

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

**Силабус навчальної дисципліни
«Психологія комунікацій в системі менеджменту»**

Обсяг навчальної дисципліни	Загальна кількість годин на дисципліну: 90 годин, 3 кредити ЄКТС. 1 рік навчання
Дні, час, місце проведення навчальної дисципліни	За розкладом занять. Кафедра менеджменту охорони здоров'я. Одеса, вул. Пастера, 2а.
Викладач(-і)	професор кафедри, д.псих.н., проф. Литвиненко Ольга Дмитрівна доцент кафедри, к.і.н., доц. Дружкова Ірина Сергіївна доцент кафедри, к.псих. н. Ковальова Марія Володимирівна асистент кафедри: магістр Терещенко Ольга Олегівна
Контактна інформація	Довідки за телефонами: Кусик Наталія Львівна, к.е.н., доц., відповідальна за навчально-методичну роботу кафедри 067-728-56-12 E-mail: nataliia.kusyk@onmedu.edu.ua Лаборант кафедри E-mail: moz@onmedu.edu.ua Очні консультації: з 14.00 до 16.00 кожного четверга Онлайн - консультації: з 16.00 до 18.00 кожного четверга. Посилання на онлайн - консультацію надається кожній групі під час занять окремо.

КОМУНІКАЦІЯ

Комунікація зі здобувачами буде здійснюватися аудиторно (очно).

Під час дистанційного навчання комунікація здійснюється через платформу Microsoft Teams, а також через листування електронною поштою, месенджери Viber (через створені у Viber групи для кожної групи, окремо через старосту групи).

АНОТАЦІЯ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предмет вивчення дисципліни - закономірності психологічної комунікації, механізми міжособистісної взаємодії, фактори ефективного спілкування, особливості вербального і невербального обміну, а також психологічні засоби впливу, регуляції та подолання комунікативних бар'єрів у професійній діяльності психолога.

Мета дисципліни: сформувати у здобувачів здатність до ефективної психологічної комунікації в професійному та міжособистісному контексті, опанування практичними навичками взаємодії, активного слухання, управління конфліктами, розпізнавання маніпулятивного впливу, а також розвитку емоційної саморегуляції й етичної відповідальності у процесі спілкування.

Завдання дисципліни:

1. ознайомити здобувачів з основними поняттями, принципами та типами психологічної комунікації, її структурою, бар'єрами та механізмами ефективного спілкування;

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

2. сформувати уявлення про індивідуальні відмінності у спілкуванні: темперамент, характер, перцепція, міжособистісне розуміння;
3. навчити застосовувати комунікативні стратегії: активне слухання, зворотний зв'язок, ділове та професійне мовлення;
4. ознайомити з теорією та практикою ведення переговорів, розв'язання конфліктів і профілактики комунікативної напруги;
5. сформувати здатність до етичного і психологічно обґрунтованого впливу на співрозмовника, розпізнавання маніпуляцій, опанування навичок асертивності та саморегуляції.

Очікувані результати:

У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач повинен:

Знати:

- ефективні методи та методики психологічної комунікації в процесі психологічного консультування;
- основні поняття, принципи, види та задачі психологічної комунікації;
- теорію та практику соціально-психологічної допомоги особистості;
- уявлення про етику психологічної комунікації.

Вміти:

- застосовувати знання у практичних ситуаціях Застосовувати знання про психологічну комунікацію у вирішенні професійних ситуацій у сфері психологічної допомоги
- приймати обґрунтовані рішення Обирати відповідні комунікативні стратегії залежно від ситуації та типу клієнта
- генерувати нові ідеї (креативність) Адаптувати комунікативні інструменти до специфіки клієнта та контексту спілкування
- організовувати ефективну психологічну комунікацію
- дотримуватися норм професійної етики

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Форми і методи навчання

Дисципліна буде викладатися у формі лекцій; практичних занять; організації самостійної роботи здобувача.

Методи навчання.

Лекція.

Практичні заняття: словесні методи: бесіда, пояснення, дискусія, обговорення проблемних ситуацій; наочні методи: ілюстрація (у тому числі мультимедійні презентації); практичні методи: виконання тестових завдань, вирішення ситуаційних завдань.

Самостійна робота: самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять; самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка доповіді та презентації для захисту індивідуального завдання.

Зміст навчальної дисципліни:

Тема 1. Теоретичні основи комунікації, природа спілкування і комунікації.

Психологічні підходи до розуміння поняття спілкування і комунікації у психології. Структура спілкування: комунікативна, інтерактивна, перцептивна сторони. Вербальна та невербальна комунікація: функції, особливості і бар'єри. Психологічні моделі спілкування: когнітивно-біхевіоральна, соціальна, інтерактивна.

