

**ПрАТ «ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ
ПЕРСОНАЛОМ»**



**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»
(для бакалаврів)**

Київ – 2017

Підготовлено кандидатом психологічних наук, доцентом Шопшою О.Л.

Затверджено на засіданні кафедри психології (протокол №1 від 31 серпня 2017 р.)

Схвалено Вченою радою Навчально-наукового Інституту Міжнародних відносин та соціальних наук ПрАТ «ВНЗ МАУП» (протокол №1 від 31 серпня 2017 р.)

Робоча програма дисципліни «Психологія спілкування». — К.: МАУП, 2017. — 19 с.

Робоча програма призначена для студентів заочної форми навчання, містить вступну частину, програмний матеріал дисципліни, структуру залікових кредитів, тематичні плани лекцій, практичних занять та самостійної роботи, план практичної підготовки (практичні навички та вміння, якими повинен володіти студент в результаті вивчення дисципліни), перелік питань для підсумкового контролю, форми контролю, а також перелік навчально-методичної літератури.

© ПрАТ «ВНЗ МАУП», 2017

Пр АТ «ВНЗ МАУП»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Декан факультету фармації
доц. Л.Ю. Дзякова



(підпис)

2017 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА

З дисципліни «Психологія спілкування»

Спеціальність: 226 «Фармація, промислова фармація»

Рівень вищої освіти: перший (бакалаврський) рівень

Факультет: фармації

Кафедра: психології

Нормативні дані:

Спеціальність, термін навчання	Форма навчання	Семестр	Кількість навчальних тижнів	Підсумковий контроль				Кількість кредитів	Кількість годин								
				Іспит	Залік (ПК)	Курсова робота (проект)	Розрах.-графічне завдання		ЕCTS	Загальна кількість	Кількість аудиторних годин					Самостійна робота	Позааудиторна робота
											Всього	Лекцій	Практичних занять	Семінарських занять	Лабораторних занять		
Фармація, промислова фармація, 3 р.	заочна	1	20	-	зарах	-		4	120	24	12	-	12	-	96		

Робочу програму склали: доцент Щопша О.Л.

Програму обговорено на засіданні
кафедри психології

"31" серпня 2017 р., протокол № 1

Програму ухвалено на засіданні Вченої ради Навчально-наукового Інституту Міжнародних відносин та соціальних наук

«31» серпня 2017 р., протокол № 1

Завідувач кафедри
психології

О.Л. Шопша

1. ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Навчальна дисципліна «Психологія спілкування» належить до циклу дисциплін загальної підготовки здобувачів вищої освіти за спеціальністю 226 «Фармація, промислова фармація».

Програма з дисципліни «Психологія спілкування» входить до переліку вибіркових компонент освітньо-професійної програми «Фармація» першого (бакалаврського) рівня вищої освіти за спеціальністю 226 «Фармація, промислова фармація», галузі знань 22 «Охорона здоров'я», кваліфікація: бакалавр фармації. Навчання здійснюється протягом 3 років. Програма структурована на модулі, змістові модулі, теми.

Згідно з навчальним планом вивчення дисципліни здійснюється на 2 курсі, упродовж III семестру.

Психологія спілкування як навчальна дисципліна:

забезпечує фахову підготовку майбутнього фармацевтичного фахівця, робить його компетентним у питаннях надання фармацевтичної допомоги населенню, застосовуючи індивідуальний підхід до вирішення проблем кожного окремо взятого хворого, шляхом використання комунікативної компетентності, навичок емпатії, рефлексії, атракції.

Програму дисципліни «Психологія спілкування» поділено на 2 змістових модулів таким чином:

1. Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин.
2. Психологія професійного спілкування.

Видами навчальних занять згідно з навчальним планом є:

- а) лекції;
- б) практичні заняття;
- в) самостійна робота студентів (СРС);
- г) консультації.

Теми лекційного курсу розкривають питання відповідних розділів дисципліни.

На лекційних заняттях матеріал повинен викладатися на рівні сучасних наукових та практичних даних з метою формування у студентів навичок самостійного вирішення професійних питань, пов'язаних з культурою спілкування та професійної взаємодії в системі «провізор-відвідувач аптеки» тощо.

