

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6  
Кафедра соціології та психології*

**РОБОЧА ПРОГРАМА**

навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»  
обов'язкових компонент  
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

*053 Психологія (практична психологія)*

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 30.08.2023 №7

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол від 25.08.2023 №7

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС з гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін  
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 №8).

**Розробник:**

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук  
Пономаренко Я.С.

**Рецензенти:**

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Греса Н.В.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Шифри та назви галузі знань, код та назва спеціальності, ступень вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 4 Загальна кількість годин – 120 Кількість тем – 8	05 соціальні та поведінкові науки; 053 Психологія; Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти	Навчальний курс 1  Семестр 2  Вид контролю: залік
<b>Розподіл навчальної дисципліни за видами занять:</b>		
денна форма навчання Лекції – 18; Семінарські заняття – 24; Практичні заняття – 0; Лабораторні заняття – 0; Самостійна робота – 78; Індивідуальні завдання: Курсова робота – Реферати (тощо) – 2.	заочна форма навчання Лекції – 6; Семінарські заняття – 4; Практичні заняття – 0; Лабораторні заняття – 0; Самостійна робота – 110; Індивідуальні завдання: Курсова робота – Реферати – 2.	

## 2. Мета та завдання навчальної дисципліни

**Мета** вивчення навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування» полягає в тому, щоб сформувати у здобувачів вищої освіти систему знань про спілкування, його види, функції, прийоми й засоби, а також оволодіння здобувачами різноманітними ефективними комунікативними навичками, що сприятимуть встановленню якісної міжособистісної взаємодії та розумінню їх функціонального призначення; розуміння феноменів проблемної та конфліктної взаємодії; сприяння розвитку комунікативної компетентності та підвищення психологічної культури щодо професійного спілкування у практиці психолога.

Основні **завдання** курсу «Культура професійного спілкування»:

допомогти здобувачам опанувати зміст понятійно-категоріального апарату психології спілкування; підвищити рівень культури спілкування в різних життєвих й професійних ситуаціях; сприяти засобами курсу розвитку навчально-пізнавальної мотивації, професійної спрямованості та компетентності, а також сформувати навички міжособистісної й групової взаємодії, активного слухання, ефективного розв'язання конфліктів, медіації, публічного виступу та інтерв'ювання.

**Міждисциплінарні зв'язки:** вступ до спеціальності, загальна психологія, практикум з загальної психології, вікова та педагогічна психологія, психолого-правова деонтологія, гендерна психологія, диференційна психологія, психодіагностика, соціальна психологія, юридична психологія, конфліктологія.

**Очікувані результати навчання:** сформовані у здобувачів навички використання отриманих знань у процесі подальшого вивчення фахових дисциплін та майбутньої практичної діяльності. У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен знати:

**знати:** основні поняття курсу: комунікація, когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти, види спілкування, способи впливу і взаємодії в спілкуванні, механізми сприйняття і розуміння людини людиною, основні чинники, що впливають на сприйняття і розуміння інших людей;

**вміти:** застосовувати одержані знання в практичній діяльності; вирішувати психологічні завдання; ідентифікувати види спілкування в ситуаціях міжособистісної взаємодії; аналізувати процес міжособистісного спілкування; ідентифікувати прояв конструктивних і неконструктивних стратегій спілкування; використовувати прийоми побудови толерантної стратегії групових і індивідуальних стосунків в колективі.

<b>Програмні компетентності, які формуються при вивченні навчальної дисципліни:</b>	
<b>Інтегральна компетентність,</b>	I. Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері психології, що передбачають застосування основних психологічних теорій та методів та характеризуються комплексністю і невизначеністю умов.
<b>Загальні компетентності</b>	ЗК1. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. ЗК3. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК4. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями. ЗК5. Здатність бути критичним і самокритичним. ЗК6. Здатність приймати обґрунтовані рішення. ЗК7. Здатність генерувати нові ідеї (креативність). ЗК8. Навички міжособистісної взаємодії. ЗК9 Здатність працювати в команді. ЗК11. 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

<b>Спеціальні (фахові) компетентності</b>	<p>розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p>СК1. Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.</p> <p>СК9. Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну діяльність відповідно до запиту.</p> <p>СК10. Здатність адаптуватися до нових ситуацій та здатність до професійної мобільності.</p> <p>СК11. Здатність дотримуватися норм професійної етики.</p>
---	---

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### Тема 1. Психологічні основи спілкування.

Предмет, функції, завдання та методи психології спілкування. Спілкування як потреба існування людини. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень. Взаємозв'язок понять «спілкування» та «діяльність». Предметно-практична діяльність як основа й передумова людського спілкування. Основні потреби, мотиви й цілі спілкування. Спілкування як форма взаємодії. Функції спілкування. Методи дослідження спілкування. Дослідження комунікативних здібностей та навичок особистості. Спілкування в умовах кризи. Спілкування в умовах війни: специфіка та особливості.