Тема 2. Психологія міжособистісної взаємодії. Взаєморозуміння і труднощі у спілкуванні

Перцептивні механізми у спілкуванні: сприйняття іншого і формування першого враження. Темперамент і характер як змінні, що модулюють стилі комунікативної поведінки. Психологічні механізми міжособистісного взаєморозуміння та феномен псевдодовіри у професійній комунікації. Бар'єри в комунікації: психологічні механізми виникнення і способи подолання.

Тема 3. Конфлікти та комунікативні стратегії

Типологія та психологічні детермінанти міжособистісних конфліктів у міжособистісній комунікації. Психологічні та соціально-комунікативні причини виникнення конфліктів у процесі взаємодії. Психологічні засади та комунікативні стратегії подолання конфліктів у міжособистісній взаємодії: переговори, посередництво, асертивність. Роль емоційного інтелекту у регуляції конфліктної поведінки.

Тема 4. Прикладні аспекти комунікації

Комунікативні стратегії активного слухання та формування зворотного зв'язку в міжособистісній взаємодії. Культура професійного мовлення та мовленнєві моделі у психологічній комунікації. Функціональна роль засобів невербальної комунікації у професійній взаємодії: жести, міміка, проксеміка. Ділове спілкування: специфіка і правила ефективної взаємодії.

Тема 5. Психологічні стратегії впливу і саморегуляції у спілкуванні

Психологічні стратегії комунікативного впливу та механізми маніпулятивної взаємодії. Основні психологічні стратегії комунікативного впливу на людину. Засоби і механізми маніпулятивного впливу в комунікації. Розпізнавання маніпулятивних технік і формування навичок комунікативного захисту. Асертивність як форма психологічно безпечного і відповідального впливу в комунікації

Перелік рекомендованої літератури:

Основна:

1. Волошенко М., Азаркіна О. Психологія професійного спілкування : навчальний посібник. Херсон : ОлдіПлюс, 2021. 280 с.
2. Джеймс Б. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків, 2019. 304 с.
3. Курова А. В. Психологія спілкування : навчально-методичний посібник. Одеса : Фенікс, 2020. 79 с
4. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Харків : Фабула, 2019. 304 с
5. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Київ: Ранок. 2020. 256 с.

Додаткова:

1. Гоулман Д. Боязліс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера. Київ: Наш формат. 2019. 288 с.
2. Барретт Л. Як народжуються емоції. Таємне життя мозку. Київ: Клуб Сімейного Дозвілля, 2018. 480 с.
3. Гольдштейн Н. Дж., Мартін С. Дж., Чалдині Р. Б. Так! 60 секретів науки переконувати. Київ, 2019. 304 с.
4. Зімбардо Ф. Чому хороші люди чинять зло. Київ, 2021. 592 с.
5. Засекина Л. В., Пастрик Т. В. Основи психології та міжособового спілкування : навчальний посібник. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2013. 184 с.
6. Мілгрем С. Покора авторитету. Погляд експериментатора. Київ: КСД. 2020. 278 с.

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

7. Пенман Д., Вільямс М. Усвідомленість. Як знайти гармонію в нашому шаленому світі. Вид-во: Моноліт, 2021. 256 с

Інформаційні ресурси:

1. Актуальні проблеми психології». Наукові праці Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Режим доступу: <http://appspsychology.org.ua/index.php/ua/dlia-avtoriv>
2. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/>
3. Психологічна бібліотека Київського Фонду сприяння розвитку психічної культури. Режим доступу: <http://psylib.kiev.ua/>
4. American Psychologist. Journal of American Psychological Association. Режим доступу: <https://www.apa.org/pubs/journals/amp/>
5. Journal of Personality and Social Psychology. Journal of American Psychological Association. Режим доступу: <https://www.apa.org/pubs/journals/psp/>
6. Science: (AAAS). Режим доступу: <http://www.sciencemag.org>
7. Taylor & Francis. Режим доступу: <http://www.informaworld.com>
8. ScienceDirect. Режим доступу: www.sciencedirect.com

ОЦІНЮВАННЯ

Форми і методи поточного контролю:

- усний контроль: індивідуальне опитування за питаннями відповідної теми;
- письмовий контроль: оцінювання розв'язання ситуаційних завдань, оцінювання виконання індивідуального завдання;
- тестовий контроль: оцінювання виконання тестових завдань за темами.

Критерії поточного оцінювання на практичному занятті

Оцінка	Критерії оцінювання
Відмінно «5»	Здобувач бере активну участь на занятті; демонструє глибокі знання, дає повні та детальні відповіді на запитання; бере активну участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується додатковою навчально-методичною та науковою літературою; вміє сформулювати своє ставлення до певної проблеми; висловлює власні міркування, наводить доцільні приклади; вміє знаходити найбільш адекватні форми розв'язання суперечностей. Тестові завдання виконані в повному обсязі, всі 100% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання – повні та обґрунтовані. Здобувач вільно вирішує ситуаційні завдання, впевнено демонструє практичні навички за темою заняття та вірно інтерпретує отримані дані, висловлює власну креативну думку з теми завдання, демонструє творче мислення.
Добре «4»	Здобувач бере участь на занятті; добре володіє матеріалом; демонструє необхідні знання, але дає відповіді на запитання з деякими помилками; бере участь у обговоренні проблемних ситуацій, користується основною навчально-методичною та науковою літературою; висловлює власну думку з теми заняття. Тестові завдання виконані в повному обсязі, не менш ніж 70% відповідей на запитання є правильними, відповіді на відкриті питання - загалом правильні,

