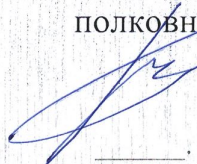


**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

Кафедра юридичної психології

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор НАВС
полковник поліції



Станіслав ГУСАРЄВ

_____ .2020

**РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ**

**для підготовки фахівців ступеня вищої освіти «Магістр»
за спеціальністю 053 «Психологія»
галузі знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»**

Minor _____

Київ – 2020

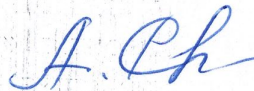
Робочу програму навчальної дисципліни «Психологічні основи комунікації в організації» розроблено для здобувачів ступеня вищої освіти магістр за спеціальністю «Психологія» відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів ступеня вищої освіти «Магістр» спеціальності «Психологія» (053) для заочної форми навчання.

Розробник:

Спринчук Світлана – доцент кафедри юридичної психології, кандидат психологічних наук

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри юридичної психології
Протокол від __. __. 2020 року № __

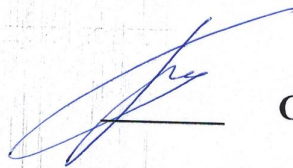
**Завідувач кафедри
юридичної психології**



Олена Кудерміна

Схвалено науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ
Протокол від __. __. 2020 року № __

Голова науково-методичної ради



Станіслав Гусарєв

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є система наукових знань про теоретико-методологічні підходи до вивчення особливостей спільної діяльності людей в організації, ролі та місця психологічних аспектів комунікації у ній.

Міждисциплінарні зв'язки: «Теоретичні та методологічні засади організаційної психології», «Психологія конфліктів в організаціях», «Психологія мотивації персонала», «Психологія професійної діяльності», «Психологія управління персоналом».

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Поняття комунікації та її основні характеристики.
2. Вербальна і невербальна комунікація.
3. Комунікативні бар'єри та їх подолання.

1.1. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою дисципліни «Психологічні основи комунікації в організації» є:

- засвоєння загальних понять і психологічних закономірностей комунікації в організації;
- оволодіння навичками ефективної комунікації в організації;
- створення теоретичного підґрунтя для поглибленого вивчення проблематики комунікації в організації та використання набутих знань на практиці.

1.1. Основними завданнями вивчення дисципліни «Психологічні основи комунікації в організації» є:

- засвоєння здобувачами вищої освіти основних понять з навчальної дисципліни;
- отримання здобувачами вищої освіти навичок застосування знань з основ комунікації в організації для об'єктивного аналізу психічних явищ;
- формування у здобувачів вищої освіти наукового світогляду.

1.2. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми здобувачі вищої освіти повинні:

знати:

- зміст основних категорій навчальної дисципліни ;
- психологічні закономірності комунікації в організації;
- основні психологічні умови та закономірності розвитку ефективності комунікації;
- актуальні проблеми комунікації в організації;
- особливості взаємодії індивідів в умовах організації;
- завдання, які вирішуються в організації шляхом використання вертикальних та горизонтальних потоків інформації;
- особливості різноманітних комунікативних бар'єрів.

вміти:

- самостійно активізувати власну пізнавальну діяльність в процесі оволодіння знань з навчальної дисципліни;

- користуватись адекватними прийомами і методами для якісного засвоєння знань;
- організовувати творчий пошук шляхів вирішення проблемних ситуацій в межах навчальної дисципліни;
- реалізовувати теоретичні знання на практиці; планувати і організовувати самостійну роботу над першоджерелами;
- пояснити специфіку основних елементів комунікативного процесу;
- виявляти фактори, які впливають на ефективність комунікації в організації;
- розрізняти стилі усної комунікації;
- застосовувати різні способи подолання комунікативних бар'єрів;
- здійснювати самопізнання, самовиховання та самоосвіту;
- аналізувати психолого-педагогічні ситуації та пропонувати оптимальні вирішення проблемних завдань.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин/ 3 кредити ECTS.

Мова навчання: українська мова.

Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри юридичної психології, які безпосередньо проводять заняття, або звернувшись з письмовим запитом на електронну пошту за адресою k015@najau.kiev.ua.

1.2. Структура навчальної дисципліни

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.