#### Тема 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.

Визначення й розуміння спілкування в різних теоріях особистості. Ідеї дослідників біхевіоризму. Ідеї когнітивізму, які розвили теорії міжособистісного спілкування. Роль спілкування в психодинамічних теоріях. Транзактний аналіз у спілкуванні. Спілкування з позиції екзистенціального підходу в психології. Спілкування с позиції гештальт психології. Становлення психологічної теорії спілкування у вітчизняній психології.

#### Тема №3. Види спілкування.

Формальні характеристики опису виду спілкування: орієнтованість спілкування, психологічна динаміка, ступінь опосередкованості спілкування. Критерії порівняння діалогічного та монологічного спілкування. Діалогічна установка в спілкуванні як установка на прийняття особистості партнера. Монологічність спілкування як спосіб придушення індивідуальності. Змістовні показники примітивного, маніпулятивного, рольового й духовного (особистісно-розвиваючого) спілкування. Критерії творчого спілкування.

#### **Тема №4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.**

Засоби спілкування: вербальні та невербальні. Поняття мови та мовлення. Розмовна мова, літературна мова. Штучні мови. Усна мова. Письмова мова. Внутрішнє мовлення. Діалогічне та монологічне мовлення. Функції мовлення. Особливості невербальної комунікації. Функції невербальних повідомлень. Основні канали невербальної комунікації.

#### **Тема №5. Перцептивний компонент спілкування.**

Спілкування – сприймання людьми одне одного. Соціальна перцепція. Феномен каузальної атрибуції. «Ефекти» сприйняття. Ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, «хибної розшифровки». Візуальна психодіагностика. Механізми соціальної перцепції. Види слухання. Слухання як активний процес. Причини викривлень інформації. Цілісне сприймання повідомлень.

#### **Тема №6. Інтерактивний компонент спілкування.**

Спілкування як взаємодія. Поняття взаємодії (інтеракція), соціальна взаємодія. Взаємодія як контакт між людьми. Взаємодія як організація діяльності. Механізм соціальної взаємодії. Типи взаємодій. Кооперація. Співробітництво. Міжособистісний вплив. Стратегії впливу. Психологічний вплив. Особистісний вплив. Функціонально-рольовий вплив. Індивідуально-специфічний вплив. Комунікативний вплив. Види психологічного впливу: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки. Основні маніпуляції та засоби захисту від них.

#### **Тема №7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.**

Види та складові професійного спілкування. Використання запитань у роботі практичних психологів. Техніки та структура професійного спілкування психологів. Труднощі міжособистісного спілкування. Психологічно оптимальне спілкування. Психологія утрудненого спілкування. Комунікативні бар'єри. Класифікація причин утрудненого спілкування. Об'єктивні й суб'єктивні причини. Первинні й вторинні причини. Усвідомлювані й неусвідомлювані причини. Ситуативні й стійкі причини утрудненого спілкування. Міжкультурні й культурно-специфічні причини утрудненого спілкування. Вікові й гендерні причини утрудненого спілкування. Основи кризового спілкування та інтервенції в умовах війни. Дебрифінг як форма кризової інтервенції. Спілкування з людьми, які пережили стресову ситуацію, внаслідок війни. Особливості спілкування з дітьми про війну: алгоритм встановлення контакту.

#### **Тема №8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв'язання.**

Сутність та природа міжособистісного конфлікту. Психологічні засади виникнення конфліктів. Стадії розвитку конфлікту. Сторони конфлікту. Об'єкт конфлікту. Структура конфлікту. Основні види конфлікту. Деструктивний та

конструктивний конфлікт. Міжособистісні конфлікти. Конфлікт очікувань. Особливості поведінки в конфліктній ситуації. Конфліктна особистість. Управління міжособистісним конфліктом. Методи запобігання конфлікту. Діагностика і конструктивні функції конфлікту. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів. Загальнотеоретичні та психологічні засади медіації. Процедура медіації та методика проведення. Медіація в окремих сферах суспільних відносин.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

##### 4.1.1. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (денна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр 2							
Тема № 1. Психологічні основи спілкування.	15	2	4	-	-	9	залік
Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 3. Види спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.	15	2	2	-	-	11	
Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.	15	2	4	-	-	9	
Тема № 7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.	15	4	4	-	-	7	
Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв’язання.	15	2	4	-	-	9	
Всього за семестр № 2	120	18	24	-	-	78	

#### 4.1.2. Розподіл часу навчальної дисципліни за темами (заочна форма навчання)

Номер та назва навчальної теми	Кількість годин, відведених на вивчення навчальної дисципліни						Вид контролю
	Всього	з них:					
		лекції	Семінарські заняття	Практичні заняття	Лабораторні заняття	Самостійна робота	
Семестр 2							
Тема № 1. Психологічні основи спілкування.	15	2	-	-	-	13	залік
Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 3. Види спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.	15	-	-	-	-	15	
Тема № 7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.	15	2	-	2	-	11	
Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв’язання.	15	2	-	2	-	11	
Всього за семестр № 2	120	6	-	4	-	110	

