МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ’Я УКРАЇНИ

Харківський національний медичний університет

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Проректор з науково-

педагогічної роботи

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

професор В. Д. Марковський

“\_\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року

Кафедра української мови, основ психології та педагогіки

## СИЛАБУС

## НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА ПРОФЕСІЙНОЇ МОВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ»

(вибіркова)

галузь знань 22 «Охорона здоров’я»

(шифр і назва напряму підготовки)

спеціальність 228 «Педіатрія» (ОКР „Магістр”)

(шифр і назва спеціальності)

курс І-й

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Силабус навчальної дисципліни затверджено на засіданні кафедри української мови, основ психології та педагогіки  Протокол від  “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року № \_\_\_  Завідувачка кафедри  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проф. Фоміна Л.В. (підпис) (прізвище та ініціали)  “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року |  | Схвалено методичною комісією ХНМУ з проблем  гуманітарної та соціально-економічної підготовки  Протокол від  “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року № \_\_\_  Голова    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (підпис) (прізвище та ініціали)  “\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ року |

**Дані про викладача, що викладає дисципліну**

|  |  |
| --- | --- |
| Прізвище, ім’я по батькові викладача | кандидат педагогічних наук  Наливайко Наталія Анатоліївна |
| Контактний тел. | +38 (096) 700-06-61 |
| E-mail: | [n.a.nalyvaiko@gmail.com](mailto:n.a.nalyvaiko@gmail.com) |
| Розклад занять | Відповідно до розкладу навчального відділу |
| Консультації | Вівторок 09.00-15.00, ауд. кафедри української мови, основ психології та педагогіки |
| Онлайн консультації | Середа 9.00-15.00 |

Розробники:завідувачка кафедри української мови, основ психології та педагогіки к. ф. н, проф. Фоміна Л. В., к. пед. н., викладач кафедри української мови, основ психології та педагогіки Наливайко Н. А., к. псих. н., викладач кафедри української мови, основ психології та педагогіки Шейко А. О.

**Вступ**

**Силабус навчальної дисципліни** «Теорія і практика професійної мовної комунікації» складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки фахівців другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 22 «Охорона здоров’я» спеціальності 228 «Педіатрія».

**Опис навчальної дисципліни (анотація).** Вибіркова дисципліна «Теорія і практика професійної мовної комунікації» є важливою складовою у системі гуманітарної підготовки студентів закладів вищої освіти.

Комунікація як концепція та практика є основою дисципліни «Теорія і практика професійної мовної комунікації». Цей навчальний курс покликаний підготувати знавців організаційної культури, які розуміють успішну комунікацію як запоруку успіху й платформу для реалізації продуктивних ділових взаємин. Вивчення дисципліни сприятиме особистісному зростанню студентів, підвищенню їх фахової та мовленнєвої культури; дасть знання про основні теоретичні концепції комунікативних процесів, характеристики перспективних моделей комунікації та комунікативних технологій; вміння визначати доцільність застосування комунікативних технологій в різних соціальних ситуаціях, будувати прогностичні моделі міжнародної комунікації, аналізувати результати комунікативних кампаній.

Силабус упорядковано із застосуванням сучасних психолого-педагогічних принципів організації освітнього процесу вищої освіти.

**Предметом** вивчення навчальної дисципліни є поглиблене уявлення про принципи, види закономірності та норми комунікації в усній і письмовій формах спілкування для вирішення завдань міжособистісної взаємодії у професійній діяльності.

**Міждисциплінарні зв’язки.** Навчальна дисципліна «Теорія і практика професійної мовної комунікації» має зв'язок з такими дисциплінами як: «Українська мова», «Основи педагогіки», «Психологія спілкування».

Навчальна дисципліна належить до вибіркових дисциплін.

*Пререквізити.* Вивчення дисципліни передбачає попереднє засвоєння кредитів з української мови, психології спілкування, культурології, філософії.

*Постреквізити*. Основні положення навчальної дисципліни мають застосовуватися при вивченні фахових дисциплін.

**1. Мета та завдання навчальної дисципліни**

**1.1. Метою викладання навчальної дисципліни є**: надання студентам теоретико-методологічних основ культури побутового та ділового спілкування, раціонального розуміння моральних ідеалів і цінностей, підвищення загальної культури мовлення, розвиток у них навичок успішного спілкування з людьми, сприяння успішній адаптації їх до умов сучасного життя, формування високого рівня культури поведінки, необхідного для здійснення майбутньої професійної діяльності і повсякденного життя, а також здатності до професійної соціалізації та успішного засвоєння моделей ділової поведінки майбутніми фахівцями.