Поняття комунікації та її основні характеристики. Соціально-виробнича інформація. Основні елементи комунікативного процесу. Стилi комунікації. Особливості перцептивних процесів в комунікації. Фактори, впливаючі на ефективність комунікацій в організаціях. Етика в діловій комунікації. Стилi та позиції у спілкуванні. Комунікативні умови спілкування.

Комунікативні потреби людей та їх реалізація в рамках організації.

Напрямки потоків інформації в організації. Специфіка вертикальних та горизонтальних каналів комунікації.

Формальні і неформальні канали комунікацій в організації. Залежність структури комунікації від моделі організаційної поведінки.

Функції комунікацій в організації. Комунікативна функція менеджменту і комунікативна компетентність. Комунікативні професійно-важливі якості керівника. Комунікативна компетентність як показник комунікативної спроможності менеджера.

Інформаційні технології і комунікації в організації. Вплив нових інформаційних технологій на організаційні комунікації.

Тема 2. Вербальна і невербальна комунікація.

Усна і письмова комунікація. Етикетні формули у спілкуванні. Формування першого враження та встановлення психологічного контакту в

професійній діяльності. Встановлення психологічного контакту. Техніки аргументації.

Види діалогів. Етапи діалогу.

Стилі слухання.

Характеристики невербальної комунікації. Функції та форми невербальної комунікації.

Характеристика вербальної комунікації. Подібності та відмінності вербальної і невербальної комунікації.

Тема 3. Комунікативні бар'єри та їх подолання.

Типи комунікативних бар'єрів та особливості їх подолання. Психологічна характеристика спілкування в особливих умовах. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Алгоритм вирішення конфлікту.

Зв'язок типових для даної організації бар'єрів та організаційної поведінки.

Ознаки та протидія маніпуляції. Техніки впливу та переконання. Протистояння впливу.

2. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, ступінь вищої освіти	Характеристика навчальної дисципліни	
		заочна форма навчання	
Кількість кредитів ECTS – 3	Галузь знань «Соціальні та поведінкові науки» (05) Спеціальність: «Психологія» (053)	Вибіркова Minor	
Кількість розділів – 1			
Загальна кількість годин – 90	Спеціалізація «організаційна психологія»	Рік підготовки:	
		2-й	
		Семестр	
		6-й	
		Лекції	
		4 год.	
		Семінарські	
		4 год.	
		Практичні	
		2 год.	
		Самостійна робота	
		80 год.	
		Вид контролю:	
		Залік	
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – самостійної роботи здобувача вищої освіти –	Ступінь вищої освіти: магістр		

3. СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

Назва теми	Всього годин	Л	Сем	ПЗ	Самост. робота
Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.	30	2	2		26
Тема 2. Вербальна і невербальна комунікація.	30		2		26
Тема 3. Комунікативні бар'єри та їх подолання.	30	2		2	28
Форма контролю – залік					
Всього	90	4	4	2	80

4. ПЛАНИ СЕМІНАРСЬКИХ ТА ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.

Семінарське заняття – 2 год.

Навчальні питання:

1. Основні елементи комунікаційного процесу.
2. Напрямки потоків інформації в організації.
3. Формальні і неформальні канали комунікацій.
4. Функції комунікацій в організації.
5. Інформаційні технології і комунікації в організації.

Тема 2. Вербальна і невербальна комунікація.

Семінарське заняття – 2 год.

Навчальні питання:

1. Усна і письмова комунікація.
2. Стили комунікації.
3. Стили слухання.
4. Характеристики невербальної комунікації.
5. Характеристика вербальної комунікації.

Тема 3. Комунікативні бар'єри та їх подолання.

Практичне заняття – 2 год.

Навчальні питання:

1. Типи комунікативних бар'єрів та особливості їх подолання.
2. Зв'язок типових для даної організації бар'єрів та організаційної поведінки.
3. Ознаки та протидія маніпуляції.

Завдання:

1. Ознайомлення зі змістом технології профілактики та подолання комунікативних бар'єрів в організації.
2. Проведення тренінгу на тему: «Розвиток емпатії, вміння слухати, розуміти невербальні засоби комунікації як важливої умови профілактики та подолання комунікативних бар'єрів в організації».

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Основними завданнями самостійної роботи студентів є підготовка і виконання поточних навчальних завдань, а також самостійне вивчення окремих питань дисципліни. Самостійна робота передбачає також підготовку відповідей на наступні запитання.