#### 4.1.3. Питання, що виносяться на самостійне опрацювання

Перелік питань до тем навчальної дисципліни			Література:
Тема № 1. Психологічні основи спілкування.			
	Підготувати відповіді на запитання:		1, 2, 4, 5, 15, 19, 26, 27
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаємозв'язок понять «спілкування» та «діяльність».</li> <li>2. Предметно-практична діяльність як основа й передумова людського спілкування.</li> <li>3. Основні потреби, мотиви й цілі спілкування.</li> <li>4. Методи дослідження спілкування.</li> <li>5. Визначення й розуміння спілкування в різних теоріях особистості.</li> </ol>		
	Підготувати реферати за темами:		



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спілкування як чинник людської життєдіяльності.</li> <li>2. Спілкування і розвиток особистості.</li> <li>3. Емпатія особистості і спілкування.</li> </ol>	
		Тема № 2. Основні психологічні теорії, що описують процес спілкування.	
		<p>Підготувати виступи за темами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ідеї дослідників біхевіоризму.</li> <li>2. Ідеї когнітивізму, які розвили теорії міжособистісного спілкування.</li> <li>3. Роль спілкування в психодинамічних теоріях.</li> <li>4. Транзактний аналіз у спілкуванні.</li> <li>5. Спілкування з позиції екзистенціонального підходу в психології.</li> <li>6. Спілкування с позиції гештальт психології.</li> <li>7. Становлення психологічної теорії спілкування у вітчизняній психології</li> </ol>	5, 7, 8, 10, 12, 13, 14, 20, 21, 22
		Тема № 3. Види спілкування.	
		<p>Підготувати відповіді на запитання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формальні характеристики опису виду спілкування: орієнтованість спілкування, психологічна динаміка, ступінь опосередкованості спілкування.</li> <li>2. Критерії порівняння діалогічного та монологічного спілкування.</li> <li>3. Діалогічна установка в спілкуванні як установка на прийняття особистості партнера.</li> <li>4. Монологічність спілкування як спосіб придушення індивідуальності.</li> <li>5. Змістовні показники примітивного, маніпулятивного, рольового й духовного (особистісно-розвиваючого) спілкування.</li> <li>6. Критерії творчого спілкування.</li> </ol> <p>Підготувати реферати за темами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особливості довірчого спілкування.</li> <li>2. Невербальні засоби спілкування.</li> <li>3. Маніпулятивне спілкування.</li> </ol>	2, 3, 4, 6, 9, 11, 13, 17, 23, 25
		Тема № 4. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація.	
		<p>Підготувати відповіді на запитання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Засоби спілкування: вербальні та невербальні.</li> <li>2. Поняття мови та мовлення. Розмовна мова, літературна мова.</li> <li>3. Штучні мови. Усна мова. Письмова мова.</li> <li>4. Внутрішнє мовлення. Діалогічне та монологічне мовлення.</li> <li>5. Функції мовлення.</li> <li>6. Особливості невербальної комунікації.</li> <li>7. Функції невербальних повідомлень.</li> <li>8. Основні канали невербальної комунікації.</li> </ol> <p>Підготувати реферати за темами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Типи особистого впливу в спілкуванні.</li> <li>2. Проблема кодування невербальної інформації.</li> <li>3. Невербальні інтеракції як показник взаємовідносин в</li> </ol>	1, 3, 7, 12, 14, 15, 18, 24

		спілкуванні.	
		Тема № 5. Перцептивний компонент спілкування.	
		<p>Підготувати відповіді на запитання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спілкування – сприймання людьми одне одного.</li> <li>2. Соціальна перцепція. Феномен каузальної атрибуції.</li> <li>3. «Ефекти» сприйняття. Ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проекції, хибної розшифровки.</li> <li>4. Візуальна психодіагностика.</li> <li>5. Механізми соціальної перцепції.</li> <li>6. Види слухання. Слухання як активний процес.</li> </ol> <p>Виконати практичне завдання: Провести самостійний аналіз літературних джерел, які зачіпають питання теорії, завдань, методів і методик діагностики комунікативної сфери особистості.</p>	5, 7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 26, 27
		Тема № 6. Інтерактивний компонент спілкування.	
		<p>Підготувати відповіді на запитання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Причини викривлень інформації. Цілісне сприймання повідомлень.</li> <li>2. Поняття взаємодії (інтеракція), соціальна взаємодія.</li> <li>3. Взаємодія як контакт між людьми. Взаємодія як організація діяльності.</li> <li>4. Механізм соціальної взаємодії.</li> <li>5. Типи взаємодій. Кооперація. Співробітництво.</li> </ol> <p>Підготувати реферати за темами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаєморозуміння в спілкуванні.</li> <li>2. Принципи виходу з ситуацій ускладненої взаємодії.</li> </ol>	1, 2, 5, 7, 8, 12, 15, 16, 17, 19, 26, 27
		Тема № 7. Професійне спілкування психолога в умовах кризи.	
		<p>Підготувати реферати за темами:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особистісні чинники успішного спілкування.</li> <li>2. Соціально-психологічні особливості ділового спілкування.</li> <li>3. Ефективні технології спілкування.</li> </ol> <p>Виконати практичне завдання: На підставі аналізу літературних джерел з проблеми комунікативної діагностики напишіть есе, в якому Ви зможете розкрити поняття «комунікативна компетентність психолога», а також представити Ваше розуміння ролі комунікативних якостей для діяльності психолога.</p>	1, 4, 5, 6, 10, 13, 14, 16, 17, 18, 19
		Тема № 8. Конфлікти у професійному спілкуванні: причини, шляхи запобігання та розв'язання.	
		<p>Підготувати відповіді на запитання:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Труднощі спілкування (порушення спілкування, залежність труднощів від віку особистості).</li> <li>2. Комунікативні бар'єри: смисловий, логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний.</li> <li>3. Класифікація причин утрудненого спілкування. Об'єктивні й суб'єктивні причини.</li> <li>4. Методи запобігання конфлікту. Діагностика і конструктивні функції конфлікту.</li> <li>5. Психологічні засади виникнення конфліктів. Стадії розвитку конфлікту.</li> </ol>	3, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 26, 27