**1.2. Основними завданнями вивчення дисципліни є:**

–  розвиток мовленнєвої компетентності студентів, вироблення вміння спілкуватися, вести гармонійний діалог і досягати успіху в процесі комунікації, вирішувати соціально-економічні, управлінські, адміністративні проблеми на різних рівнях (особистісному, громадському, професійному);

–  формування основних комунікативних умінь вести ділову розмову з позицій її мовних та логічних основ, характеризувати її з точки зору комунікативної ефективності, виявляти типові недоліки спілкування і пропонувати способи їх подолання в усному мовленні; оволодіння практичними навичками усного ділового спілкування;

–  вивчення принципів і правил створення текстів наукового та офіційно-ділового стилів, а також набуття навичок створення текстів такого роду;

–  вивчення основ ефективної публічної промови, оволодіння практичними навичками створення текстів публічних виступів і їх грамотної презентації;

–  організація систематичної мовної діяльності, спрямованої на формування комунікативних умінь в будь-якому вигляді спілкування через систему спеціальних завдань, комунікативно-мовленнєвих вправ, рольових і ділових ігор.

**1.3 Компетентності та результати навчання,**  формуванню яких сприяє дисципліна «Теорія і практика професійної мовної комунікації».

Вибіркова дисципліна «Теорія і практика професійної мовної комунікації» забезпечує набуття студентами

***компетентностей*:**

*інтегральної:* здатність розв’язувати типові та складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у професійній діяльності у галузі охорони здоров’я, або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується комплексністю та невизначеністю умов та вимог.

*загальних компетентностей: з*датність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, здатність вчитися і бути сучасно навченим; здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях; здатність до адаптації та дії в новій ситуації; здатність приймати обґрунтоване рішення; працювати в команді; навички міжособистісної взаємодії; навички використання інформаційних і комунікаційних технологій; здатність діяти соціально відповідально та свідомо; знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності; здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; здатність спілкуватись іноземною мовою.

*спеціальних (фахових) компетентностей*: навички опитування.

Також вивчення даної дисципліни формує у здобувачів освіти *соціальних навичок (soft skills)*:комунікативність (реалізується через: метод роботи в парах та групах,мозковий штурм, метод самопрезентації),робота в команді (реалізується через: метод проектів, ажурна пилка ), конфлікт-менеджмент (реалізується через: метод драматизації, ігровіметоди), тайм-менеджмент (реалізується через: метод проектів, робота в групах,тренінги),лідерські навички (реалізується через: робота в групах, метод проектів,метод самопрезентації).

Здобувач вищої освіти у період навчання здобуває комунікативні навички,розвиває лідерські здібності, навчається брати на себе відповідальність іпрацювати в критичних умовах, розв’язує педагогічні ситуації та конфлікти,вміє працювати в команді, управляти своїм часом, логічно і системно мислити,має креативні підходи до вирішення завдання.

Деталізація компетентностей відповідно до дескрипторів НРК у формі «Матриці компетентностей»:

