної діагностики або з використанням роздрукованих завдань.

Реферативні дослідження та есе, які виконує студент за визначеною тематикою, обговорюються та захищаються на семінарських заняттях.

Модульний контроль знань студентів здійснюється після завершення вивчення навчального матеріалу модуля.

Засобами оцінювання та методами демонстрування результатів навчання можуть бути:

- стандартизовані тести;
- наскрізні проекти;
- командні проекти;
- аналітичні звіти, реферати, есе;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- студентські презентації та виступи на наукових заходах;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

6.1. Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень здобувачів освіти

Оцінка	Критерії оцінювання
«відмінно»	Ставиться за повні та міцні знання матеріалу в заданому обсязі, вміння вільно виконувати практичні завдання, передбачені навчальною програмою; за знання основної та додаткової літератури; за вияв креативності в розумінні і творчому використанні набутих знань та умінь.
«добре»	Ставиться за вияв здобувачем освіти повних, систематичних знань із дисципліни, успішне виконання практичних завдань, засвоєння основної та додаткової літератури, здатність до самостійного поповнення та оновлення знань. Але у відповіді здобувача освіти наявні незначні помилки.
«задовільно»	Ставиться за вияв знання основного навчального матеріалу в обсязі, достатньому для подальшого навчання і майбутньої фахової діяльності, поверхневу обізнаність із основною і додатковою літературою, передбаченою навчальною програмою. Можливі суттєві помилки у виконанні практичних завдань, але здобувач освіти спроможний усунути їх із допомогою викладача.
«незадовільно»	Виставляється здобувачу освіти, відповідь якого під час відтворення основного програмового матеріалу поверхнева, фрагментарна, що зумовлюється початковими уявленнями про предмет вивчення. Таким чином, оцінка «незадовільно» ставиться здобувачеві освіти, який неспроможний до навчання чи виконання фахової діяльності після закінчення закладу освіти без повторного навчання за програмою відповідної дисципліни.

6.2. Система оцінювання роботи студентів упродовж семестру

Вид діяльності студента	Максимальна кількість балів за одиницю	Змістовий модуль 1		Змістовий модуль 2		Змістовий модуль 3	
		кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів	кількість одиниць	максимальна кількість балів
I. Обов'язкові							
1.1. Робота на семінарському занятті	4	5	20	5	20	4	16
1.2. Виконання завдань для самостійної роботи	1/1/ 1,25	5	5	5	5	4	5
1.3. Виконання модульної роботи	5	1	5	1	5	1	5
Разом			30		30		26
Максимальна кількість балів за обов'язкові види роботи: 86							
II. Вибіркові							
Виконання завдань для самостійного опрацювання (за вибором здобувача не							

більше 14 балів)	
2.1. Складання ситуаційних завдань із різних тем курсу	10
2.2. Огляд літератури з конкретної тематики	4
2.3. Анотація прочитаної додаткової літератури з курсу, бібліографічний опис, тематичні розвідки	4
2.4. Підготовка наукової статті з будь-якої теми курсу	14
2.5. Участь у науковій студентській конференції	14
2.6. Дослідження різноманітних питань з тематики дисципліни у вигляді есе	4
Разом	14
Максимальна кількість балів за вибіркові види роботи: 16	
Всього балів за теоретичний і практичний курс: 100	

7. ОРІЄНТОВНИЙ ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЗАЛКУ

1. Сутність психології спілкування. Загальна характеристика рівнів, функцій та сторін спілкування.
2. Поясніть різницю між емпатією та ідентифікацією.
3. Сутність невербальної комунікації. Проблеми кодування та декодування невербальних повідомлень.
4. Провести порівняльний аналіз механізмів спрямованого впливу: навіювання, переконання, критика, похвала.
5. Типи спілкування. Особливості імперативного (авторитарного), маніпулятивного та діалогічного спілкування. Особливості особистості маніпуляторів та актуалізаторів.
6. Проаналізуйте техніки вербальної та невербальної взаємодії психолога з клієнтом.
7. Структура комунікативного процесу за Г.Лассуелом.
8. Поясніть механізми рефлексії під час спілкування. Визначить ефективність та неефективність рефлексії.
9. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.
10. Проаналізуйте особливості спілкування з погляду транзактного аналізу Е.Берна.
11. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.
12. Проаналізуйте особливості спілкування з «важкими людьми» за Дж. Г.Скоттом.
13. Технологія ефективного переконання. Умови ефективності переконання.
14. Визначить роль спілкування в суспільній діяльності.
15. Сутність поняття взаємодія. Різновиди та типи взаємодії.
16. Вкажіть відмінність між маніпулятивним спілкуванням та імперативним.
17. Сутність моделей впливу ЗМІ. Мета, швидкість та міра впливу засобів масової комунікації.
18. Вкажіть відмінність між зараженням як засобом впливу та наслідуванням.
19. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
20. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.
21. Потреби людини та їх зміст. Становлення та використання мовлення як засобу спілкування.
22. Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та зараженням.