	6. Сутність та природа міжособистісного конфлікту. 7. Особливості поведінки в конфліктній ситуації. Конфліктна особистість. Акцентуації характеру. Підготувати реферати за темами: 1. Принципи виходу з ситуацій ускладненої взаємодії. 2. Вікові й гендерні причини утрудненого спілкування. 3. Міжкультурні й культурно-специфічні причини утрудненого спілкування.	
--	---	--

## 5. Індивідуальні завдання

### 5.1.1. Теми рефератів

#### Вимоги до написання рефератів:

Слово «реферат» походить від латинського «доповідати», «повідомляти». У «Словнику», слово реферат визначається як вид письмового повідомлення, виклад основних думок повідомлення, об'єднаних однією темою, їх систематизація, узагальнення й оцінка.

Тобто, в рефераті не повинні копіюватися слово в слово книги та статті, адже він не є конспектом. Виходячи з того, що реферат – це важлива систематизація інформації, в ньому не може бути тільки одне джерело, інакше це буде доповідь. І нарешті, реферат покликаний узагальнювати отриманий з джерел матеріал, а не оглядати самі книги, інакше це буде рецензія.

Метою написання реферату служить більш глибоке розуміння теми. Крім того, коли ми працюємо над рефератом, у нас виробляються навички організованості та цілеспрямованості, що корисно не тільки в навчанні.

- Обрану тему можна перефразувати, звужити, розширити тощо.
- Окрім реферативного опису робота обов'язково(!!!) повинна містити виклад власних думок студента по обраній темі.
- Робота повинна мати логічну структуру (вступ, основну частину, висновки).
- При написанні основної частини, рекомендується відштовхуватися від визначень ключових понять теми. Наприклад, якщо вибрана тема «Виховання і самовиховання особистості», то ключовими тут будуть поняття «особистість», «виховання», «самовиховання».
- Використання не менше трьох літературних джерел серед яких повинні бути представлені не тільки підручники, але й наукові праці дослідницького характеру (статті, монографії);
- Обов'язкова наявність списку літератури;
- Обов'язкова наявність посилань (у квадратних дужках) на використані літературні джерела.
- У якості літературних джерел допускається використання статей або інших оригінальних наукових матеріалів, узятих з мережі Інтернет. Але не готові реферати, курсові, контрольні, тощо.

- Самостійність роботи – найголовніша обов'язкова вимога. Робота обов'язково проходить перевірку «на плагіат»; готові реферати, «викачані» з популярних студентських сайтів не приймаються.

Вимоги до оформлення письмової тематичної роботи:

- Мова – державна.
- Стиль – науковий.
- Послідовність – логічна.
- Формат сторінок – А4.
- Шрифт та розмір – Times New Roman, 14.
- Міжрядковий інтервал – полуторний.
- Обсяг реферату: 10-20 стор.
- Поля: ліве поле – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє і нижнє – 20 мм.
- Простий план – 3-4 розділи.
- Список джерел – 10-15 найменувань.
- Заголовки розділів пишуться – ВЕЛИКИМИ літерами.
- Заголовки підрозділів пишуться – Маленькими літерами (крім першої).

#### **Теми рефератів.**

1. Спілкування як чинник людської життєдіяльності.
2. Спілкування і розвиток особистості.
3. Емпатія особистості і спілкування.
4. Особливості довірчого спілкування.
5. Невербальні засоби спілкування.
6. Маніпулятивне спілкування.
7. Особистісні чинники успішного спілкування.
8. Взаєморозуміння в спілкуванні
9. Соціально-психологічні особливості ділового спілкування.
10. Типи особистого впливу в спілкуванні.
11. Проблема кодування невербальної інформації.
12. Механізми міжособистісного пізнання.
13. Чинники адекватного першого враження.
14. Особливості розуміння і інтерпретації в міжособистісному спілкуванні.
15. Сценарії і механізми взаємодії.
16. Невербальні інтеракції як показник взаємовідносин в спілкуванні.
17. Принципи виходу з ситуацій ускладненої взаємодії.
18. Ефективні технології спілкування.
19. Вікові й гендерні причини утрудненого спілкування.
20. Міжкультурні й культурно-специфічні причини утрудненого спілкування.
21. Медіація в практичній психології.