Практичні заняття повинні проводитися з виконанням проблемно-ситуаційних диференційовано поставлених завдань (навчати методикам ділових бесід та проведення переговорів, виявляти оптимальні умови спілкування в різних професійних ситуаціях, проводити соціально-психологічні тренінги спілкування тощо).

Контроль та корекцію теоретичних знань рекомендується проводити на практичних заняттях різними методами, у тому числі методом об'єктивного тестування з використанням комп'ютерної техніки; оцінювання продемонстрованих студентами результатів навчання – під час модульних контролів інших форм атестації.

Частина програмового матеріалу виноситься на самостійну роботу студентів. Контроль за самостійною роботою студентів, а також облік її виконання ведеться на практичних заняттях шляхом індивідуального опитування кожного студента, розв'язуванням проблемно-ситуаційних задач, тестових завдань, під час модульного контролю знань. Ефективність практичного заняття значно підвищується за умов використання наочних засобів навчання: сучасних постерів, схем, таблиць.

Самостійна робота студентів має бути чітко організована та відповідно проконтрольована. Виділяють такі форми самостійної роботи студентів: підготовка до практичних занять (теоретична підготовка, виконання письмових позааудиторних завдань тощо), самостійне опрацювання тем, які не входять до плану аудиторних занять (написання реферату, виконання письмової роботи), підготовка до тестового контролю засвоєння модулю, підготовка огляду наукової літератури за однією з тем. Для уніфікації та підвищення ефективності самостійної роботи для студентів та викладачів складені методичні рекомендації. Після перевірки письмових робіт проводиться аналіз помилок, в разі необхідності – співбесіда. Підготовка та оформлення презентації закріплює

навички роботи з комп'ютером, формує нові уміння, пов'язані з аналізом та узагальненням наукової інформації, готує майбутнього фахівця до публічних виступів та дискусій. Набуття таких навичок та вмій також необхідно для виконання та захисту дипломних робіт, наукової роботи у СНТ та підготовки доповідей на конференції молодих науковців. Вони закладають підґрунтя для подальшої інформаційно-консультативної роботи фахівця фармації.

Оцінка успішності студента з дисципліни є рейтинговою і виставляється за багатобальною шкалою як середня арифметична оцінка засвоєння окремих модулів. Вона має визначення за системою ECTS та 4-х бальною традиційною шкалою, яка прийнята в Україні.

Засвоєння теми (поточний контроль) контролюється на практичних заняттях відповідно до конкретних цілей, засвоєння змістових модулів (проміжний контроль) – на практичних підсумкових заняттях.

Підсумковий контроль засвоєння модулів здійснюється по їх завершенню на підсумкових контрольних заняттях. Для тих студентів, які бажають поліпшити оцінку з дисципліни чи мають занижений рейтинг по завершенню вивчення дисципліни навчальним планом передбачено термін для перескладання підсумкового контролю.

2. МЕТА ВИВЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Мета: засвоєння студентами основних теоретичних підходів до проблем комунікації та спілкування, формування навиків аналізу, смислів та змісту комунікативних актів, навичок розпізнавання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навичок збереження комунікативної рівноваги та ефективності комунікації

Основними завданнями є:

- дати студентам цілісне уявлення про зміст всесвітньо-історичного знання, його проблематику, про зміст зарубіжної та вітчизняної історіографії, про новітні концепції сучасної світової історії у працях українських та зарубіжних авторів;
- допомогти студентам зрозуміти, що становлення та розвиток українського сучасного суспільства є закономірний процес всесвітньо-історичного розвитку на всіх його етапах;
- сприяти розвитку історичного мислення студентів, вміння формувати, доводити та відстоювати власну точку зору;
- формувати вміння аналізувати та органічно поєднувати теоретичні положення з проблемами реального життя, практичної діяльності майбутнього спеціаліста.

Компетентності:

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

Загальні компетентності:

ЗК 1. Здатність діяти соціально відповідально та громадянсько свідомо.

ЗК 2. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 4. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, вчитися і бути сучасно навченим.

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

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

ЗК 9. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

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

ЗК 13. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.

ЗК 14. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми активності для відпочинку та ведення здорового способу життя.