23. Процес обміну інформацією та його специфіка. Різновиди комунікації за характером впливу.
24. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.
25. Співвідношення етапів життєвого циклу з розвитком, становленням та специфікою спілкування.
26. Порівняйте кооперацію та пристосування як типи взаємодії у спілкуванні.
27. Аналіз моделей комунікації. Лінійна, інтерактивна та транзакційна моделі спілкування.
28. Порівняйте конкуренцію та опозицію як типи взаємодії у спілкуванні.
29. Сутність поняття соціальної перцепції. Механізми взаєморозуміння та їх визначення у спілкуванні.
30. Проаналізуйте особливості встановлення контакту та діалогу в професійному спілкуванні психолога.
31. Бар'єри спілкування та їх особливості.
32. Визначить відмінності впливу спонукальної та констатувальної інформації, що йде від комунікатора.
33. Цілі комунікації.
34. Поясніть на прикладі явище каузальної атрибуції.
35. Сутність понять ефект ореолу, ефект первинності та ефект новизни.
36. Порівняйте особливості організації спілкування на макро-, мезо- і мікрорівні спілкування.
37. Поняття «каузальна атрибуція» та його роль у перцепції. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми один одного.
38. Порівняйте конфлікт та дисоціацію як типи взаємодії у спілкуванні.
39. Проблема точності міжособистісної перцепції.
40. Визначить спільне та відмінне в поняттях „бар'єри“, „труднощі“ та „деформації“ спілкування.
41. Комунікативне поле та його складові: норми, скріпти, стилі комунікації, когнітивне навантаження на учасників та часові і просторові обмеження.
42. Проаналізуйте психологічні особливості впливу засобів масової інформації (ЗМІ). Вкажіть відмінність між навіюванням як засобом впливу та наслідуванням.
43. Стилi комунікації.
44. Проаналізуйте твердження: „Спілкування - це сприймання людьми один одного“. Чи достатнє воно для характеристики спілкування? Обґрунтуйте.
45. Психологічний клімат групи, та фактори які його зумовлюють.
46. Визначить, чи є принципова різниця між поняттями "міжособистісні контакти" та "спілкування"? Обґрунтуйте.
47. Технологія ефективного переконання.
48. Вкажіть, чи завжди завершеність спілкування є необхідною умовою взаєморозуміння? Обґрунтуйте.

49. Стереотипізація та її значення у сприйнятті людьми одного одного.
 50. Проаналізуйте психологічні наслідки впливу на психіку людини повідомлень з елементами агресії.

Розподіл балів, які отримують здобувачі освіти на заліку

Поточне тестування та самостійна робота																	ІНДЗ	Сума	Залік *
Змістовий модуль 1					Змістовий модуль 2					Змістовий модуль 3									
T1	T2	T3	T4	T5	МК 1	T6	T7	T8	T9	T10	МК 2	T11	T12	T13	T14	МК 3	14	не більше 100	Не більше 30
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5			

T1, T2 ... T9 – теми змістових модулів.

*- залік складається у випадку, коли здобувач освіти не набрав необхідну кількість балів для автоматичного заліку, або ж хоче підвищити свій бал.

8. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Опорний конспект лекцій
2. Методичні розробки до практичних занять.
3. Методичні розробки до виконання самостійної роботи студентів.
4. Орієнтовна тематика реферативних досліджень.
5. Ілюстративні матеріали.
6. Глосарій по дисципліні.
7. Тести до модульного контролю.
8. Питання до заліку.