#### **5.1.2. Теми курсових робіт немає**

#### **5.1.3. Теми наукових робіт немає**

## **6. Методи навчання**

Навчання з дисципліни проходить у формі: лекцій, семінарських занять, а також самостійної та індивідуальної роботи. В процесі навчання використовуються наступні методи:

- лекції,
- інтерактивний метод,
- пояснювально-ілюстративний,
- метод наукового порівняння
- частково-пошуковий метод,
- метод виконання кейсу;
- дослідницький метод,
- метод проєктів у формі індивідуальних/групових навчальних проєктів,
- метод проблемного викладання.

## **7. Перелік питань та завдань, що виносяться на підсумковий контроль**

### **Питання для підсумкового контролю (екзамен)**

1. Спілкування як потреба існування людини.
2. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень.
3. Взаємозв'язок понять «спілкування» та «діяльність».
4. Предметно-практична діяльність як основа й передумова людського спілкування.
5. Основні потреби, мотиви й цілі спілкування.
6. Спілкування як форма взаємодії.
7. Функції спілкування.
8. Методи дослідження спілкування.
9. Психодіагностика міжособистісних стосунків.
10. Дослідження комунікативних здібностей та навичок особистості.
11. Визначення й розуміння спілкування в різних теоріях особистості.
12. Ідеї дослідників біхевіоризму.
13. Ідеї когнітивізму, які розвили теорії міжособистісного спілкування.
14. Роль спілкування в психодинамічних теоріях.
15. Транзактний аналіз у спілкуванні.
16. Спілкування з позиції екзистенціонального підходу в психології.
17. Спілкування з позиції гештальт психології.
18. Становлення психологічної теорії спілкування у вітчизняній психології.
19. Формальні характеристики опису виду спілкування: орієнтованість спілкування, психологічна динаміка, ступінь опосередкованості спілкування.
20. Критерії порівняння діалогічного та монологічного спілкування.
21. Діалогічна установка в спілкуванні як установка на прийняття особистості партнера.
22. Монологічність спілкування як спосіб придушення індивідуальності.

- 23.Змістовні показники примітивного, маніпулятивного, рольового й духовного (особистісно-розвиваючого) спілкування.
- 24.Критерії творчого спілкування.
- 25.Засоби спілкування: вербальні та невербальні.
- 26.Поняття мови та мовлення. Розмовна мова, літературна мова.
- 27.Штучні мови. Усна мова. Письмова мова.
- 28.Внутрішнє мовлення. Діалогічне та монологічне мовлення.
- 29.Функції мовлення.
- 30.Особливості невербальної комунікації.
- 31.Функції невербальних повідомлень.
- 32.Основні канали невербальної комунікації.
- 33.Спілкування – сприймання людьми одне одного.
- 34.Соціальна перцепція. Феномен каузальної атрибуції.
- 35.«Ефекти» сприйняття. Ефекти ореолу, новизни і первинності, стереотипізації, проєкції, хибної розшифровки.
- 36.Візуальна психодіагностика.
- 37.Механізми соціальної перцепції.
- 38.Види слухання. Слухання як активний процес.
- 39.Причини викривлень інформації. Цілісне сприймання повідомлень.
- 40.Поняття взаємодії (інтерація), соціальна взаємодія.
- 41.Взаємодія як контакт між людьми. Взаємодія як організація діяльності.
- 42.Механізм соціальної взаємодії.
- 43.Типи взаємодій. Кооперація. Співробітництво.
- 44.Міжособистісний вплив. Стратегії впливу.
- 45.Психологічний вплив. Особистісний вплив.
- 46.Функціонально-рольовий вплив.
- 47.Індивідуально-специфічний вплив.
- 48.Комунікативний вплив.
- 49.Види психологічного впливу: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки.
- 50.Маніпулятивне спілкування. Основні маніпуляції та засоби захисту від них.
- 51.Психологічно оптимальне спілкування.
- 52.Смуга відчуження. Психологія утрудненого спілкування.
- 53.Труднощі спілкування (порушення спілкування, залежність труднощів від віку особистості).
- 54.Комунікативні бар'єри: смисловий, логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний.
- 55.Класифікація причин утрудненого спілкування. Об'єктивні й суб'єктивні причини.
- 56.Первинні й вторинні причини.
- 57.Усвідомлювані й неусвідомлювані причини.
- 58.Ситуативні й стійкі причини утрудненого спілкування.
- 59.Міжкультурні й культурно-специфічні причини утрудненого спілкування.
- 60.Вікові й гендерні причини утрудненого спілкування.

61. Сутність та природа міжособистісного конфлікту.
62. Психологічні засади виникнення конфліктів. Стадії розвитку конфлікту.
63. Сторони конфлікту. Об'єкт конфлікту.
64. Структура конфлікту. Основні види конфлікту.
65. Деструктивний та конструктивний конфлікт.
66. Міжособистісні конфлікти. Конфлікт очікувань.
67. Особливості поведінки в конфліктній ситуації. Конфліктна особистість. Акцентуації характеру.
68. Управління міжособистісним конфліктом.
69. Методи запобігання конфлікту. Діагностика і конструктивні функції конфлікту.
70. Основні стилі поведінки при розв'язанні конфліктів.
71. Психологічні засади медіації.
72. Процедура медіації та методика проведення.

