

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

Кафедра юридичної психології

ЗАТВЕРДЖУЮ

Перший проректор НАВС
полковник поліції



Станіслав ГУСАРЄВ

_____ .2023

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

Статус дисципліни: вибіркова

Рівень вищої освіти: другий (магістерський)

Ступінь вищої освіти: магістр

Галузь знань: 28 Публічне управління та адміністрування

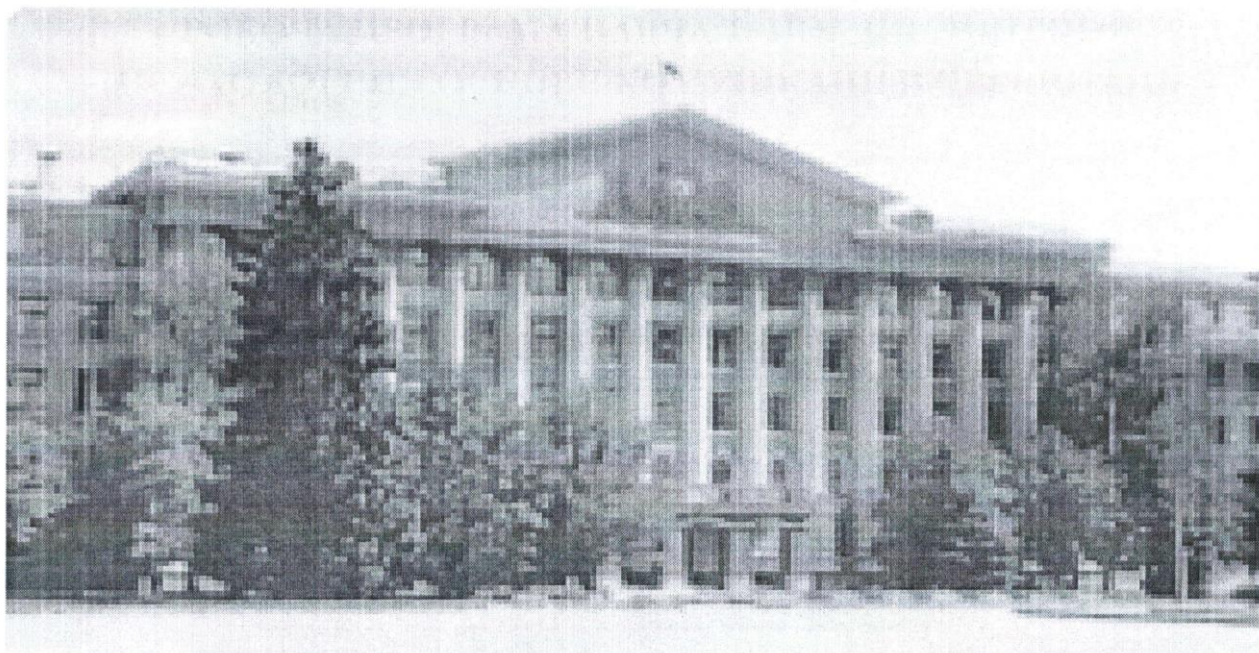
Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

Освітньо-професійна програма: Публічне управління та адміністрування

Форми здобуття вищої освіти: заочна

Мова навчання: українська

Форма підсумкового контролю: залік



Київ – 2023

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.

Розробник:

Світлана Спринчук – доцент кафедри юридичної психології, кандидат психологічних наук

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри юридичної психології
Протокол від 07.12 2023 року № 8

**Завідувач кафедри
юридичної психології**



Олена КУДЕРМІНА

Схвалено науково-методичною радою Національної академії внутрішніх справ
Протокол від 22.12 2023 року № 15

Голова науково-методичної ради



Станіслав ГУСАРЕВ

Результати перегляду робочої програми навчальної дисципліни

Робоча програма переглянута на 202 /202 н.р. без змін; зі змінами . (Додаток_).

протокол засідання кафедри від

протокол науково-методичної ради від

____.____.202_ № ____

____.____.202_ № ____

Завідувач кафедри

Голова НМР

Олена КУДЕРМІНА

Станіслав ГУСАРЕВ

Робоча програма переглянута на 202 /202 н.р. без змін; зі змінами (Додаток_).

протокол засідання кафедри від

протокол науково-методичної ради від

____.____.202_ № ____

____.____.202_ № ____

Завідувач кафедри

Голова НМР

Олена КУДЕРМІНА

Станіслав ГУСАРЕВ

1. ЗАГАЛЬНІ ВІДОМОСТІ ПРО НАВЧАЛЬНУ ДИСЦИПЛІНУ

Предметом вивчення навчальної дисципліни є система наукових знань про теоретико-методологічні підходи до вивчення особливостей спільної діяльності (взаємодії) 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 завдання навчальної дисципліни

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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 проекти 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.