**Матриця компетентностей**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **з/п** | **Компетентність** | **Знання** | **Уміння** | **Комунікація** | **Автономія та відповідальність** |
| **Інтегральна компетентність** | | | | | |
| 1 | здатність розв’язувати типові та складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми у професійній діяльності у галузі охорони здоров’я, або у процесі навчання, що передбачає проведення досліджень та/або здійснення інновацій та характеризується комплексністю та невизначеністю умов та вимог. | | | | |
| **Загальні компетентності** | | | | | |
| 1 | Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу, здатність вчитися і бути сучасно навченим | Знати сучасні тенденції розвитку освіти та аналізувати їх | Вміти проводити аналіз професійної інформації, приймати обґрунтовані рішення, набувати сучасні знання | Встановлювати відповідні зв’язки для досягнення цілей | Нести відповідальність за своєчасне набуття сучасних знань |
| 2 | Здатність застосовувати знання в практичних ситуаціях | Методи реалізації знань у вирішенні практичних питань | Вміти використовувати фахові знання для вирішення практичних ситуаціях | Встановлювати зв’язки із суб’єктами практичної діяльності | Нести відповідальність за своєчасність прийнятих рішень |
| 3 | Здатність до адаптації та дії в новій ситуації | Елементи виробничої та соціальної адаптації; фактори успішної адаптації до нового середовища | Формувати ефективну стратегію особистісної адаптації до нових умов | Взаємодіяти з широким колом осіб (колеги, керівництво, фахівці з інших галузей) при виникненні нових ситуацій з елементами непередбачуваності | Нести відповідальність за прийняття рішень |
| 4 | Здатність приймати обґрунтоване рішення ; працювати в команді; навички міжособистісної взаємодії | Тактики та стратегії спілкування, закони та способи комунікативної поведінки. | Обирати способи та стратегії спілкування для забезпечення ефективної командної роботи | Використовувати стратегії спілкування та навички міжособистісної взаємодії | Нести відповідальність за вибір та тактику способу комунікації |
| 5 | Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій | У галузі інформаційних і комунікаційних технологій, що застосовуються у професійній діяльності | Використовувати інформаційні та комунікаційні технології у професійній галузі, що потребує оновлення та інтеграції знань | Використовувати інформаційні та комунікаційні технології у професійній діяльності | Нести відповідальність за розвиток професійних знань та умінь |
| 6 | Здатність діяти соціально відповідально та свідомо | Свої соціальні та громадські права та обов’язки | Формувати свою громадянську свідомість, вміти діяти відповідно до неї | Здатність донести свою громадську та соціальну позицію | Нести відповідати за свою громадянську позицію та діяльність |
| 7 | Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності | Розуміння структуру та особливості професійної діяльності | Здійснювати професійну діяльність, що потребує оновлення та інтеграції знань | Формувати комунікаційну стратегію у професійній діяльності | Нести відповідальність за професійний розвиток з високим рівнем автономності |
| 8 | Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; здатність спілкуватись іноземною мовою | Досконалі знання рідної мови та базові знання іноземної мови | Застосовувати знання рідної мові, як усно так і письмово, вміти спілкуватись іноземною мовою | Використовувати при фаховому та діловому спілкуванні та при підготовці документів рідну мову. Використовувати іноземну мову у професійній діяльності | Нести відповідальність за вільне володіння рідною мовою, за розвиток професійних знань |
| **Спеціальні (фахові) компетентності** | | | | | |
| 1 | Навички опитування | Мати спеціалізовані знання  про людину, її органи та  системи, знати методики та  стандартні схеми  опитування та фізикального  обстеження пацієнта.  Знати методики оцінювання  стану внутрішньоутробного  розвитку плоду. Знати етапи  та методи обстеження  психомоторного та  фізичного | Вміти провести бесіду з  пацієнтом (у т.ч з  дитиною), на підставі  алгоритмів та стандартів,  використовуючи  стандартні методики  провести фізикальне  обстеження пацієнта.  Вміти обстежити  психомоторний та  фізичний розвиток дитини  Вміти оцінити стан  здоров’я людини (у т.ч.  дитини). | Вносити інформацію про  стан здоров’я людини,  дитини або  внутрішньоутробного  розвитку плоду до  відповідної медичної  документації | Нести відповідальність  за якісний збір  отриманої інформації на  підставі співбесіди,  опитування, огляду,  пальпації, перкусії  органів та систем та за  своєчасне оцінювання  стану: здоров’я людини,  психомоторного та  фізичного розвитку  дитини та  внутрішньоутробного  розвитку плоду та  заприйняття відповідних  заходів |

У результаті засвоєння навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен демонструвати такі **результати навчання:**

1. Здобуття особою загальних та спеціальних фундаментальних і професійно-орієнтованих знань, умінь, навичок, компетентностей, необхідних для виконання типових професійних завдань, пов΄язаних з її діяльністю в медичній галузі на відповідній посаді

2. Здатність застосовувати набуті знання, навички та розуміння для вирішення типових задач діяльності лікаря, сфера застосування яких передбачена переліками синдромів та симптомів, захворювань, невідкладних станів, лабораторних та інструментальних досліджень, медичних маніпуляцій

3. Збір інформації про пацієнта

Формування суджень:

4. Здатність застосовувати набуті знання щодо існуючої системи охорони здоров΄я для оптимізації власної професійної діяльності та участі у вирішенні практичних завдань галузі

5. Сформованість фахівця з належними особистими якостями, який дотримується етичного кодексу лікаря.

**2. Інформаційний обсяг** **навчальної дисципліни**

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 120 годин, 4 кредити ЄКТС.

**Розділ 1.  Основи культури спілкування та ораторського мистецтва**

***Тема 1.  Культура спілкування як науково-практична проблема***

Предмет та завдання дисципліни «Культура професійного спілкування». Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Підходи до визначення поняття «культура спілкування». Культура мовлення, культура поведінки та культура спілкування. Культура спілкування: комунікативна установка на людину як на загальнолюдську цінність; володіння культурою мовлення; мовним етикетом; дотримання правил поведінки, що регулюють зовнішній вияв людських взаємин, їхню поведінку в громадських місцях, манери та стиль одягу. Культура спілкування в пам’ятках історії та літератури. Моральні норми та принципи, їх значення для досягнення високого рівня культури спілкування.