## **8. Критерії та засоби оцінювання результатів навчання здобувачів**

Оцінювання навчальної дисципліни проводиться за результатами поточного та підсумкового контролю:

- поточний контроль - 50 балів
- підсумковий контроль 50 балів.

Оцінка за поточний контроль складається з оцінювання аудиторної та результатів самостійної роботи здобувача.

Підсумкові бали з навчальної дисципліни за семестр, визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру та балів, набраних на підсумковому контролі (заліку).

**Здобувач вищої освіти має право на визнання результатів навчання (умінь, компетентностей) у неформальній та/або інформальній освіті**, які поширюється на дисципліни обов'язкової та вибіркової компонент, що за тематикою та змістом відповідають як навчальній дисципліні загалом, так і її окремим розділам, темам, індивідуальним завданням (курсова робота, контрольна робота тощо), які передбачені робочою програмою (силабусом) конкретної навчальної дисципліни. (Посилання на Положення про порядок визнання в Харківському національному університеті внутрішніх справ **результатів** навчання (умінь, компетентностей) у неформальній та/або інформальній освіті [http://univd.edu.ua/files/generaldocs/non\\_formal\\_education.pdf](http://univd.edu.ua/files/generaldocs/non_formal_education.pdf) ).

Контрольні заходи оцінювання результатів навчання включають в себе поточний та підсумковий контроль.

До форм поточного контролю належить оцінювання:

- рівня знань під час семінарських та практичних занять;
- якості виконання індивідуальної та самостійної роботи;
- оцінка роботи в малих групах.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку набутих здобувачем вищої освіти знань, умінь та інших

компетентностей з навчальної дисципліни, рівень самостійної підготовки до занять.

**Поточний контроль.** До форм поточного контролю належить оцінювання:

- рівня знань під час практичних занять;
- якості виконання самостійної роботи.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку набутих здобувачем вищої освіти (далі – здобувач) знань, умінь та інших компетентностей з навчальної дисципліни.

У ході поточного контролю проводиться систематичний вимір приросту знань, їх корекція. Результати поточного контролю заносяться до журналів обліку роботи академічної групи за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

Оцінки за самостійну роботу виставляються в журналі обліку роботи академічної групи окремою графою за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»). Результати цієї роботи враховуються під час виставлення підсумкових оцінок.

При розрахунку успішності здобувачів враховуються такі види робіт: навчальні заняття (практичні) самостійна робота (виконання домашніх завдань, ведення конспектів, виконання практичних завдань, підготовка рефератів, наукових робіт, публікацій, виступи на наукових конференціях, семінарах та інше); контрольні роботи (виконання тестів, контрольних робіт у формі, передбаченій робочою програмою навчальної дисципліни). Вони оцінюються за національною системою оцінювання («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно»).

***Здобувач, який отримав оцінку «незадовільно» за навчальні заняття або самостійну роботу, зобов'язаний перескласти її.***

Загальна кількість балів (оцінка), отримана здобувачем за семестр перед підсумковим контролем, розраховується як середньоарифметичне значення з оцінок за навчальні заняття та самостійну роботу, та для переводу до 100-бальної системи помножується на коефіцієнт **10**.

**Підсумковий контроль.** Підсумковий контроль проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному ступені вищої освіти або на окремих його завершених етапах.

Для обліку результатів підсумкового контролю використовується поточно-накопичувальна інформація, яка реєструється в журналах обліку роботи академічної групи. Результати підсумкового контролю з дисциплін відображаються у відомостях обліку успішності, навчальних картках здобувачів, залікових книжках. ***Присутність здобувачів на проведенні підсумкового контролю (заліку, екзамену) обов'язкова.*** Якщо здобувач вищої освіти не з'явився на підсумковий контроль (залік, екзамен), то науково-педагогічний працівник ставить у відомість обліку успішності відмітку «не з'явився».

***Підсумковий контроль (екзамен)*** оцінюється за національною шкалою. Для переводу результатів, набраних на підсумковому контролі, з національної системи оцінювання в 100-бальну вводиться коефіцієнт **10**, таким чином максимальна кількість балів на підсумковому контролі (екзамені), які



використовуються при розрахунку успішності здобувачів, становить **50**.

Підсумкові бали з навчальної дисципліни визначаються як сума балів, отриманих здобувачем протягом семестру, та балів, набраних на підсумковому контролі (екзамені, заліку).

*Підсумкові бали  
навчальної  
дисципліни*

*Загальна кількість балів  
(перед підсумковим  
контролем)*

*Кількість балів за  
підсумковим контролем*

Здобувач вищої освіти, який під час складання підсумкового контролю (екзамен) отримав незадовільну оцінку, складає його повторно. Повторне складання підсумкового екзамену чи заліку допускається не більше двох разів з кожної навчальної дисципліни: один раз – викладачеві, а другий – комісії, до складу якої входить керівник відповідної кафедри та 2-3 науково-педагогічних працівники.