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@naia.kiev.ua.

3. Структура навчальної дисципліни

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.

Поняття комунікації та її основні характеристики. Соціально-виробнича інформація. Основні елементи комунікативного процесу. Стилі комунікації. Особливості перцептивних процесів в комунікації. Фактори, впливаючі на ефективність комунікацій в організаціях. Етика в діловій комунікації. Стилі 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 в управлінській сфері.

Усна і письмова комунікація. Етикетні формули в професійному 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 в управлінській сфері.

Характеристика вербальної комунікації в управлінській сфері. Подібності та відмінності вербальної і невербальної комунікації.

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

Типи комунікативних бар'єрів та особливості їх подолання в системі управлінських відносин. 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.

4. Опис навчальної дисципліни

| | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------------------|------------------------|
| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, ступінь вищої освіти | Характеристика навчальної дисципліни | |
| | | заочна форма навчання | |
| Кількість кредитів ECTS – 3 | Галузь знань: публічне управління та адміністрування 28 | Вибіркова | |
| Кількість розділів – 1 | Спеціальність: публічне управління та адміністрування 281 | | |
| Загальна кількість годин – 90 | | Ступінь вищої освіти: магістр | Рік підготовки: |
| | 2-й | | |
| | | Семестр | |
| | | 2-й | |
| | | Лекції | |
| | | 6 год. | |
| | | Семінарські | |
| | | 6 год. | |
| | | Практичні | |
| | | 8 год. | |
| | | Самостійна робота | |
| | | 70 год. | |
| | | Вид контролю: | |
| | | Залік | |

СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ (ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН)

| Назва теми | Всього годин | Л | Сем | ПЗ | Самост. робота |
|---|--------------|---|-----|----|----------------|
| Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики. | 26 | 2 | 2 | - | 22 |
| Тема 2. Вербальна і невербальна комунікація в управлінській сфері. | 32 | 2 | 2 | 4 | 24 |
| Тема 3. Комунікативні бар'єри та їх подолання в системі управлінських відносин. | 32 | 2 | 2 | 4 | 24 |
| Всього | 90 | 6 | 6 | 8 | 70 |
| Форма контролю – залік | | | | | |

5. Плани лекційних, семінарських та практичних занять

Тема 1. Поняття комунікації та її основні характеристики.

Лекція – 2 год.

План

1. Характеристика елементів комунікаційного процесу
2. Роль інформації в комунікації.
3. Функції комунікацій в організації.
4. Інформаційні технології.

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 в управлінській сфері.

Лекція – 2 год.

План

1. Характеристика стилів комунікації.
2. Організація письмової комунікації.
3. Особливості та зміст вербальної комунікації.
4. Характеристики невербальної комунікації.

Семінарське заняття – 2 год.

Практичне заняття – 4 год.

Навчальні питання:

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

Завдання:

1. Дослідження рівня емоційної ефективності у спілкуванні та виявлення типу емоційних станів у спілкуванні.
2. Відпрацювання структури висловлювання при зверненні до громадян.
3. Розгляд прикладів типового змісту невербальних засобів в умовах професійної діяльності.

4. Опанування технік активного слухання:
 - 1) техніка «Ехо»;
 - 2) техніка «Повторення фрази»;
 - 3) техніка «Парафраз»;
 - 4) техніка «Резюме»;
 - 5) техніка «Уточнення».
5. Ознайомлення з технікою запам'ятовування і структурування інформації «Павук».

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

Лекція – 2 год.

План

1. Особливості комунікативних бар'єрів.
2. Способи подолання комунікативних бар'єрів.
3. Моделі організаційної поведінки.
4. Маніпулятивний вплив.

Семінарське заняття – 2 год.

Практичне заняття – 4 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».

6. 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. Методики 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.

7. 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-повідь, 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.

8. 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. Напрями 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. 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. Комунікативна компетентність як показник комунікативної спроможності менеджера.
58. Комунікативні мотиви.

59. Комуникативна модель організації.

60. Комуникативна організація сфери управління в організації.

9. Рейтингова система оцінювання результатів навчання

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

10. 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

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

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

3. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навчальний посібник. – К.: Міленіум. 2003.

4. 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.

5. Лозниця В. С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: навчальний

посібник. — К. : ЕксОб, 2001.

6. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління: Посібник. — К.: Академвидав, 2003.

7. 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.

8. 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.

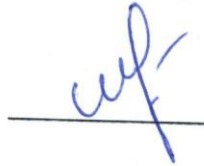
9. Хміль Ф. І. Управління персоналом: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. — К. Академвидав, 2006.

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

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

12. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз / Міжрегіональна академія управління персоналом. - К.: МАУП, 2005.

Підпис автора РПНД:



Світлана СПРИНЧУК