***Тема 2.  Сутність та природа спілкування***

Поняття «спілкування», основні підходи до визначення, зміст. Спілкування – необхідна умова будь-якої діяльності. Характеристики та цілі спілкування. Поліфункціональніоть спілкування. Функції: інструментальна, синдикативна, трансляційна, самовираження.

Структура спілкування: комунікативна сторона, інтерактивна, перцептивна. Стилі спілкування: альтруїстичний, маніпулятивний, демократичний, авторитарний, гуманістичний, ліберальний, ритуальний.

Спілкування та комунікація: схожість і відмінності. Вербальне, невербальне, опосередковане, віртуальне спілкування. Основні теорії спілкування: теорія обміну (Дж. Хоманс), символічний інтеракционізм (Дж. Мід, Г. Блумер), теорія управління враженнями (Е. Гофман), психоаналітична теорія (3. Фрейд, А. Адлер, 3. Зриксон, К. Хорні).

***Тема 3.  Умови ефективного спілкування***

Фактори, що впливають на ефективність спілкування. Умови ефективного спілкування. Бар’єри спілкування, їхні наслідки. Бар’єр суб’єктивної інтерпретації смислу інформації, бар’єр соціально-культурних відмінностей, бар’єр сприйняття співрозмовника та відношення до нього, емоційний бар’єр, фонетичний, семантичний, логічний бар’єри. Способи подолання основних бар’єрів спілкування.

Умови ефективного спілкування. Прийоми залучення уваги співрозмовника в процесі спілкування. Способи утримання уваги співрозмовника в процесі спілкування.

Аналіз практичних ситуацій.

***Тема 4.  Проблема сприйняття себе та інших. Вплив цих процесів на культуру професійного спілкування***

Процес сприйняття та його особливості. Особистісні властивості учасників спілкування та їх вплив на ефективність цього процесу. Взаєморозуміння та перешкоди на шляху до нього. Установка на спілкування та її гуманістична спрямованість. Я-концепція та самооцінка. Метаповідомлення. Самопрезентація. Стратегії самопрезентацій. Стратегія привабливості, відношення, переваги, інграціації, зразкової поведінки тощо. Практичні рекомендації. Особливості сприйняття інших. Ефект стереотипізації. Стереотипи: фізичної привабливості, катетеризації тощо. Правила сприйняття партнерів по спілкуванню.

***Тема 5.  Слухання. Види слухання. Мистецтво слухати та чути***

Культура спілкування та вміння слухати та сприймати інформацію. Перешкоди на шляху слухання: внутрішні та зовнішні. Види слухання: критичне, емпатичне, активне (рефлексивне), нерефлексивне. Невміння слухати. Типові помилки у процесі слухання: розсіяна увага, відсіювання інформації, перебивання під час розмови, поспішні заперечення тощо.

Правила ефективного слухання: не переривати співрозмовника, не дивитися на годинник, не закінчувати речення свого співрозмовника, терпляче очікувати відповіді на своє питання, підтримувати постійний візуальний контакт, показувати зацікавленість у розмові, встановити зворотній вербальний зв’язок, кивати, не заперечувати зразу нову інформацію, ставити уточнюючі питання.

Спілкування без упередженості – суттєва сторона культури спілкування. Делікатність та уважність – головні складові культури спілкування.

Шляхи вдосконалення культури спілкування: ознайомлення з психолого-педагогічною літературою, спостереження, спеціальні вправи, постійне спілкування, розвиток педагогічних, комунікативних, ораторських здібностей, удосконалення загальної культури.

***Тема 6.  Культура ділового спілкування***

Правила ділового етикету. Підготовка до проведення ділової бесіди. Вступна частина бесіди. Її завдання. Зняття напруги. Схема аналізу ділової бесіди: мета бесіди, отриманий результат, атмосфера бесіди, відповіді на питання, психологічна позиція партнера по спілкуванню, враження партнера від бесіди, можливість повторної зустрічі, аналіз помилок.

Відпрацювання теоретичного матеріалу. Студенти аналізують ділову бесіду за наведеною схемою.

***Тема  7.  Маніпулятивний вплив у процесі спілкування та способи його уникнення***

Підходи до визначення маніпулятивного впливу. Прийоми маніпуляції в спілкуванні. Позитивна та негативна маніпуляція. Аналіз способів уникнення маніпулятивних впливів.