Умови визначення навчального рейтингу здобувача, а також вимоги і критерії оцінювання деталізовані нижче.

<b>УМОВИ ВИЗНАЧЕННЯ НАВЧАЛЬНОГО РЕЙТИНГУ ЗА СЕМЕСТР</b>			
<b>Вид роботи</b>	<b>Кількість</b>	<b>Максимум балів за 1 вид роботи</b>	<b>Разом</b>
Робота на лекційному занятті	9	1	9
Робота на семінарському занятті	12	3	24
Індивідуальне завдання	1	5	5
Підсумковий контроль (залік)	1	50	50
<b>Всього</b>			100
<b>ВИМОГИ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ</b>			
<b>Вид роботи</b>	<b>Кількість балів за один вид робіт</b>	<b>Критерії оцінювання</b>	
<b>Робота на лекційному занятті</b>	1	Всі лекції з даного курсу мають інтерактивний характер, отже максимальну оцінку за роботу на лекції отримують здобувачі, які постійно включені в обговорення питань лекції, проявляють ініціативність.	
	0,5	Даний бал отримують здобувачі, які не беруть участі у обговоренні, втім демонструють уважність і не відволікаються від ходу лекції на сторонні справи.	
	0	Здобувач не приймає участі в лекційному занятті, порушує дисципліну, не слухає викладача, постійно відволікається або відсутній на занятті. Кожне пропущене заняття повинне бути відпрацьоване.	

<b>Робота на семінарському занятті</b>	3	Здобувач бере участь в опрацюванні питань заняття (доповнення, відповідь на питання викладача), бере участь у вирішенні практичних завдань, виступає із змістовною доповіддю на питання за планом, проявляє ґрунтовну підготовку, висловлює власну точку зору щодо висвітлюваної проблеми й підкріплює її аргументацією, правильно відповідає на уточнюючі питання
	2	Здобувач бере участь в опрацюванні питань (доповнення, відповідь на питання викладача), за умови, що відповідь буде правильною. Приймає участь у вирішенні практичних завдань але допускає несуттєві помилки.
	1	Здобувач уважно слухає інших і іноді доповнює відповіді на питання заняття та епізодично приймає участь у вирішенні практичних завдань при цьому відповіді не обґрунтовані і з помилками.
	0	Здобувач не приймає участі в занятті, порушує дисципліну, не слухає інших, постійно відволікається або відсутній на занятті. Кожне пропущене заняття повинне бути відпрацьоване.
<b>Індивідуальне завдання</b>	5	Індивідуальне завдання передбачає виконання здобувачем письмової роботи за обраною темою, яка має науковий характер і ґрунтується на аналізі інформації не менш ніж з трьох наукових джерел. Максимальну кількість балів отримують здобувачі, які демонструють належний рівень знань і розуміння теми, знайомство із основними тенденціями, виявляють аналітичні здібності, здатність до самостійного, системного, логічного і послідовного мислення. Роботу оформлено відповідно до вимог.
	3/4	Індивідуальне завдання виконано частково та потребувало доопрацювання. Окремим частинам викладу бракує аналітичного характеру.
	2/1	Виконано частково, доопрацювання не було здійснене, терміни порушені. Роботі суттєво бракує систематичного аналізу й логічного та послідовного викладу. Робота містить фактографічні неточності та/або необґрунтовані судження.
	0	Завдання не виконано або виконано з порушенням вимог академічної доброчесності
<b>Підсумковий контроль</b>	1-50	<i>Підсумковий контроль (залік) проводиться у вигляді усних відповідей на білети, що включають три питання. Підсумковий контроль може проводитися у вигляді тестів (50 питань) кожна правильна відповідь оцінюється в 1 бал.</i>
	50-41	Відповіді на усі питання білету відтворюються в повному обсязі, відповідь правильна,

		обґрунтована, логічна, містить аналіз і систематизацію, зроблені аргументовані висновки. Здобувач показує при цьому глибоке оволодіння матеріалом, здатний висловити власне ставлення до альтернативних міркувань з конкретної проблеми, проявляє вміння самостійно та аргументовано викладати матеріал.
	40-31	При відповіді на питання екзаменаційного білету відтворюється значна частина питань. Здобувач виявляє знання і розуміння основних положень, певною мірою може аналізувати, порівнювати та робити висновки. Питання висвітлює повно, висвітлення їх завершене висновками, виявлене вміння аналізувати факти й події. Але у відповідях допущені несуттєві помилки, деякі незначні помилки, має місце недостатня аргументованість при викладенні матеріалу, нечітко виражене власне ставлення до фактів.
	30-21	В відповіді відтворюються основні моменти питань без достатнього розуміння; здобувач у цілому оволодів суттю питань з даної теми, намагається аналізувати факти й події, робити висновки. Але відповідь неповна, припускаються помилки, припущені неточності.
	20-1	Оцінюється відповідь, що містить рівень елементарного відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів, фрагментів питань. Здобувач виявив неспроможність в повному обсязі висвітлити питання чи питання висвітлені неправильно, безсистемно, з грубими помилками, відсутні розуміння основної суті питань, висновки, узагальнення. У відповідях припущені суттєві помилки.