Фахові компетентності

ФК 2. Здатність здійснювати консультування щодо безрецептурних лікарських засобів й інших товарів аптечного асортименту; фармацевтичну опіку під час вибору та реалізації безрецептурного лікарського засобу шляхом оцінки співвідношення ризик/користь, сумісності, показань та протипоказань керуючись даними про стан здоров'я конкретного хворого із врахуванням біофармацевтичних, фармакокінетичних, фармакодинамічних та фізико-хімічних особливостей лікарського засобу та інших товарів аптечного асортименту.

ФК 9. Здатність застосовувати підходи менеджменту у професійній діяльності аптечних, оптово-посередницьких, виробничих підприємств та інших фармацевтичних організацій, демонструвати навички лідерства.

ФК 12. Здатність продемонструвати та застосовувати у практичній діяльності комунікативні навички спілкування, фундаментальні принципи фармацевтичної етики та деонтології, що засновані на моральних зобов'язаннях та цінностях, етичних нормах професійної поведінки та відповідальності відповідно до Етичного кодексу фармацевтичних працівників України і керівництв ВООЗ.

Програмні результати навчання:

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

ПРН 5. Позиціонувати свою професійну діяльність та особистісні якості на фармацевтичному ринку праці; формулювати цілі власної діяльності з урахування суспільних і виробничих інтересів.

ПРН 7. Виконувати професійну діяльність з використанням креативних методів та підходів.

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

ПРН 11. Використовувати методи оцінювання показників якості діяльності; виявляти резерви підвищення ефективності праці.

ПРН 23. Сприяти збереженню здоров'я, зокрема профілактиці захворювань, раціональному призначенню та використанню лікарських засобів. Виконувати сумлінно свої професійні обов'язки, дотримуватися норм законодавства щодо просування та реклами лікарських засобів. Володіти психологічними навичками спілкування для досягнення довіри та взаєморозуміння з колегами, лікарями, пацієнтами, споживачами.

3. ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Змістовий модуль 1.

СПІЛКУВАННЯ В СИСТЕМІ МІЖОСОБОВИХ І СУСПІЛЬНИХ ВІДНОСИН.

Тема 1. Предмет психології спілкування. Основні методи дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей

Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень. Взаємодія, діалог, спілкування як універсальні категорії наукової картини світу. Проблема спілкування в історії культури. Філософський підхід до спілкування. Спілкування та комунікація. Соціально-психологічний і психологічний підходи до спілкування. Сутність і природа спілкування. Формування спілкування у філогенезі. Предметно-практична діяльність як основа і передумова людського спілкування. Суспільні, міжособистісні стосунки і спілкування. Функції спілкування. Основні види спілкування. Особистість і спілкування. Формування спілкування в онтогенезі. Спілкування і розвиток особистості. Основні потреби, мотиви і цілі спілкування. Комунікативні якості особистості. Методи дослідження спілкування. Психодіагностика міжособистісних стосунків. Дослідження комунікативних здібностей та навичок особистості.

Тема 2. Структура і зміст спілкування

Трьохкомпонентна структура спілкування. Особливості функціонування комунікативного компоненту спілкування як обмін інформацією. Перцептивний компонент – сприймання партнерами один одного. Інтерактивний - організація взаємодії, обмін діями. Анатомія діалогу. Суб'єкти спілкування. Основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна та інші. Засоби спілкування. Трансактний аналіз Е.Берна. Рівні спілкування. Характеристика примітивного, маніпулятивного, стандартизованого, конвенційного, ігрового, ділового та духовного рівнів. Основні маніпуляції та засоби захисту від них. Часова структура спілкування. Фази контакту. Спонування до спілкування. Сприймання і оцінка партнера і ситуації. Висловлення та інформування партнера.

Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація

Поняття мови і мовлення. Внутрішнє мовлення. Діалогічне та монологічне мовлення. Мовлення і взаєморозуміння. Деннотація і коннотація. Полісемія, синонімія. Функції мовлення: емотивна, конативна.

Особливості невербальної комунікації. Функції невербальних повідомлень. Основні канали невербальної комунікації. Кінесика. Міміка. Контакт очима. Поза. Жести. Такесика. Проксеміка. Акустичні засоби передачі невербальної інформації. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.