1. Принципи побудови системи комунікацій на підприємстві.
2. Механізми і точність декодування невербальних повідомлень.
3. Методи вивчення невербальної комунікації.
4. Взаємозв'язок атитюдів, намірів і поведінки.
5. Нові підходи до вивчення комунікації в організації.
6. Сприймання та розуміння в структурі комунікативного акту.
7. Формування комунікативного процесу в організаціях.
8. Необіхевіористичний підхід до переконуючої комунікації К. Ховланда.
9. Модель соціальної оцінки М. Шерифа та К. Ховланда.
10. Вірогіднісна модель аналізу інформації Р. Петті та Дж. Качоппо.
11. Евристико-систематична модель Ш. Чейкен.
12. Системи невербальної комунікації.
13. Проблема кодування одиниць невербальної комунікації.
14. Механізми та умови ефективності переконання.
15. Шляхи підвищення ефективності комунікативних процесів.

6. МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА КОНТРОЛЮ

Методи навчання

Словесні

Розповідь-пояснення використовується під час навчання здобувачів на протязі лекції. За метою виділяються такі види розповіді: розповідь-вступ, розповідь-повість, розповідь-висновок. Ефективність зазначеного методу залежить головним чином від уміння викладача розповідати, дохідливості та доступності інформації, від поєднання його з іншими методами навчання.

Бесіда – це діалог між викладачем та студентом, який дає можливість за допомогою цілеспрямованих і вміло сформульованих питань спрямувати здобувачів на активізацію отриманих знань. Саме з допомогою їх викладач активізує діяльність здобувачів, ставлячи їм запитання для розмірковування, розв'язання проблемної ситуації.

Лекція служить для пояснення теми; її типовими ознаками є тривалість запису плану та рекомендованої літератури, введення та характеристика нових понять, розкриття та деталізація матеріалу, завершальні висновки викладача, відповіді на запитання.

Наочні методи

Ілюстрація – допоміжний метод при словесному методі, її значення полягає в яскравішому викладенні та показі власної думки.

Демонстрація характеризується рухомістю засобу демонстрування, наприклад, демонстрація навчальних фільмів.

Практичні методи: розв'язок задач, виконання практичних робіт. Ці методи не несуть нової навчально-пізнавальної інформації, а служать лише для

закріплення, формування практичних умінь при застосуванні раніше набутих знань.

Навчальна робота під керівництвом викладача – самостійна робота. До неї належать написання рефератів, самостійні письмові роботи, контрольні роботи, вирішування тестів.

Методи контролю

Перевірка глибини засвоєння знань, рівня сформованості навичок та умінь здобувачів відбувається у формі поточного, проміжного та підсумкового видів контролю.

Поточний контроль здійснюється через оцінювання усних відповідей щодо проблем для обговорення, передбачених планом семінарських занять, а також шляхом:

- проведення експрес-опитувань,
- тестування,
- підготовки доповідей і рефератів,
- написання самостійних і контрольних робіт.

При оцінюванні враховується глибина теоретичних знань здобувачів освіти і вміння застосовувати їх на практиці.

Проміжний контроль передбачає перевірку рівня засвоєння здобувачами освіти теоретичного і практичного матеріалу, що здійснюється в межах семестру наприкінці планового вивчення тем. Рівень практичних навичок оцінюється в процесі вирішування здобувачами освіти тестових завдань за тематикою дисципліни.

Підсумковий контроль проводиться у формі заліку після закінчення вивчення навчальної дисципліни.

7. Орієнтовний перелік питань до підсумкового контролю

1. Поняття комунікації та її основні характеристики.
2. Соціально-виробнича інформація.
3. Комунікативна функція менеджменту і комунікативна компетентність.
4. Основні елементи комунікативного процесу.
5. Напрямки потоків інформації в організації.
6. Специфіка вертикальних каналів комунікації.
7. Специфіка горизонтальних каналів комунікації.
8. Формальні (офіційні) канали комунікацій в організації.
9. Неформальні (неофіційні) канали комунікацій в організації.
10. Цілі, реалізації яких служать формальні і неформальні комунікації.
11. Функції комунікацій в організації.
12. Основні характеристики невербальної комунікації.
13. Функції невербальної комунікації.
14. Форми невербальної комунікації.
15. Подібності та відмінності вербальної і невербальної комунікації.
16. Соціально-психологічні чинники ефективної комунікацій в організації.