## 9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
97-100	Відмінно («зараховано»)	A	«Відмінно» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком, потрібні практичні навички роботи з освоєним матеріалом сформовані, усі навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, виконані в повному обсязі, відмінна робота без помилок або з однією незначною помилкою
94-96			
90-93			
85-89	Добре («зараховано»)	B	«Дуже добре» – теоретичний зміст курсу засвоєний цілком, потрібні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, всі навчальні завдання, які передбачені

80-84			програмою навчання, виконані, якість виконання жодного з них не оцінена мінімальним числом балів, деякі види завдань виконані з помилками, робота з декількома незначними помилками, або з однією-двома значними помилками.
75 – 79		C	«Добре» – теоретичний зміст курсу освоєний <b>цілком</b> , практичні навички роботи з освоєним матеріалом <b>в основному</b> сформовані, <b>всі</b> навчальні завдання, які передбачені програмою навчання, <b>виконані</b> , якість виконання <b>жодного</b> з них <b>не оцінено мінімальним</b> числом балів, деякі види завдань виконані <b>з помилками</b> , робота з декількома незначними помилками або з однією-двома значними помилками.
70-74	Задовільно («зараховано»)	D	«Задовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково, але прогалини не носять істотний характер, потрібні практичні навички роботи з освоєним матеріалом в основному сформовані, більшість передбачених програмою навчання навчальних завдань виконана, деякі з виконаних завдань містять помилки, робота з трьома значними помилками
65-69			
60-64		E	«Достатньо» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково, деякі практичні навички роботи не сформовані, частина передбачених програмою навчання навчальних завдань не виконана або якість виконання деяких з них оцінена числом балів, близьким до мінімального, робота, що задовольняє мінімуму критеріїв оцінки
40-59	Незадовільно («не зараховано»)	FX	«Умовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу засвоєний частково, потрібні практичні навички роботи не сформовані, більшість передбачених програм навчання, навчальних завдань не виконана, або якість їхнього виконання оцінено числом балів, близьким до мінімального; при додатковій самостійній роботі над матеріалом курсу можливе підвищення якості виконання навчальних завдань (з можливістю повторного складання), робота, що потребує доробки
21-40			
1–20		F	«Безумовно незадовільно» – теоретичний зміст курсу не освоєний, потрібні практичні навички роботи несформовані, всі виконані навчальні завдання містять грубі помилки, додаткова самостійна робота над матеріалом курсу не приведе до значного підвищення якості виконання навчальних завдань, робота, що потребує повної переробки

## 10. Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

### Основна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування: [посібник]. Донецьк : БАО, 2016. 476 с.
3. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Унів. кн., 2013. 222 с.
4. Культура ділового спілкування: навч. посібник уклад.: Л.Г. Зубенко, В.Д. Немцов. Київ: ЕксОб, 2010. 200 с.
5. Культура фахового мовлення: навч. посібник/ за ред. Н. Д. Бабиш. Чернівці:

Книги - XXI, 2016. 496 с.

6. Пентилюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2016. 221 с.
7. Писаревський І.М., Александрова С.А. Професійно-комунікативна компетентність: підручник. Х: ХНАМГ, 2010. 230 с.
8. Хоронжий А.Г. Основи соціального управління: курс лекцій: навч. посібник. Львів: Магнолія, 2019. 219 с.
9. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П., Осечинська І.Б. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 2013. 208 с.
10. Шарманова Н.М. Мова професійного спілкування: [навчальний посібник]. Кривий Ріг: КНУ, 2014. 57 с.
11. Шеломенцев В.М.; під заг. ред. В.К. Федорченка Етикет і сучасна культура спілкування: [посібник]. Київ : Лібра, 2013. 415 с.
12. Яхно Т.П., Куревіна І.О. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2018. 175 с

#### **Допоміжна:**

13. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
14. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби. Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації. Івано-Франківськ: 2012. 154 с.
15. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 687 с.
16. Пам'ятка працівника Національної поліції України: інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І.В., Швець Д.В., Євдокімова О.О., Посохова Я.С.]; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.
17. Психологія у професійній діяльності поліції: навч. посіб./ [О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець та ін.]; за заг. ред. В.В. Сокурєнко; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
18. Розов В.І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посібник. Київ: Центр учб. літ., 2018. 158 с.

#### **Інформаційні ресурси в Інтернеті:**

19. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
20. Пошукова система Springer <https://link.springer.com/>
21. Пошукова система Scirus <https://www.elsevier.com/>
22. Пошукова система Google books <https://books.google.com/>
22. Пошукова система Base <https://www.base-search.net/>
23. Пошукова система DOAB <https://www.doabooks.org/>
24. Пошукова система SpringerOpen <https://www.springeropen.com/>
25. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
26. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>