



LABORE ET ZELO

## ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

**Обсяг:** 3 кредити ЄКТС

**Семестр:** I, **Курс:** перший

**Дні, Час, Місце:** згідно розкладу

### Інформація про викладача

<b>Ім'я</b>	Щотка Оксана Петрівна
<b>Контакти</b>	<a href="mailto:pskaf2016@gmail.com">pskaf2016@gmail.com</a> , 0966887631
<b>Робоче місце</b>	Кафедра психології, аудиторія 236 навчального корпусу №2
<b>Години консультацій</b>	вівторок 13.30-14.50

### Опис курсу

Основними завданнями вивчення дисципліни є сприяння формуванню уявлення про сучасні проблеми психології ділового спілкування та розвиток мотивації до взаємодії з різними суб'єктами освітнього, виробничого, управлінського процесу. Разом з тим курс зорієнтує Вас у сутності основних понять психології ділового спілкування, теоретичних напрямів та підходів; сприятиме розумінню значущості ефективної ділової комунікації для реалізації цілей організації та індивідуальної кар'єри.

В результаті вивчення дисципліни ви зможете орієнтуватися у цілях, функціях, різновидах ділового спілкування; психологічних умовах ведення ефективної ділової бесіди; закономірностях організації переговорного процесу; психологічних особливостях публічного виступу; каналах невербальної комунікації та проблемі інтерпретації невербальної інформації; соціально-психологічних особливостях ведення конструктивної дискусії; сутності, різновидах, стадіях та механізмах урегулювання організаційних конфліктів.

Під час практичних занять будуть створюватися умови для формування комунікативних умінь, що забезпечать ефективну ділову комунікацію. Це зокрема такі уміння як: долати комунікативні (професійні, організаційні, індивідуально-психологічні) бар'єри у спілкуванні; «читати» невербальні індикатори психологічного стану особистості; уміти ефективно говорити і слухати під час ділового спілкування; протистояти маніпулюванню у діловому спілкуванні; готувати та реалізовувати публічний виступ, дискусію у професійній діяльності; здійснювати саморегуляцію у діловому спілкуванні; реалізовувати технології проведення ділових бесід; володіти методами підготовки та проведення ділових переговорів, забезпечувати практику діалогу на основі врахування гендерної, етнічної різноманітності та особливих потреб співрозмовників.

Вивчення навчальної дисципліни у комплексі з іншими освітніми компонентами ОПП сприяє досягненню здобувачами таких програмних результатів навчання:

**ПРН1.** Уміння оцінювати власну навчальну та науково-професійну діяльність, будувати й утілювати ефективну стратегію саморозвитку та професійного самовдосконалення.

**ПРН2.** Упевнене володіння державною й іноземною мовами для реалізації письмової й усної комунікації, зокрема в ситуаціях професійного спілкування, презентувати результати досліджень державною та іноземними мовами.

**ПРН4.** Оцінювати та критично аналізувати соціально, особистісно та професійно значущі проблеми та пропонувати шляхи їх вирішення в складних і непередбачуваних умовах, що потребують застосування нових підходів та прогнозування.

**ПРН5.** Знаходити оптимальні шляхи ефективної взаємодії в професійному колективі та з представниками інших професійних груп різного рівня.

**ПРН6.** Застосовувати знання про експресивні, емоційні, логічні засоби мови та техніку мовлення для досягнення запланованого прагматичного результату й організації успішної комунікації.

**ПРН12.** Дотримуватися правил академічної доброчесності.

### **Мета навчання**

Вивчення дисципліни у комплексі з іншими освітніми компонентами ОПП сприяє набуттю здобувачами програмних компетентностей:

**ЗК1.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, будувати власну мовленнєву поведінку відповідно до реальних ситуацій спілкування, передусім професійного.

**ЗК2.** Здатність бути критичним і самокритичним, аналізу й синтезу під час опрацювання інформації, об'єктивно оцінювати свою та чужу наукову, освітню, соціальну діяльність, власні професійні навички, набуті за час навчання у ЗВО, і правильно проєктувати їх для успішного працевлаштування.

**ЗК4.** Уміння виявляти, порушувати та вирішувати проблеми.

**ЗК5.** Здатність працювати в команді й автономно, дотримуючись етичних норм.

**ЗК7.** Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

**ЗК10.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп ( з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності), міждисциплінарної взаємодії і співпраці з представниками інших галузей знань у процесі вирішення науково-дослідницьких і прикладних проблем.