Тема 4. Сприйняття партнера. Мистецтво слухання та взаєморозуміння

Соціальна перцепція. Феномен каузальної атрибуції. "Ефекти" сприйняття. Ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, хибної розшифровки. Догматична позиція в сприйманні. Візуальна психодіагностика. Статеві і вікові індивідуально-психологічні відмінності. Конституційні типології Е.Кречмера і У.Шелдона. Морфологія типів темпераменту. Основи фізіогноміки. Рука як джерело психологічної інформації. Аналіз особистісних структур. Виявлення цінностей і цілей, мотивів, прагнень та інтересів партнера. Визначення типу особистості, акцентуації характеру, темпераменту, смаків, звичок. Невербальне спілкування. Міжособистісний простір. Візуальний контакт. Інтонація і тембр голосу. Хода, постава, пози, міміка, мова жестів. Види слухання. Слухання як активний процес. Причини викривлень інформації. Нерелекційне слухання: мінімізація відповідей. Релекційне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні. Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння. Цілісне сприймання повідомлень.

Тема 5. Основні правила ефективного висловлювання та самовираження

Конгруентність і самоактуалізація особистості. Незалежність, автономність, унікальність індивідуальності. Віра в себе і довіра до справжнього Я. Самоповага і методи підвищення самооцінки. Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні. Спонтанність і відкритість. Емоційна експресія і самовираження. Причини порушень емоційної експресії. Способи вираження емоційних станів. Засоби експресії. Структура і зміст "Я - висловлювання". Правила конструктивної критики. Цілі критики. Предмет критики. Форма висловлень. Активізація "Я - іншого". Елективний зворотній зв'язок: способи емоційних реакцій. Прийоми ораторського мистецтва. Підготовка промови: структура, мета, ідея. Аналіз ситуації і аудиторії. Прийоми привертання уваги. Засоби впливу і прийоми переконання. Зовнішність, жести, голос, артистизм оратора. Адекватні форми передачі інформації. Стель, культура і художній зміст та форма мовлення. Мовленнєвий етикет.

Тема 6. Труднощі міжособистісного спілкування, дефіцитне, дефектне та деструктивне спілкування

Порушення, бар'єри, труднощі спілкування (порушення спілкування і комунікативні бар'єри, залежність труднощів від віку особи). Сором'язливість як специфічна складність між особистісного спілкування.

Самотність. Типи самотності, принципи та причини хронічного відчуття самотності. Аутистичність і відчуженість. Аномія. Комплексні труднощі в спілкуванні.

Акцентуації характеру і дефекти спілкування. Ригідність і тривожність як фактори дефектного спілкування.

Деструктивне спілкування: брехня, егоїзм. Агресивно-конфліктна взаємодія. Джерела агресивності. Закономірності агресивної поведінки. Інструментальна агресія. Іntenціональна агресія. Криміногенне спілкування.

Змістовий модуль 2.

ПСИХОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Тема 7. Спілкування в сфері управління

Специфіка, структура і функції. Вміння давати розпорядження, накази, вказівки. Умови добровільного виконання наказів. Отримання зворотньої інформації. Контроль і оцінка. Конструктивне покарання і заохочення. Ділові бесіди і наради. Види бесід: прийняття на роботу, оцінювальна бесіда, особистісна бесіда, звільнення. Підготовка і планування бесіди. Визначення мети і засобів впливу. Структура: початок контакту, закінчення бесіди. Атмосфера і емоційний фон. Підготовка і правила проведення продуктивних нарад. Творчі переговори. Підготовка переговорів: аналіз ситуації, можливостей, потреб партнерів. Створення атмосфери і пошук спільного. Зосередженість на проблемі. Орієнтація на глибинні мотиви і об'єктивні критерії. Створення взаємовигідних варіантів. Спілкування по телефону. Помилки спілкування телефонного. Раціональне користування телефоном. Підготовка і планування розмов. Прийоми ефективного телефонного спілкування. Культура спілкування по телефону.

Тема 8. Сутність, структура та основні особливості медичного спілкування

Сутність і основні характеристики медичного спілкування. Спілкування в умовах клініки. Мета, суб'єкт, об'єкт і структура медичного спілкування. Гуманістична і особистісна спрямованість лікаря. Комунікативні якості лікаря. Стили і моделі медичного спілкування. Налагодження контактів з пацієнтами. Вміння слухати пацієнта. Емпатія та рефлексія в медичному спілкуванні. Діагностика невербальних проявів пацієнтів. Врахування вікових, гендерних та індивідуально-психологічних особливостей пацієнтів. Види словесних психотерапевтичних впливів на пацієнта. Невербальні засоби впливу на пацієнта. Зростання діалогічності професійної взаємодії між лікарем та пацієнтом. Особливості спілкування в медичному колективі. Культура медичного спілкування.

Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців

Спілкування працівників аптечних закладів.

Етапи професійного спілкування провізора з відвідувачем аптеки.

Розуміння в процесі ділового спілкування.

Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.

Правила спілкування по телефону.

Фактори успішного спілкування.

Емпатія та її види.

Тема 10. Конфлікти і шлях їх вирішення

Сутність та природа міжособистісного конфлікту. Конфлікт як зіткнення, загроза "Я" та фрустрація потреб. Структура конфлікту. Основні види конфлікту. Міжособистісні конфлікти. Конфлікти в медичних колективах. Конфлікт очікувань. Бар'єри спілкування. Емоційні конфлікти. Примітивні міжособистісні реакції. Конфліктна особистість. Акцентуації характеру. Проблема психофізіологічної сумісності. Управління міжособистісним конфліктом. Методи запобігання конфлікту. Діагностика і конструктивна функції конфлікту. Аналіз конфлікту, визначення суті конфлікту. Стратегія і стиль поведінки в конфліктній ситуації. Алгоритм розв'язання конфлікту. Методи та прийоми творчого розв'язання конфлікту. Культура спілкування. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків. Визнання безумовної цінності людини, гідність, делікатність, такт. Основні правила ввічливості.

Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі. Етика спілкування як прояв культури покупців. Професійна мораль. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців фармацевтичної галузі. Психологічні особливості спілкування фахівців аптечних закладів. Головні обов'язки фармацевта: піклування, об'єктивність, ефективне спілкування, конфіденційність, толерантність.

ОРИЄНТОВНА СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ

Назви тем та змістовних модулів	Кількість годин:			
	Лекції	Практичні заняття	СРС	Індивідуальна робота
<i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Спілкування в системі міжособових і суспільних відносин.</i>				
Тема 1. Предмет психології спілкування. Основні методи дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей	1	1	9	Робота з навчальною літературою, конспектами практичних занять, виконання тестових завдань
Тема 2. Структура і зміст спілкування	1	1	9	
Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація	1	1	9	
Тема 4. Сприйняття партнера. Мистецтво слухання та взаєморозуміння	1	1	9	
Тема 5. Основні правила ефективного висловлювання та самовираження	1	1	9	
Тема 6. Труднощі міжособистісного спілкування, дефіцитне, дефектне та деструктивне спілкування	1	1	9	
<i>ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Психологія професійного спілкування</i>				
Тема 7. Спілкування в сфері управління	1	1	9	Робота з навчальною літературою, конспектами практичних занять, виконання тестових завдань
Тема 8. Сутність, структура та основні особливості медичного спілкування	1	1	9	
Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців	2	1	9	
Тема 10. Конфлікти і шлях їх вирішення	2	1	9	
ПІДСУМКОВИЙ КОНТРОЛЬ		2	6	
Усього годин – 120	12	12	96	
Кредитів ECTS – 4,0				

4. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Тема лекції	Обсяг у годинах
1.	Тема 1. Предмет психології спілкування. Основні методи дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей Тема 2. Структура і зміст спілкування	2
2.	Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація Тема 4. Сприйняття партнера. Мистецтво слухання та взаєморозуміння	2
3.	Тема 5. Основні правила ефективного висловлювання та самовираження Тема 6. Труднощі міжособистісного спілкування, дефіцитне, дефектне та деструктивне спілкування	2
4.	Тема 7. Спілкування в сфері управління Тема 8. Сутність, структура та основні особливості медичного спілкування	2
5.	Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців	2
6.	Тема 10. Конфлікти і шлях їх вирішення	2
	Разом	12

5. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ З ДИСЦИПЛІНИ

№ з/п	Тема заняття	Обсяг у годинах
1	Тема 1-2. Предмет психології спілкування. Основні методи дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей. Структура і зміст спілкування	2
2	Тема 3. Вербальна та невербальна комунікація Тема 4. Сприйняття партнера. Мистецтво слухання та взаєморозуміння	2
3	Тема 5. Основні правила ефективного висловлювання та самовираження Тема 6. Труднощі міжособистісного спілкування, дефіцитне, дефектне та деструктивне спілкування	2
4	Тема 7. Спілкування в сфері управління Тема 8. Сутність, структура та основні особливості медичного спілкування	2
5	Тема 9. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців Тема 10. Конфлікти і шлях їх вирішення	2
	Підсумковий контроль	2
	Разом	12

