СИЛАБУС

навчальної дисципліни

«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

Кафедра юридичної психології

Статус дисципліни: вибіркова
Рівень вищої освіти: другий (магістерський)
Ступінь вищої освіти: магістр
Галузь знань: 28 Публічне управління та адміністрування
Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування
Освітньо-професійна програма: Публічне управління та адміністрування
Форми здобуття вищої освіти: заочна
Мова навчання: українська
Форма підсумкового контролю: залік

Назва навчальної дисципліни	**Психологічні основи комунікації в організації** Psychological bases of communication in the organization
Науково-педагогічний працівник (-ки)	**Спринчук Світлана**
Профайл викладача (-ів)	**Спринчук Світлана**
Контактний тел.	044-520-08-89
E-mail:	k015@naiau.kiev.ua
Сторінка навчальної дисципліни на офіційному вебпорталі НАВС	https://www.naiau.kiev.ua/zagalnoakademichni-kafedri/kafedra-yuridichnoyi-psihologiyi/navchalno-metodichna-robota/perelik-disciplin.html
Консультації	Консультативну допомогу здобувачі вищої освіти можуть отримати у науково-педагогічних працівників кафедри юридичної психології, які безпосередньо проводять заняття згідно з графіком.

1. Коротка анотація до навчальної дисципліни.

Робоча програма навчальної дисципліни «Психологічні основи комунікації в організації» розроблена для здобувачів ступеня вищої освіти магістра за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування» відповідно до

освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування» для заочної форми навчання.

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: «Комунікативна діяльність в публічному управлінні», «Психологія управління», «Психологія конфліктів», «Психологія іміджу організації та керівника».

Програма навчальної дисципліни складається з таких тем:

1. Поняття комунікації та її основні характеристики.
2. Вербальна і невербальна комунікація в управлінській сфері.
3. Комунікативні бар'єри та способи їх подолання в системі управлінських відносин.

2. Мета та цілі 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.

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.

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

Мова навчання: українська мова.

3. Формат навчальної дисципліни: Заочний

4. Результати навчання.

Програмні компетентності (інтегральні, загальні та фахові) відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти:

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.

4. Програмні компетентності відповідно до освітньо-професійної програми підготовки здобувачів вищої освіти:

Інтегральна компетентність. Здатність розв'язувати складні задачі і проблеми у сфері публічного управління та адміністрування та/або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується невизначеністю умов і вимог.

Загальні компетентності:

ЗК01. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК02. Здатність працювати в команді, мотивувати людей та рухатися до спільної мети, бути лідером, діяти соціально відповідально та свідомо.

ЗК08. Формування «soft skills»: *індивідуальних*: тайм-менеджмент; гнучкість/здібність адаптуватися; організація простору; властивість приймати рішення та вирішувати проблеми; вміння чітко ставити завдання і формулювати цілі; позитивне мислення та оптимізм; *комунікативних*: креативність; логіка; менеджмент знань та інформації; навички міжособистісних відносин; зрозуміло формувати думки; взаємодія з різними типами людей; відповідати аргументовано, зрозуміло, вчасно і ввічливо; готувати та робити якісні презентації; вміння працювати в команді; *управлінських*: письменницькі навички; уміння вирішувати проблемні ситуації.

Фахові компетентності:

ФК01. Здатність налагоджувати соціальну взаємодію, співробітництво, попереджати та розв'язувати конфлікти.

ФК02. Здатність організовувати діяльність органів публічного управління та інших організацій публічної сфери.

ФК10. Здатність приймати обґрунтовані управлінські рішення з урахуванням питань європейської та євроатлантичної інтеграції.

Програмні результати навчання:

ПРН02. Розв'язувати складні задачі публічного управління та адміністрування, враховуючи вимоги законодавства, виявляти правові колізії та проблеми, розробляти проєкти нормативно-правових актів для їх усунення.

ПРН04. Використовувати сучасні статистичні методи, моделі, цифрові технології, спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання складних задач публічного управління та адміністрування.