### **Форми і методи навчання**

Курс буде викладений у формі лекцій (16 год.) та практичних занять (14 год.), організації самостійної роботи студентів в бібліотеках та комп'ютерних мережах (60 год.) для студентів денної форми навчання; лекцій (6 год.) та практичних робіт (4 год.), організації самостійної роботи студентів в бібліотеках та інтернет мережі (80 год.) для студентів заочної форми навчання.

Викладач використовуватиме проблемні та інтерактивні методи навчання, елементи тренінгу комунікативних умінь, консультації.

Навчання відбуватиметься з використанням платформи Moodle/ Уніком-НДУ, тому здобувачам вищої освіти потрібно зареєстрованими в освітній мережі та підписатися на курс.

## Організація навчання

№	Теми лекцій	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Ділове спілкування як соціально-психологічна проблема.	2	2
2.	Комунікативна компетентність фахівця як чинник професійного успіху	2	2
3	Психологічні аспекти ділової бесіди.	2	2
4	Психологія ефективного публічного виступу.	2	
5	Психологічні особливості колективних форм ділової взаємодії.	2	
6	Психологічні умови ефективних перемовин.	2	
7	Ділове спілкування в стресовій та конфліктній ситуації.	2	
8	Толерування гетерогенності у діловій комунікації.	2	
	<b>Всього:</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

№	Теми практичних занять	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Комунікативна компетентність фахівця як чинник професійного успіху	2	
2	Психологічні аспекти ділової бесіди.	2	
3	Психологія ефективного публічного виступу.	2	
4	Психологічні особливості колективних форм ділової взаємодії.	2	2
5	Психологічні умови ефективних перемовин.	2	
6	Ділове спілкування в стресовій та конфліктній ситуації.	2	2
7	Толерування гетерогенності у діловій комунікації.	2	
	<b>Всього:</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

№	Теми самостійної роботи	Кількість годин	
		денна	заочна
1	Психологія ефективної співбесіди при прийомі на роботу	10	15
2	Вплив та протидія маніпуляціям у діловій взаємодії.	10	10
3	Психологія роботи в команді.	10	15
4	Медіаторство в ділових конфліктах.	10	15

5	Психологічні техніки управління робочим стресом.	10	15
6	Міжкультурна ділова комунікація	10	10
	<b>Всього:</b>	<b>60</b>	<b>80</b>

### Оцінка

Підсумкова оцінка курсу буде обчислюватися з використанням таких складових:

Форм роботи	Вид роботи	Розподіл балів
Робота під час занять	Участь у дискусії та симуляціях ділової комунікації, міні-тренінгу.	0-10
	Головний доповідач/модератор питання	0-10
	Виконання практичних завдань	0-30
	Аналіз кейсів ділової взаємодії	0-10
Разом		<b>50</b>
<i>Есе «Рефлексія комунікативного потенціалу»</i>	Розуміння психологічних детермінант успішної ділової комунікації	0-4
	Обробка даних самодіагностики комунікативного потенціалу та їх інтепретація.	0-4
	Рефлексія комунікативного потенціалу на основі отриманих результатів	0-4
	Індивідуальна програма самовдосконалення комунікативних якостей в контексті вимог професійної діяльності	0-4
	Оформлення роботи	0-4
Разом:		<b>20</b>
<i>Залік (підсумкове тестування)</i>	Оцінка міри володіння знаннями програмного матеріалу Оцінка здатності встановлення взаємозв'язків та виносити судження. Оцінка здатності враховувати психологічні закономірності при вирішенні практичних завдань.	<b>30</b>
<b>Всього за курс</b>	<b>100</b>	

### Політика курсу

**Безпека** – понад усе.

У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час очного навчання ви під керівництвом викладачки повинні перейти до споруд цивільного захисту і перебувати в них до скасування сигналу.

У разі включення сигналу «Повітряна тривога» під час дистанційного навчання за вашим місцем перебування, ви маєте повідомити про це викладачку та перейти до безпечного місця.

**Відвідування та / або участь** є важливим компонентом навчального процесу. Однак,

якщо студент бажає навчатися дистанційно – всю навчальну діяльність, включно з виконанням і поданням для оцінювання завдань, можна здійснювати у дистанційному режимі на сторінці курсу в середовищі Уніком.

Якщо ви не були присутні на занятті через сигнал «Повітряна тривога», узгодьте з викладачем дистанційну форму виконання завдання.

**Дедлайн.** Захист результатів практичних робіт відбувається під час наступних практичних занять, але не пізніше, ніж за три дні до заліку. Після вказаних дати завдання не приймаються.