6. ПЛАН ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ

1. Об'єктивно, на наукових засадах, визначати основні закономірності спілкування;
2. Вміти відстоювати власну позицію;
3. Вміти обґрунтувати місце та роль педагогічного та управлінського спілкування;
4. Вміти адекватно сприймати співрозмовника і впливати на нього;
5. Вміти проводити продуктивні дискусії, ділові бесіди і наради;
6. Вміти творчо розв'язувати міжособистісні конфлікти;
7. Вміти здійснювати психотерапевтичні вербальні та невербальні впливи на співрозмовника та пацієнта;
8. Оволодіти основними правилами і прийомами діалогічного спілкування;
9. Вміти створювати сприятливий клімат у медичному колективі;
10. Володіти методикою дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей.

7. ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Тема	Кількість годин
1	Спілкування та комунікація. Соціально-психологічний і психологічний підходи до спілкування.	9
2	Дослідження міжособистісної взаємодії та комунікативних здібностей.	9
3	Соціальна перцепція. Ефекти спілкування. Візуальна психодіагностика.	9
4	Основні правила, прийоми та алгоритми ефективного висловлювання та самовираження.	9
5	Основні правила та прийоми діалогічного спілкування.	9
6	Методи та прийоми творчого розв'язання конфліктів.	9
7	Підготовка та правила проведення продуктивних управлінських нарад, засідань, переговорів.	9
8	Комунікативні здібності викладача. Спілкування типу “учитель” – “учень”.	9
9	Особливості спілкування в умовах клініки.	9
10	Особливості спілкування в умовах лабораторії	9
	Підготовка до контролю модуля	6
	Разом	96

8. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень.
2. Взаємодія, діалог, спілкування як універсальні категорії наукової картини світу.
3. Спілкування та комунікація.
4. Соціально-психологічний і психологічний підходи до спілкування.
5. Сутність і природа спілкування.
6. Функції спілкування.
7. Основні види спілкування.
8. Особистість і спілкування.
9. Спілкування і розвиток особистості.
10. Комунікативні якості особистості.
11. Методи дослідження спілкування.
12. Особливості функціонування комунікативного компоненту спілкування як обмін інформацією.
13. Перцептивний компонент як сприймання партнерами один одного.
14. Інтерактивний як організація взаємодії.
15. Діалог, основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна, засоби спілкування.
16. Рівні спілкування та їхня характеристика.
17. Часова структура спілкування.
18. Сприймання і оцінка партнера і ситуації.
19. Соціальна перцепція.
20. Феномен каузальної атрибуції.
21. "Ефекти" сприйняття, ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, хибної розшифровки.
22. Візуальна психодіагностика.
23. Статеві і вікові індивідуально-психологічні відмінності спілкування.
24. Виявлення цінностей і цілей, мотивів, прагнень і інтересів партнера.
25. Невербальне спілкування, міжособистісний простір, візуальний контакт, інтонація і тембр голосу, хода, постава, пози, міміка, мова жестів.
26. Слухання як активний процес та його види.
27. Причини викривлення інформації.
28. Нерелекційне слухання: мінімізація відповідей.
29. Релекційне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні.
30. Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння. Конгруентність і самоактуалізація особистості.
31. Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні.
32. Емоційна експресія і самовираження. Причини порушень емоційної експресії.
33. Способи вираження емоційних станів в спілкуванні.
34. Структура і зміст "Я - висловлювання".
35. Правила конструктивної критики. Цілі критики. Предмет критики.
36. Способи емоційних реакцій.
37. Прийоми ораторського мистецтва. Підготовка промови: структура, мета, ідея. Аналіз ситуації і аудиторії.
38. Засоби та прийоми привертання уваги
39. Засоби впливу і прийоми переконання.
40. Зовнішність, жести, голос, артистизм оратора.
41. Адекватні форми передачі інформації.
42. Стель, культура і художній зміст та форма мовлення. Мовленнєвий етикет.
43. Сутність і структура діалогічного спілкування. Види діалогу.
44. Питання. Основні види питань: закриті, відкриті, риторичні, переломні, рефлективні.