8.1. Навчально-методичні аудіо- і відеоматеріали, у т.ч. для здобувачів освіти з інвалідністю

Для інклюзивного навчання:

- методики диференційованого підходу до процесу навчання й оцінювання знань, умінь і здібностей здобувачів освіти з інвалідністю;
- дистанційні програми навчання для здобувачів освіти із порушеннями слуху та опорно-рухового апарату.
- спеціалізовані комп'ютерні програми для навчання осіб з інвалідністю;
- забезпечення осіб із порушеннями зору спеціальною літературою: книгами, підручниками, навчальними посібниками, журналами, надрукованими шрифтом Брайля та укрупненим шрифтом, і звуковими комп'ютерними програмами;
- наявність аудіовізуальних засобів навчання, спеціальної навчально-методичної літератури в електронному, друкованому, аудіовізуальному форматах для осіб з інвалідністю;
- дидактичні матеріали та засоби навчання осіб з інвалідністю для дистанційної та відкритої форм навчання.

8.2. Глосарій

(термінологічний словник)

Авторитарність (від лат. *avtoritaris*— вплив, влада)— властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підкорення оточуючих своєму впливу, владі, яка тісно пов'язана з агресивністю, завищеною самооцінкою й рівнем домагань, схильністю до стереотипізації і ригідності мислення й поведінки, слабкою рефлексією й тенденцією до виникнення та ескалації конфліктних ситуацій.

Авторитет (від лат. *avtoritaris* — вплив, влада) — вплив особистості, що ґрунтується на займаній посаді, статусі, визнання за нею права на ухвалення відповідальних рішень, у тому числі в продукуванні й подоланні конфліктів.

Атракція (від лат. *attraction* — приваблення, притягування) — поняття, яке означає виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одної іншою, виникає в суб'єкта як результат його специфічного відношення,

оцінка якого породжує різноманітну гаму почуттів (від неприязні до симпатії і навіть кохання) і проявляється у вигляді особливої соціальної установки на іншу людину.

Атрибуція казуальна (від лат. *causa* — причина, *atribution* — приписування) — інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. Основними сферами вивчення атрибуції казуальної є міжособистісне сприйняття, самосприйняття і сприйняття широкого класу інших соціальних об'єктів.

Афіліація (від англ. *affiliate* — приєднувати) — потреба індивіда у контактувати з іншими людьми. Деякою мірою присутність інших спонукає зниження тривоги, при блокуванні афіліації виникає почуття самотності.

Бар'єри взаєморозуміння (від франц. *vaigié* — перешкода, перешкоджати) — естетичний: виникає на основі перших вражень про людину, насамперед з її зовнішнього вигляду, манери поведінки, стилю одягу; інтелектуальний: у кожної людини різні прояви інтелекту розвиваються нерівномірно. В одних людей розвинений інтелект теоретичний, в інших — практичний, в одних виражена здатність до цілісного художнього пізнання світу, в інших — до логічного осмислення і суворого наукового відтворення; мотиваційний: коли співбесідникові нецікаві думки партнера, вони не зачіпають його особистих потреб, не спричинюють мотиву, який спонукав би до розуміння; емоційний: виникає тоді, коли у взаєминах між людьми відсутній емоційний комфорт — стан максимальної емоційної зручності в природному і соціальному середовищі. Емоційний бар'єр виникає на основі антипатії — почутті неприязні, відрази до чогось чи когось.

Бар'єр психологічний — внутрішня перешкода, яка заважає людині думати і правильно поводитися серед інших людей. Часто виникає у сфері ділових і особистих взаєностосунків і перешкоджає встановленню відкритих і довірливих взаємин між людьми.

Вербальний — той, що стосується звучання людської мови.

Взаємодія — процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного, що породжує взаємну зумовленість та зв'язок.

Взаєморозуміння — спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці точка зору чи позиція сторін, які спілкуються. Об'єктивною основою взаєморозуміння виступає спільність інтересів, ближніх чи віддалених цілей, поглядів. Взаєморозуміння конкретно реалізується через сприйняття природної мови (головним чином), а також штучних засобів комунікації — жестів, формалізованих мов тощо. Воно передбачає обмін думками, цінностями, вивчення реального досвіду сторін з метою встановлення взаєморозуміння.

Виразальні рухи означають зміни тіла (пантоміміка, жести), виразу обличчя (мімічні рухи сміху, жалю, відрази, здивування тощо). Головна їхня роль — виражати емоційні реакції (і позитивні, і негативні). Мова також є різновидом виразальних рухів. Цінність вивчення виразальних рухів (і при

простому спостереженні, і завдяки спеціальним апаратам) полягає в тому, що в них віддзеркалюються психофізичні стани людини.