**Переоцінка** завдань можлива протягом тижня після отримання оцінки на основі заяви на ім'я завідувача кафедри у письмовій формі. Після отримання заяви, завідувач кафедри протягом тижня створить комісію з переоцінки, яка після проведення аналізу роботи студента повідомить його про своє рішення.

**Перескладання** здійснюється згідно з діючим положенням про організацію освітнього процесу в університеті.

**Академічна доброчесність та плагіат.** Кожен здобувач вищої освіти повинен ознайомитися і слідувати нормам Положення НДУ ім. М. Гоголя «Про академічну доброчесність»

([http://www.ndu.edu.ua/storage/norm\\_baza/polozenia\\_pro\\_akademichny\\_dobrochesnist.pdf](http://www.ndu.edu.ua/storage/norm_baza/polozenia_pro_akademichny_dobrochesnist.pdf)).

Всю заплановану роботу студенти виконують самостійно. У разі виявлення несамотійного виконання завдання, результат анулюється, а робота повертається студенту на переопрацювання з дотриманням правил академічної доброчесності.

При виконанні спільних завдань, потрібно зазначати внесок кожного учасника/учасниці.

**Мобільні пристрої** на занятті використовуються з навчальною метою.

**Поведінка в аудиторії.** Кожен здобувач вищої освіти повинен ознайомитися і дотримуватися Правил внутрішнього трудового розпорядку ([http://www.ndu.edu.ua/storage/norm\\_baza/pravula\\_rozporiadky.pdf](http://www.ndu.edu.ua/storage/norm_baza/pravula_rozporiadky.pdf)) університету, а також принципів і правил поведінки, визначених у Етичному кодексі Ніжинського державного університету імені Миколи Гоголя ([http://www.ndu.edu.ua/storage/norm\\_baza/etychkodeks.pdf](http://www.ndu.edu.ua/storage/norm_baza/etychkodeks.pdf)).

Вітається активність здобувачів із планування освітнього процесу та участь у неформальній освіті.

## **Література**

### **Базова:**

1. Барановська Л. В., Глушаниц Н. В.(2016). Психологія ділового спілкування : навч. посібник. К.: НАУ, 2016.
2. Бородін І.Є., Комарова К.В., Липовська Н.А., Тарасенко Т.М. (2019). Соціально-психологічні основи ділового спілкування: навч.посіб. Дніпро: Грні, 2019.
3. Карамушка Л.М. (2003). Психологія управління. К.: Міленіум.
4. Орбан-Лембрик Л. Е. (2004). Соціальна психологія: Підручник: У 2 кн. Кн. I: Соціальна психологія особистості і спілкування. К.: Либідь.
5. Орбан-Лембрик Л. Е. (2005). Соціальна психологія. К. : Академвидав.
6. Щотка О.П. (2018) Психологія ділового спілкування. В кн. Щотка О.П. (ред.) Соціально-психологічна підготовка менеджера освіти: навчально-методичний посібник (С.

34-45). Ніжин: НДУ.

7. McLean Scott Business (2015). Communication for Success. University of Minnesota Libraries Publishing.
8. Paludi Michele A. (2013). Psychology for Business Success. Praeger.

***Допоміжна:***

1. Гусев, А., ред. (2020) Комунікативні технології інформаційного суспільства: монографія. Кропивницький: Імекс-ЛТД, 142.
2. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. (2018) Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. К.: Логос.
3. Карамушка Л.М. (ред.). (2015) Психологічні детермінанти розвитку організаційної культури : монографія. К.: Педагогічна думка. – Режим доступу: <http://lib.iitta.gov.ua/10087/>
4. Карамушка Л.М., Андрєєва І.А. (2012). Психологія відданості персоналу організації: монографія. К.-Львів: Галицький друкар.
5. Петренко, І., ред. (2020) Менеджмент соціальних конфліктів: метод. рек. Київ : Інститут соціальної та політичної психології.
6. Слюсаревський М. М. (ред). (2018). Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти. Київ: Талком.
7. Слюсаревський М. М., Хазратова Н. В. (2020) Теоретичні напрями соціальної психології. Львів: Видавництво Львівської політехніки.
8. Johansson Catrin (2007) Research on Organizational Communication. Nordicom Review 28, 1, pp. 93-110.
9. Professional Communications (2015) Alberta: Campus Alberta. Retrieved from <http://www.procomoer.org/>
10. West, M.A. (2004). Effective Teamwork: Practical Lessons from Organizational Research. Oxford: Blackwell. An introduction to the relevant research and the practice of teamwork.