45. Методи аргументації.
46. Організація і проведення дискусій.
47. Мистецтво компліменту.
48. Психологічна допомога і розвиток особистості партнера.
49. Механізми творчого спілкування.
50. Прийоми і правила ефективного спілкування.
51. Емоційний контакт.
52. Соціальні і невербальні фактори атракції.
53. Демонстрація симпатії і довір'я.
54. Формування атракції та комунікативних умінь.
55. Мистецтво полеміки.
56. Принципи і правила переконання у суперечці. Застосування формально-логічних законів у суперечці.
57. Види логічних помилок.
58. Сутність та природа міжособистісного конфлікту.
59. Структура конфлікту. Основні види конфлікту. Міжособистісні конфлікти.
60. Конфлікти в медичних колективах. Конфлікт очікувань.
61. Емоційні конфлікти. Примітивні міжособистісні реакції.
62. Конфліктна особистість та акцентуації характеру.
63. Проблема психофізіологічної сумісності.
64. Методи запобігання конфлікту.
65. Стратегія і стиль поведінки в конфліктній ситуації.
66. Методи та прийоми творчого розв'язання конфлікту.
67. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.
68. Основні правила ввічливості.
69. Спілкування по телефону. Помилки телефонного спілкування. Раціональне використання спілкування по телефону. Прийоми ефективного телефонного спілкування. Культура спілкування по телефону.
70. Сутність і основні характеристики медичного спілкування.
71. Спілкування в умовах клініки. Мета, суб'єкт, об'єкт і структура медичного спілкування.
72. Гуманістична і особистісна спрямованість лікаря.
73. Стилi і моделі медичного спілкування.
74. Емпатія та рефлексія в медичному спілкуванні.
75. Врахування вікових, гендерних та індивідуально-психологічних особливостей пацієнтів.
76. Особливості спілкування в медичному колективі. Культура медичного спілкування.
77. Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі.
78. Етика спілкування як прояв культури покупців.
79. Професійна мораль.
80. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців фармацевтичної галузі.
81. Психологічні особливості спілкування фахівців аптечних закладів.
82. Головні обов'язки фармацевта.

9. ФОРМИ КОНТРОЛЮ

Протягом вивчення дисципліни всі види діяльності студента підлягають контролю, як поточному (на кожному занятті), так і підсумковому (під час контрольних заходів).

Підсумковий контроль – це діагностика засвоєння студентом матеріалу модулю (залікового кредиту). Вивчення дисципліни закінчується підсумковим контролем у формі заліку.

Поточний контроль здійснюється на кожному практичному занятті відповідно конкретним цілям теми та під час індивідуальної роботи викладача зі студентом для тих тем і питань, які студент опрацює самостійно і вони не належать до структури практичного заняття.

Максимальна кількість балів, що присвоюється студентам при засвоєнні модулю (залікового кредиту) – 100, в т. ч. за поточну навчальну діяльність – 60 балів, за результатами модульного контролю – 40 балів. Оцінка за дисципліну виставляється як середня арифметична оцінка засвоєння всіх модулів і має визначення за системою ECTS та за традиційною шкалою, прийнятою в Україні.

Оцінювання поточної навчальної діяльності

При засвоєнні кожної теми модулю за поточну навчальну діяльність студента виставляються оцінки за бальною шкалою, у межах визначеної для теми кількості балів.

Змістовий модуль 1			Змістовий модуль 2		Інд. робота
30			30		
Т 1-2	Т 3-4	Т 5-6	Т 7-8	Т 9-10	
ПЗ 1	ПЗ 2	ПЗ 3	ПЗ 4	ПЗ 5	
6-10	6-10	6-10	9-15	9-15	

Після закінчення вивчення модулю, поточна навчальна діяльність оцінюється шляхом додавання кількості балів, набраних студентом за змістові модулі. Максимальна кількість, яку може набрати студент при вивченні модулю, з додаванням балів за самостійну роботу, дорівнює 60 балам і ділиться пропорційно кількості змістових модулів. Мінімальна кількість, яку може набрати студент при вивченні модулю, з додаванням балів за індивідуальну самостійну роботу, дорівнює 36 балам і ділиться пропорційно кількості змістових модулів.