ПРН08. Уміти здійснювати ефективну комунікацію, аргументувати свою позицію, використовувати сучасні інформаційні та комунікаційні технології у сфері публічного управління та адміністрування на засадах соціальної відповідальності, правових та етичних норм.

5. Обсяг навчальної дисципліни

Вид заняття	**Загальна кількість годин**
лекції	6 год.
семінарські заняття / практичні	6 год./8 год.
самостійна робота	70 год.

6. Ознаки навчальної дисципліни:

Рік викладання	**семестр**	**спеціальність**	**рік навчання здобувачів вищої освіти**	**Нормативний/ вибірковий**
2024	2	ПУА	2	вибірковий (В)

7. Пререквізити: «Комунікативна діяльність в публічному управлінні», «Психологія управління», «Психологія конфліктів», «Психологія іміджу організації та керівника».

8. Технічне та програмне забезпечення/обладнання: комп'ютер, проєктор.

9. Політики курсу: згідно з «ПОЛОЖЕННЯМ про академічну доброчесність у Національній академії внутрішніх справ» (затверджено Рішенням Вченої ради НАВС від 27 березня 2018 р., протокол № 5; уведено в дію Наказом НАВС від 30.03.2018 № 422)

10. Схема навчальної дисципліни

Тема заняття, кількість годин план заняття, тези	Вид навчального заняття	Необхідне обладнання	Ресурси в інтернеті, література	Права та обов'язки здобувачів під час проведення навчального заняття	Перелік необхідних завдань, які мають виконати здобувачі на занятті	Бал (оцінки)	Примітки

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики. Тема 2. Вербальна і невербальна комунікація в управлінській сфері. Тема 3. Комунікативні бар'єри та способи їх подолання в системі управлінських відносин.	Лекції, семінарські, практичні заняття. самостійна робота	Ноутбук, проектор	Ресурси в інтернеті, література	Навчання впродовж життя якісні освітні послуги; справедливе та об'єктивне виконувати вимоги освітньої програми поважати гідність, права, свободи та законні інтереси всіх учасників освітнього процесу, дотримуватися етичних норм тощо	Розглянути, вивчити питання тем, аналізувати, готувати реферати, доповіді		

11. Система оцінювання та вимоги

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	*участь в роботі впродовж семестру/залік - 60/40*
Вимоги до письмової роботи (за умови наявності)	*вибір тематики відбувається під час занять.*
Семінарські заняття	*під час проведення семінарів здобувачі працюють у такому форматі, а саме: аналізує, розглядає, систематизує отриманні знання….*
Умови допуску до підсумкового контролю	*за умови виконання визначеного науково-педагогічним працівником обсягу.*

ПЛАН-КОНСПЕКТ ПРОВЕДЕННЯ
семінарських, практичних, самостійних занять.

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.

З навчальної дисципліни: Психологічні основи комунікації в організації.

Категорія : здобувачі освітнього ступеня магістра спеціальність: Публічне управління та адміністрування 281.

Навчальна мета: формування понятєво-категорійного апарату в межах теми, а також систематизованих стійких знань здобувачів вищої освіти про поняття комунікації та її основні характеристики.

Розвиваюча мета: включити аудиторію у процес спільного осмислення освітньої проблематики, стимулювання їх пізнавальну активність до самостійного усвідомлення одержаних висновків.

Виховна мета: визначення перспектив застосування психологічних знань в професійній діяльності.

Навчальне обладнання, ТЗН: мультимедійний комплекс (комп'ютер, проектор)

Наочні засоби: презентація

Міжпредметні та міждисциплінарні зв'язки: : «Комунікативна діяльність в публічному управлінні», «Психологія управління», «Психологія конфліктів», «Психологія іміджу організації та керівника».

Навчальні питання:

Семінарське заняття – 2 год.

1. Основні елементи комунікаційного процесу.
2. Напрями 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 в управлінській сфері.