Вплив психологічний — процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, намірів, уявлень, оцінок тощо під час взаємодії з нею. Механізмами спрямованого впливу є переконання та навіювання. Механізми непрямого впливу — зараження і наслідування.

Говоріння — компонент вербальної комунікації, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

Графологія (від грец. *grqfo-* пишу, *logos* — вчення) — вчення про почерк як різновидність виразних рухів, які відображають психологічні властивості і психічні стани того, хто пише. Ідея зв'язку почерку з внутрішніми якостями людини належить античності (Аристотель, Теофраст і ін.).

Дефіцит спілкування - недостатність або цілковита втрата контактів людини з навколишнім середовищем, з іншими людьми. Це явище, яке негативно впливає на духовний світ людини, позбавляє її радості спілкування, обмежує, звужує її пізнавальні інтереси і соціальні потреби.

Діловий рівень спілкування — це такий рівень, під час якого на перше місце ставиться справа, однаково цінна для партнерів. Таке спілкування дає партнерам плоди спільної праці і відчуття взаємодовіри та взаємоповаги, бо, маючи мету, люди розкривають себе найбільш повно і суттєво.

Дружба — форма міжособистісної взаємодії, яка характеризується вибірковими стосунками, взаємною прихильністю учасників спілкування, високим рівнем задоволеності міжособистісними контактами, взаємними очікуваннями позитивних почуттів.

Ефекти соціальної перцепції при спілкуванні виникають ефекти соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

Екстралінгвістична знакова система — це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів покашлювання, сміх), темп мовлення.

Емоції (від лат. *emoveo* — хвилюю, збуджую) — психічні стани і процеси в людини і тварини, у яких реалізуються їх ситуативні переживання. Емоції виступають як властивості людини, оскільки в них виявляється позитивне або негативне ставлення індивіда до певних об'єктів, сфер діяльності, до інших людей, до самого себе.

Емоційне спілкування — різновид соціального спілкування, що ґрунтується на емоціях та почуттях людини. Конкретні вияви емоційного спілкування: почуття близькості з іншою людиною чи певною групою людей на базі вияву спільності почуттів, прилучення до духовного світу іншої людини. Так, кохання виникає переважно на ґрунті емоційного спілкування. Воно має виняткове значення для дружби, приязні, товаришування.

Емпатія — проникнення у переживання іншої людини.

Ефект новизни — явище, пов'язане із міжособистісним сприйняттям. Проявляється у впливі на формування образу про людину тієї інформації, яка надійшла останньою.

Ефект креолу — вплив першого враження про людину на її наступне сприйняття. Виділяють "позитивний ореол" і "негативний ореол". Так, якщо перше враження про людину в цілому приємне, то в подальшому вся її поведінка, зріст і вчинки оцінюються позитивно. Виділяють та перебільшують здебільшого лише позитивні моменти, а негативні ніби нівелюються, і навпаки.

Ефект первинності — переважаючий вплив на образ тієї інформації про іншу людину, яка надходить першою.

Ефективна комунікація — це комунікація, яка забезпечує динаміку у вирішенні проблем, використання найбільш оптимальних засобів шляхом досягнення взаєморозуміння між партнерами.

Жести (від *lat. gesta* — діяння) — виражальні рухи рук, пальців. Жести виступають і як імпульсивно-інстинктивні дії. Розраховані на те, що присутні за їх допомогою зрозуміють внутрішній стан людини і її вимоги. Жестикуляція завжди супроводжує мовлення, яке стає більш наочним та експресивним.

Закономірності навчання — об'єктивні, стійкі та істотні зв'язки в навчальному процесі, що зумовлюють його ефективність.

Засіб навчання — сукупність предметів, ідей, явищ і способів дій, які забезпечують реалізацію навчально-виховного процесу.

Зараження емоційне — один із видів психологічного впливу, під час якого передається емоційний стан від одного індивіда до іншого. Якщо діє зворотний зв'язок, то зараження відбувається як ланцюгова реакція, що супроводжує масові явища: натовп, масові акції та ін.

Засоби спілкування — це насамперед мова, оптико-кінетична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), пара- і екстралінгвістичні системи (інтонація), немовні виражальні засоби мови (паузи), система організації простору і часу комунікації, система "контакту очима").