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

	проте наявні деякі помилки у визначеннях. Здобувач вірно вирішує ситуаційні завдання, але допускає незначні неточності та демонструє більш стандартизовані практичні навички за темою заняття при вірній інтерпретації отриманих даних, висловлює власну думку з теми завдання, демонструє критичне мислення.
Задовільно «3»	Здобувач іноді бере участь на занятті; частково виступає і задає питання; допускає помилки під час відповідей на запитання; показує пасивну роботу на практичних заняттях; показує фрагментарні знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування виконано в повному обсязі, не менш ніж 50% відповідей є правильними, відповіді на відкриті питання - не логічні, з явними суттєвими помилками у визначеннях. Здобувач не достатньо володіє матеріалом для вирішення ситуаційних завдань, невпевнено демонструє практичні навички за темою заняття та інтерпретує отримані дані з суттєвими помилками, не висловлює свою думку з теми ситуаційного завдання.
Незадовільно «2»	Здобувач не бере участь на занятті, є лише спостерігачем; ніколи не виступає і не задає питання, незацікавлений у вивченні матеріалу; дає неправильні відповіді на запитання, показує незадовільне знання понятійного апарату і літературних джерел. Тестування не виконано. Ситуаційне завдання не виконано.

Форми і методи підсумкового контролю: залік.

Залік виставляється здобувачу, який виконав усі завдання робочої програми навчальної дисципліни, приймав активну участь у практичних заняттях, виконав індивідуальне завдання та має середню поточну оцінку не менше ніж 3,0 і не має академічної заборгованості.

САМОСТІЙНА РОБОТА ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

Самостійна робота:

- самостійна робота з рекомендованою основною та додатковою літературою, з електронними інформаційними ресурсами, підготовка до практичних занять;
- самостійне виконання індивідуального завдання, підготовка презентації для захисту індивідуального завдання.

ПОЛІТИКА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Політика щодо дедлайнів та перескладання:

- Пропуски занять з неповажних причин відпрацьовуються за розкладом черговому викладачу.
- Пропуски з поважних причин відпрацьовуються за індивідуальним графіком з дозволу деканату.

Політика щодо академічної доброчесності:

Обов'язковим є дотримання академічної доброчесності здобувачами, а саме:

- самостійне виконання всіх видів робіт, завдань, форм контролю, передбачених робочою програмою даної навчальної дисципліни;
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень,

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра менеджменту охорони здоров'я

відомостей;

- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації.

Неприйнятними у навчальній діяльності для учасників освітнього процесу є:

- використання родинних або службових зв'язків для отримання позитивної або вищої оцінки під час здійснення будь-якої форми контролю результатів навчання або переваг у науковій роботі;
- використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалок, конспектів, мікро-навушників, телефонів, смартфонів, планшетів тощо);
- проходження процедур контролю результатів навчання підставними особами.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

- зниження результатів оцінювання індивідуального опитування, виконання тестових завдань, оцінки за розв'язання ситуаційних завдань, виконання індивідуального завдання, заліку тощо;
- повторне проходження оцінювання (тестових завдань, ситуаційних завдань, індивідуального завдання, заліку тощо);
- призначення додаткових контрольних заходів (додаткові ситуаційні завдання, індивідуальні завдання, тести тощо);
- проведення додаткової перевірки інших робіт авторства порушника.

Політика щодо відвідування та запізнень:

Стан здоров'я: здобувачі хворі на гострі інфекційні захворювання, у тому числі на респіраторні хвороби, до заняття не допускаються. Запізнення на заняття – не припустимі. Здобувач, який спізнився на заняття, може бути на ньому присутній, але якщо в журналі викладач поставив «нб», він повинен його відпрацювати у загальному порядку.

Використання мобільних пристроїв:

Використання будь-яких мобільних пристроїв заборонено. При порушенні даного пункту здобувач має покинути заняття та в журналі викладач ставить «нб», яку він повинен відпрацювати у загальному порядку.

Мобільні пристрої можуть бути застосовані здобувачами з дозволу викладача, якщо вони потрібні для виконання завдання.

Поведінка в аудиторії:

Поведінка здобувачів та викладачів в аудиторіях має бути робочою та спокійною, суворо відповідати правилам, встановленим Положенням про академічну доброчесність та етику академічних взаємин в Одеському національному медичному університеті, у відповідності до Кодексу академічної етики та взаємин університетської спільноти Одеського національного медичного університету, Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній та освітній роботі здобувачів вищої освіти, науковців та викладачів Одеського національного медичного університету.