17. Комунікативні бар'єри та способи їх подолання.
18. Інформаційне забезпечення процесів управління.
19. Вплив нових інформаційних технологій на організаційні комунікації.
20. Особливості перцептивних процесів в комунікації.
21. Комунікативні стилі.
22. Фактори, впливаючі на ефективність комунікацій в організаціях.
23. Стилi слухання.
24. Активне слухання.
25. Комунікативні потреби людей і їх реалізація в рамках організації.
26. Залежність структури комунікації від моделі організаційної поведінки.
27. Види діалогів.
28. Етапи діалогу.
29. Етика в діловій комунікації.
30. Стилi та позиції у спілкуванні.
31. Етикетні формули у спілкуванні.
32. Формування першого враження та встановлення психологічного контакту в професійній діяльності.
33. Комунікативні компетенції.
34. Комунікативні умови спілкування.
35. Встановлення психологічного контакту.
36. Психологічний вплив у спілкуванні.
37. Позиції у спілкуванні.
38. Комунікативні процеси в організації.
39. Комунікативна структура групи.
40. Моделі комунікативних мереж.
41. Техніки впливу та переконання.
42. Протистояння впливу.
43. Вербальні техніки.
44. Техніки аргументації.
45. Помилки при використанні питань.
46. Психологічна характеристика спілкування в особливих умовах.
47. Стратегії поведінки в конфліктній ситуації.
48. Алгоритм вирішення конфлікту.
49. Тактики вирішення конфлікту у комунікативній діяльності.
50. Тактика спілкування в особливих умовах.
51. Комунікативні бар'єри в організації.
52. Типи комунікативних бар'єрів та особливості їх подолання.
53. Зв'язок типових для даної організації бар'єрів та організаційної поведінки.
54. Ознаки маніпуляції.
55. Протидія маніпуляції.
56. Комунікативні професійно-важливі якості керівника.

57. Комуникативна компетентність як показник комуникативної спроможності менеджера.

58. Комуникативні мотиви.

59. Комуникативна модель організації.

60. Комуникативна організація сфери управління в організації.

8. Рейтингова система оцінювання результатів навчання

Аудиторна робота (поточне накопичення балів)	Підсумковий контроль	Підсумкова кількість балів
	Залік	
Мах 60%	Мах 40%	Мах 100%

9. Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	
		Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	A	відмінне виконання
85-89	добре	B	вище середнього рівня
75-84		C	загалом хороша робота
66-74		D	непогано
60-65	задовільно	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
35-59	незадовільно	Fx	необхідне перескладання
1-34		F	необхідне повторне вивчення курсу

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Основна

Підручники, посібники:

1. Джуэл Л. Индустриально – организационная психология. Учебник для вузов – СПб.: Питер, 2001.

2. Журавлев П. В. Менеджмент персонала: Учебное пособие / П. В. Журавлев. – М.: Издательство «Экзамен», 2004.

3. Занковский А.Н. Организационная психология: Учебное пособие для вузов. М.: Флинта, 2002. – 648 с.

4. Зельдович Б.З. Основы организационного поведения: Учеб. пособие. — М.: Экзамен, 2006. — 350 с.

5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник. –Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.

6. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закл.. — К. : Либідь, 2004.

7. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.

8. Карамушка Л. М., Коломінський Н. Л., Войнович М. В.,

Андрос М. Є., Винославська О. В. Основи психолого-управлінського консультування: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Міжрегіональна академія управління персоналом / Людмила Миколаївна Карамушка (ред.). – К. : МАУП, 2002.

9. Карташова Л.В. Организационное поведение [Текст]: учеб. / Л.В. Карташова, Т.В. Никонова, Т.О. Соломанидина. – М.: ИНФРА-М, 2001.

10. Кишкель Е. Н. Управленческая психология: Учебник для студ. сред. спец. учеб. заведений, обучающихся по экон. спец. и менеджменту. — М. : Высшая школа, 2002.

11. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: Навч. посібник. — К. : ЕксОб, 2001.

12. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: Посібник. – К.: Академвидав, 2003.

13. Организационная психология / под ред. Г. В. Суходольского. – Харьков : Издательство : Гуманитарный Центр, 2004. – 456 с.