Ідентифікація (від *лат. identicus* — тотожний і *fasio* — роблю) — прийом наукового пізнання, при якому встановлюються тотожність, подібність об'єктів завдяки спільності певних рис, ознак. У соціальній психології широко застосовується при вивченні малих груп, класифікацій лідерів, типології особистості. Ідентифікація тісно пов'язана з моделюванням як методом сучасного наукового пізнання.

Інтерактивна сторона спілкування — це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дають змогу реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність.

Інтерація (від *inter* — між і *action* — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності.

Кінесика — наука, яка вивчає одиницю тілорухів людини — кін (грец. кіпета — рух), або кінему (аналогічно фонемі в лінгвістиці). Із кінів утворюються кінеморфи (щось подібне фразам), які й сприймаються в ситуації спілкування.

Комунікабельність (від *лат. соттипісо* — з'єдную, повідомляю) — здатність встановлювати контакти. По-перше, вміння встановлювати контакти

визначає успіх при реалізації продукції, отриманні нових замовлень, а, отже, і успішну роботу організації. По-друге, вміння правильно спілкуватися і давати чіткі накази є невід'ємним елементом успішної управлінської діяльності.

Комунікативна сторона спілкування — пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами з урахуванням відносин між партнерами, їх установок, цілей, намірів. Це призводить не лише до руху інформації, а й до уточнення, збагачення тих знань, думок, фактів, якими обмінюються люди.

Конгруентність — термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням "підлаштуватися" під співбесідника, знайти з ним контакт.

Контакт соціальний — тип зв'язків, що є дуже коротким за своїм терміном. Відповідно до своїх потреб та інтересів людина відбирає серед численної кількості інших людей тих, з якими вона потім вступає у взаємодію. Можна виділити різні види контактів: просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості.

Конфлікт — зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Конформізм (від лат. *conformis* — подібний, відповідний) — тактика людини, яка пристосовує свій спосіб життя, думки і почуття до способу життя, думок і почуттів тієї соціальної групи, у якій вона перебуває.

Любов — інтимні почуття людей, які супроводжуються емоціями ніжності, захоплення, ревності, взаєморозуміння, взаємопідтримки, задоволення від взаємного спілкування.

Маніпуляція — система заходів, методів, прийомів підпорядкування особистості, скерування її поведінки, почуттів, бажань у русло, що відповідає інтересам особи, котра здійснює маніпуляцію. Здійснюється в основному через систему засобів масової комунікації (телебачення, пресу, радіо), рекламну індустрію, механізми моди, виховання, освіти. Охоплює чималий набір прийомів психотехніки навіювання від підсвідомого впливу для вироблення бажаних уявлень, прищеплення певних стандартів поведінки до комплексного натиску на особу.

Міжособистісне сприйняття — сприйняття розуміння та оцінки людини людиною.

Міжособистісні стосунки — взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються і об'єктивно проявляються в характері та спробах взаємних впливів, що здійснюються між людьми в процесі спільної діяльності і спілкування.

Міміка (від грец. *mimicos* — наслідуваний) — рухи м'язів обличчя людини, відповідно до її почуття, настрою, що відображають те, як вона сприймає, уявляє, обдумує, пригадує та ін.

Мова (від англ. *Language / speech*; нім. *Sprache / rede*; франц. *Langage / parole*) — це система знаків, одиниці якої і відношення між ними створюють ієрархічно впорядковану структуру.

Невербальна комунікація включає різні знакові системи: оп-тико-кінстичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт "очі в очі", які мають свої особливості.

Оптико-кінетична система знаків — використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, пози — пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскільки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кіпесика, яка вивчає ці проблеми.

Пантоміміка — система виразних тілесних рухів.

Паралінгвістична система — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований сприймається як ознака агресивності.

Приєм виховання – частина, елемент методу виховання, необхідний для ефективного застосування методу в конкретній ситуації.

Проксеміка— наука, що вивчає просторове розміщення людей відносно один одного, вивчає норми просторової і часової організації спілкування ("просторова психологія").

Самотність— це сукупність емоцій, які виникли у відповідь на відчутий дефіцит у кількості і якості соціальних зв'язків.

Самооцінка – оцінка особистістю самої себе, своїх можливостей, якостей і місця серед інших людей.