З навчальної дисципліни: Психологічні основи комунікації в організації.

Категорія : здобувачі освітнього ступеня магістра спеціальність: Публічне управління та адміністрування 281.

Навчальна мета: формування понятєво-категорійного апарату в межах теми, а також систематизованих стійких знань здобувачів вищої освіти про вербальну і невербальну комунікацію.

Розвиваюча мета: включити аудиторію у процес спільного осмислення освітньої проблематики, стимулювання їх пізнавальну активність до самостійного усвідомлення одержаних висновків.

Виховна мета: визначення перспектив застосування психологічних знань в професійній діяльності.

Навчальне обладнання, ТЗН: мультимедійний комплекс (комп'ютер, проектор)

Наочні засоби: презентація

Міжпредметні та міждисциплінарні зв'язки: : «Комунікативна діяльність в публічному управлінні», «Психологія управління», «Психологія конфліктів», «Психологія іміджу організації та керівника».

Навчальні питання:

Семінарське заняття – 2 год.

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

Тема 3. Комунікативні бар'єри та їх подолання в системі управлінських відносин.

З навчальної дисципліни: Психологічні основи комунікації в організації.

Категорія : здобувачі освітнього ступеня магістра спеціальність: Публічне управління та адміністрування 281.

Навчальна мета: формування понятєво-категорійного апарату в межах теми, а також систематизованих стійких знань здобувачів вищої освіти про комунікативні бар'єри та їх подолання.

Розвиваюча мета: включити аудиторію у процес спільного осмислення освітньої проблематики, стимулювання їх пізнавальну активність до самостійного усвідомлення одержаних висновків.

Виховна мета: визначення перспектив застосування психологічних знань в професійній діяльності.

Навчальне обладнання, ТЗН: мультимедійний комплекс (комп'ютер, проектор)

Наочні засоби: презентація

Міжпредметні та міждисциплінарні зв'язки: «Комунікативна діяльність в публічному управлінні», «Психологія управління», «Психологія конфліктів», «Психологія іміджу організації та керівника».

Навчальні питання:

Семінарське заняття – 2 год.

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.

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, що впливають на ефективність комунікацій в організаціях.
23. Стилі 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. Стилі 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. Комунікативна компетентність як показник комунікативної спроможності менеджера.
58. Комунікативні мотиви.
59. Комунікативна модель організації.
60. Комунікативна організація сфери управління в організації.

Теми для написання наукових доповідей

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

Система оцінювання та вимоги

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	*участь в роботі впродовж семестру, у тому числі опрацювання завдань самостійної підготовки / залік – 60/40*
Вимоги до письмової роботи (за умови наявності)	*не передбачається*
Семінарські заняття	*під час семінарських занять здобувачів вищої освіти відбувається опрацювання навчальних питань у межах плану, а також вивчення окремих розділів дисципліни під керівництвом викладача.*
Умови допуску до підсумкового контролю	*за умови засвоєння визначеного науково-педагогічним працівником обсягу навчального матеріалу, виконання поточних практичних завдань.*

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

10

66–74	задовільно	D	непогано
60–65		E	виконання відповідає мінімальним критеріям
35–59	незадовільно	Fx	необхідне перескладання
1–34		F	необхідне повторне вивчення курсу

Рекомендована література

1. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В. Психологія спілкування : навчальний посібник. –Х. : НФаУ, 2011. – 132 с.
2. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посібник. – К.: Міленіум. 2003.
3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: Посібник. – К.: Академвидав, 2003.
4. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К. Академвидав, 2006.
5. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз / Міжрегіональна академія управління персоналом. - К.: МАУП, 2005.
6. 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.

Силабус схвалено на засіданні кафедри юридичної психології
Національної академії внутрішніх справ
07 грудня 2023 року, протокол № 8

Завідувач кафедри _____ **Олена КУДЕРМІНА**

Підпис автора силабусу: _____ **Світлана СПРИНЧУК**