14. Организационная психология [Текст]: хрестоматия / сост. Л.В. Винокуров, И.И. Скриник. – СПб.: Питер, 2001.

15. Организационная психология: Учеб. пособие / Е.Н. Викентьева, Т.П. Емельянова, И.В. Землянская, Е.Д. Короткина, И.Г. Сизова; Под. ред. Т.П. Емельяновой. – Тверь: Твер. гос. ун-т, 2004. – 203 с.

16. Организационное поведение [Текст]: учеб. для вузов / под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой. – СПб.: Питер, 2006.

17. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология: Учеб. пособие. — СПб., 2000. — 298 с.

18. Психологія праці та професійної підготовки особистості : навч. посіб. / за ред. П. С. Перепелиці, В. В. Рибалки ; АПН України, Ін-т педагогіки і психології проф. освіти. – Хмельницький : ТУП, 2001. – 330 с.

19. Райгородский Д.Я. Организационное поведение: Хрестоматия. М.: Бахрах-М, 2006. — 752 с.

20. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. зал. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред. Л. М. Карамушки. – К.: Фірма „ІНКОС”, 2005.

21. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К. Академвидав, 2006.

22. Фролов С.С. Социология организаций [Текст]: учеб. / С.С. Фролов. – М.: Гардарики, 2001.

23. Цуруль О. А. Менеджмент у державних організаціях: Навч. посіб. / Київський національний економічний ун-т. — К. : КНЕУ, 2002.

24. Щёкин Г. В. Организация и психология управления персоналом: Учеб.-метод. пособие. - К.: МАУП, 2002.

Монографії, збірники:

25. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід): Монографія. – К.: Ніка-Центр, 2003.

26. Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении: практическое руководство [Текст]: учеб.-практ. пособие / А.В. Батаршев. – М.: Дело, 2005.

27. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз / Міжрегіональна академія управління персоналом. - К.: МАУП, 2005.
28. Верещагіна Л. А., Карелина И. М. Психологія потребностей и мотивация персонала / Л. А. Верещагіна, И. М. Карелина. – Х. : Изд-во Гуманитарный центр, 2002. – 152 с.
29. Гибсон, Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы / Дж. Л. Гибсон, Д. М. Иванцевич, Д. Х. Доннелли-мл. — М. : ИНФРА-М, 2000.
30. Гринберг, Д. Организационное поведение: от теории к практике / Д. Гринберг, Р. Бэйрон. — М. : Вершина, 2004.
31. Дафт Р. Менеджмент. 6-е изд. / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2006.
32. Десслер Г. Управление персоналом. – М.: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2004.
- Занковский, А. Н. Организационная психология / А. Н. Занковский. — М. : Форум, 2009.
33. Камерон К.С. Диагностика и изменение организационной культуры [Текст]: пер. с англ. / К.С. Камерон, Р.Э Куин; под ред. И.В. Андреевой. – СПб.: Питер, 2001.
34. Кирхлер Э., Родлер К. Мотивация в организациях. Психология труда и организационная психология. Т. 1. Харьков, 2003. – 144 с.
35. Кокарев Н.В. Основы менеджмента [Текст] / Н.В. Кокарев. – М.: Эксмо, 2005.
36. Кошелева С.В. Организационная психология [Текст]: конспект лекций / С.В. Кошелева. – СПб.: Сова, 2005.
37. Левченко О. А., Третьяченко В. В. Психологическая культура организаций (психолого-педагогический аспект) / О. А. Левченко, В. В. Третьяченко. – Луганск : изд-во ВНУ им. В. Даля, 2002. – 224 с.
38. Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента / Пер. с англ. - М.: Дело, 1992.
- Роббинз, С. П. Основы организационного поведения / С. П. Роббинз. — М. : Вильямс, 2006.
39. Робинс С. П., Коултер М. Менеджмент. 6-е изд. / Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2004.
40. Спивак В.А. Корпоративная культура [Текст] / В.А. Спивак. – СПб.: Питер, 2001.
41. Шейн Э. Организационная культура и лидерство [Текст] / Э. Шейн. – СПб.: Питер, 2002.
42. Ярных В. Управление в условиях кризиса. HR-технологии [Текст] / В. Ярных. – М.; СПб.: Вершина, 2006.

11. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. <http://psychology-naes-ua.institute> офіційний веб-портал Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України