Самореалізація – прагнення людини реалізувати свої успадковані та набуті потенційні можливості.

Соціалізація – процес особистісного становлення, навчання і засвоєння індивідом цінностей, норм, установок, зразків поведінки, характерних для певного суспільства, групи.

Слухання — психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

Стиль спілкування — схильність до певного виду спілкування, направленість, готовність до нього, що проявляється у тому, як людина підходить до вирішення більшості ситуацій.

Соціальна перцепція — складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що в загальнопсихологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо.

Соціальна підтримка — це почуття, що тебе підтримують інші.

Спілкування – процес взаємозв'язку та взаємодії суспільних суб'єктів, у якому відбувається обмін інформацією, діяльністю, досвідом, здібностями, вміннями та знаннями, а також результатами діяльності.

Техніка спілкування — сукупність засобів, прийомів, які люди використовують для досягнення бажаних ефектів у спілкуванні. Техніка спілкування поділяється на техніку мовлення і техніку слухання, які мають свій зміст і форми.

Фізіогноміка (від грец. *physis* — природа, *gnomon* — знаючий) розробляла систему відповідності між рисами обличчя людини і властивостями її характеру, здібностями і талантами.

Чутки — новини, іноді спотворені, які неформально розповсюджуються від людини до людини. Люди, які їх поширюють, виражають власне бачення явища і подій, перебільшуючи, як правило, на підсвідомому рівні те, чого вони бояться, або з чим не згодні.

Я-Концепція — відносно стійка система уявлень індивіда про самого себе. Взаємодія індивіда з навколишнім світом і ставлення до самого себе виступають похідними. Я-концепція як установка відносно себе включає три компоненти: емоційний, когнітивний, вольовий.

8.3 Рекомендована література

Основна:

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. Мовленнєва комунікація: Підручник. Київ, 2013
2. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заоч. форм навчання всіх спец. гуманіт. профілю / О. Г. Берестенко ; Держ. закл. „Луган. нац. Ун-т імені Тараса Шевченка”. Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2013. – 299 с
3. Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2011.
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. Харків : НФаУ, 2018. — 140 с.
5. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. Київ, 2008.
6. Психологія спілкування : навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.] ; за заг. ред. Л. О. Савенкової. Київ : КНЕУ, 2015. — 309 с.
7. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

Допоміжна:

1. <https://studfile.net/preview/6386011/page:11/>
2. Васильєва О. А. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Ізмаїл : ІДГУ, 2018. 177 с.

3. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА»). Одеса : Фенікс, 2020. 79 с
4. Польова Л.В. Корпоративна культура. Діловий етикет і протокол : навчально-методичний посібник / Польова Л.В. Івано-Франківськ, 2016. 201 с. (Інтернет)
5. Стоян Т. А. Діловий етикет : моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібник / Стоян Т. А. Київ, 2004.
6. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура : діловий етикет : навч. посібник / Тимошенко Н. Л Київ, 2006.
7. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. - 2-ге вид., перероб. і доп., Київ, 2002.

Перелік періодичних видань

Назва видання	Засновник Дані про видання	Анотація	URL-адреса архіву номерів у PDF-форматі
Вісник «Соціальна робота»	Київський національний університет імені Тараса Шевченка, рецензований фаховий журнал (категорія Б), заснований 2016 р., виходить-1 раз на рік україномовний/англомовний	Публікує результати теоретичних та емпіричних досліджень, методологічні розробки з актуальних питань соціальної роботи, психології та педагогіки; включає рецензії нових видань	https://visnyk.soch.r.obota.knu.ua/index.php/journal/issue/archive
Журнал «Соціальна робота та психологія: освіта і наука»	Київський професійно-педагогічний інститут (КПДІ), науковий рецензований журнал, індексований (ISSN 3041-1351 print, 3041-136X online), виходить двічі на рік українською, англійською, польською	Прагне популяризації результатів науково-практичних досліджень і методичних рекомендацій у сфері соціальної роботи, психології, інклюзії; сприяє розвитку фахових компетентностей	https://mon.gov.ua/statistic-objects/mon/sites/1/atestatsiya-kadri-vyshchoi-kvalifikatsii/2024/06/26/Per.fakh.vid.dlya.publ.rez.dosl.na.zdob.stup.DN-KN-DF-26.06.2024.pdf?utm_source=chatgpt.com
Публічне управління та соціальна робота	Львівський державний університет безпеки життєдіяльності (ЛДУ БЖД), науковий збірник (категорія Б), започаткований 2023 року, ISSN 3041-1319 (print), 3041-1327 (online), виходить двічі на рік, включає ІІО Соціальна робота та консультування	Орієнтований на розвиток соціальної роботи та публічного управління в Україні через публікацію методичних і аналітичних матеріалів, інноваційних наукових знань	https://journal.ldubgd.edu.ua/index.php/soc/issue/archive