Оцінювання дисципліни

Оцінка А, В, С, D, E виставляється лише студентам, яким зараховані усі модулі з дисципліни.

Конвертація кількості балів з дисципліни у оцінки за шкалою ECTS та національною шкалою

Бали	Національна оцінка	ECTS
90–100	Відмінно (зараховано)	A
82–89	Дуже добре (зараховано)	B
75–81	Добре (зараховано)	C
67–74	Задовільно (зараховано)	D
60–66	Достатньо (зараховано)	E
35–59	Незадовільно (незараховано)	FX
1–34	Не допущений	F

Оцінка з дисципліни FX, F виставляється студентам, яким не зараховано хоча б один модуль з дисципліни після завершення її вивчення.

Оцінка FX виставляється студентам, які набрали мінімальну кількість балів за поточну навчальну діяльність, але не склали підсумковий контроль. Вони мають право на повторне складання не більше 2 разів під час канікул та впродовж 2 (додаткових) тижнів після закінчення семестру за графіком, затвердженим ректором.

Студенти, які одержали оцінку F по завершенню вивчення дисципліни (не виконали робочу програму хоча б з одного модулю, або не набрали за поточну навчальну діяльність з модулю мінімальну кількість балів) повинні пройти повторне навчання за індивідуальним навчальним планом.

10. ПЕРЕЛІК НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея НВ», – 2015. – 160 с
2. Основи загальної і медичної психології, психічного здоров'я та міжособового спілкування: підручник (ВНЗ I—III р. а.) / І.Я. Губенко, О.С. Карнацька, О.Т. Шевченко. — 2-е вид., переробл. і допов. – К., 2018. – 392 с.
3. Основи психології та міжособове спілкування: навчальний посібник (ВНЗ I—III р. а.) / Л.В. Засекіна, Т.В. Пастрик. — 2-е вид. – К., 2018. – 216 с.
4. Основи соціальної психології: підруч. для закл. вищої освіти / за ред. М. М. Слюсаревського. – К.: Талком, 2018. – 579 с.
5. Періг І.М. Психологія спілкування/ Методичний посібник для самостійної роботи для студентів денної та заочної форм навчання спеціальності “Психологія”, “Практична психологія”. – Тернопіль: ТНТУ імені Івана Пулюя, 2018. – 25 с.
6. Психологія міжособистісного спілкування: термінологічний словник з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання ступеня «Бакалавр» спеціальності 053 «Психологія» / укладач М.О.Марценюк. -Мукачево : МДУ, 2017. -14с.
7. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. — К.: Центр навчальної літератури, 2018. — 240 с.

Допоміжна

1. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. – К.: Либідь, 2005. – 464 с.
2. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування: навчальний посібник. – Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
3. Крутоцкий В. А. Психология: учебник для учащихся пед. училищ / В. А. Крутоцкий. – М.: Просвещение, 1980. – 352 с.
4. Ковальчук М. С. Психологія: схеми, опорні конспекти, мето- дики: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / М. С. Ковальчук, В. М. Крайнюк, В. М. Марченко; за заг. ред. М. С. Корольчука. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2007. – 320 с.
5. Максименко С.Д. Загальна психологія. Навч. Посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2008.- с.272.
6. Немов Р.С. Психология: учеб. для студ. выс. пед. учеб. завед.: В 3 кн. – 4-е изд. / Р. С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛА- ДОС, 2003. – Кн. 1: Общие основы психологии. – 688 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: навчальний по- сібник / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2005. – 448 с.
8. Психология: учебник; под ред. А. А. Крылова. – М.: ПБОЮЛ М. А. Захаров, 2001. – 548 с.
9. Рогов Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – М.: Гумани- тар. изд. центр ВЛАДОС, 2007. – 335
10. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посіб- ник / І. М. Цимбалюк. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
11. Яцина О.Ф. Психологія спілкування: Методична розробка практичних занять. – Ужгород, 2011. – 64 с.

Інформаційні ресурси

<http://christian-psychology.org.ua/psycom/>

<http://ispp.org.ua/>

<http://psycranio.in.ua/>

<https://psyfactor.org/top.htm>

<https://psycabi.net/psikhologiya-dlya-molodykh-i-tselestremennykh/psikhologiya-obshcheniya>