8.4. Інформаційні ресурси

1. Відкритий міжнародний університет розвитку людини „Україна” : вебсайт. URL : <https://uu.edu.ua>
2. Відкритий міжнародний університет розвитку людини „Україна” : платформа інтернет-підтримки навчального процесу moodle. URL : <https://vo.uu.edu.ua/>
3. Державна науково-педагогічна бібліотека України імені В.О. Сухомлинського. URL : <http://dnpb.gov.ua/ua/>
4. Електронна бібліотека Національної Академії педагогічних наук України. URL : http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/suak/corp.exe?&I21DBN=SLIR&P21DBN=SLIR&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=elib_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=ID=&S21COLORTERMS=0&S21STR=RES0000202
5. Національна бібліотека України імені Ярослава Мудрого (парламентська). URL : <http://nlu.org.ua/>
6. Нормативна база освітнього процесу у ЗВО та передвищої освіти. URL : www.rada.gov.ua
7. Хмельницький інститут соціальних технологій Університету „Україна” : вебсайт. URL : <https://hist.km.ua>

8.5. Сертифікаційні програми (електронні курси)

1. Платформи для вдосконалення навичок і саморозвитку. Міністерство освіти і науки України : вебсайт. URL : <https://mon.gov.ua/news/platformi-dlya-vdoskonalennya-navichok-i-samorozvitku>

8.6. Фахові періодичні видання України з дисципліни

1. Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка. URL : <https://pedosvita.kubg.edu.ua/index.php/journal>
2. Педагогічна освіта: теорія і практика. URL : <http://pedosv.kpnu.edu.ua/>
3. Наука і освіта. URL : <https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/arkhiv>
4. Освіта та педагогічна наука. URL : <https://pedagogicaljournal.luguniv.edu.ua/>

8.7. Універсальні та спеціалізовані інформаційні системи і програмні продукти для опанування дисципліни

Програмне забезпечення	Призначення	Умови використання (вільний доступ в Інтернеті, згідно договору, придбані ліцензії тощо)
MS Excel / Google Sheets	https://www.microsoft.com/uk-ua/microsoft-365/excel https://www.google.com/sheets/about/	універсальні інструменти для ведення клієнтських баз даних, обліку послуг, формування звітів
Casebox /	https://www.casebox.org/ https://open-c	системи управління кейсами

OpenCase	ases.com.ua/	(Case Management), що дозволяють фіксувати звернення клієнтів і будувати план підтримки
МІС «Соціальна громада»	https://socgr.gov.ua/	національна інформаційна система для органів соцзахисту – автоматизує оформлення допомог, роботу з ВПО тощо
E-Therapy / SimplePractice / TherapyNotes	https://www.simplepractice.com/ https://www.therapynotes.com/ https://www.e-therapy.com/	професійні платформи для онлайн-психотерапії, збереження нотаток, планування зустрічей
Zoom / Google Meet / Microsoft Teams	https://zoom.us/ https://meet.google.com/ https://www.microsoft.com/uk-ua/microsoft-teams/group-chat-software	платформи для проведення онлайн-консультацій, супервізій і тренінгів
Qualtrics / SurveyMonkey	https://www.qualtrics.com/ https://www.surveymonkey.com/	онлайн-інструменти для анкетування, соціологічних опитувань і моніторингу клієнтів

9. МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДИСЦИПЛІНИ

Форми занять	Наявне матеріально-технічне забезпечення	Необхідне матеріально-технічне забезпечення
Лекція	кафедральний ноутбук	проектор, приміщення з доступом до Інтернету
Семінарське заняття	наочні та роздаткові матеріали, переносна дошка з відривними листами паперу	Аудиторія № 42
Модульний контроль	Доступ до мережі Інтернет	Платформа Moodle