Відпрацювання теоретичного матеріалу. Аналіз прийомів маніпуляції в спілкуванні, які доводилося спостерігати у житті студентів. Розгляд прикладів позитивної та негативної маніпуляції.

Вирішення проблемних ситуацій студентами з намаганням знайти способи уникнення маніпулятивних впливів.

**Тема 8.  Сучасна риторика як теорія та майстерність ефективного спілкування**

Поняття риторики. Підходи. Виникнення риторики. Становлення. Моральні основи риторики. Особливості підготовки оратора до публічного виступу. Види підготовки. Зоровий контакт із аудиторією. Композиція публічного виступу. Складові елементи композиції виступу. Прийоми залучення та утримання уваги аудиторії: рішучий початок виступу, широкий кругозір, ерудиція, емоційність, образність, ясність, лаконізм, цілеспрямованість, об’єктивність, гумор.

Риторичні прийоми ораторського мистецтва: прийом новизни, використання влучних слів, риторичне питання, посилання на власний емоційний стан, збудження цікавості, використання парадоксів, демонстрація певного предмету, цитування знаменитості, розповідь про себе, свій досвід, життєвий випадок, історичний епізод, посилання на загальновідоме джерело інформації, звернення до життєвих інтересів слухачів, доречне використання пауз, тощо.

Правила завершення публічного виступу. Порядок надання відповідей на запитання аудиторії. Виступ експромтом.

Виступи студентів у вигляді монологу з обов’язковим використанням риторичних прийомів.

***Тема  9.  Мистецтво переконання. Сутність та зміст переконання***

Сутність та зміст переконання. Особливості аргументації. Теза та аргумент. Способи: одностороння та двостороння, низхідна та висхідна, індуктивна та дедуктивна. Правила ефективної аргументації: життєво важливі факти, персоніфікація ідей, відволікання від теми, лаконічність, випереджаючи обговорення заперечень, посилання на авторитети, наочні приклади, статистичні дані, гумор тощо.

Відпрацювання теоретичного матеріалу. Студентам пропонуються завдання, виконання яких сприяє відпрацювати навички аргументації.

***Тема 10.  Вміння триматися перед аудиторією* як *одна із складових ораторського мистецтва***

Страх перед публічним виступом. Причини страху та його ознаки. Методи боротьби із закомплексованістю в спілкуванні. Способи подолання хвилювання перед публічним виступом. Психологічна підготовка до публічного виступу.

Відпрацювання теоретичного матеріалу. Ступені закомплексованості у спілкуванні. Тренінг.

**Розділ 2.  Культура професійного спілкування**

***Тема 11.  Культура професійного спілкування***

Спілкування як основа професійної діяльності, а також основа міжособистісних відносин. Особливості професійного спілкування.

Культура професійного спілкування: загальна культура людини, психолого-педагогічні знання, вміння та навички, відповідний емоційний настрій та спрямованість на ефективну діяльність. Функції професійного спілкування.

Структура професійного спілкування: прогностичний етап (моделювання майбутнього спілкування), комунікативний етап (організація спілкування на початку взаємодії – комунікативна атака), управлінський етап (безпосереднє спілкування протягом взаємодії), заключний етап (аналіз перебігу спілкування та його результатів і внесення відповідних корективів у модель майбутнього спілкування).

Стилі професійного спілкування: авторитарний, демократичний, ліберальний, спілкування на основі захопленості спільною діяльністю, спілкування-дистанція, спілкування-загравання тощо.

Функції професійного спілкування: нормативна, пізнання, емоційна, актуалізуюча.

Вимоги до культури професійного спілкування: дотримання етичних норм; повага людей; готовність до діалогу з людиною у кожній ситуації; розвиток фізичної й духовної витривалості, загальна культура спілкування.

Правила професійного спілкування: єдність слова і справи; вимогливість до себе та інших; зібраність у справах, вчинках, словах; чесність, обов’язок, професійна і громадська відповідальність; увага, чуйність, терпіння, наполегливість; самоаналіз ефективності професійного впливу; самокритичність, вміння виправляти власні помилки; професійний оптимізм, професійна творчість, мудре керівництво підлеглими та взаємодія з колегами.

Шляхи вдосконалення професійної культури спілкування.

***Тема 12.  Ораторське мистецтво лікаря***

Роль риторики в професійному спілкуванні. Мова та вимоги до неї. Шляхи вдосконалення мови. Риторичні навички та вміння лікаря. Фактори впливу мови. Майстерність публічного виступу лікаря. Методи викладення матеріалу. Майстерність професійної взаємодії. Вплив у професійній взаємодії: призначення, функції, основні елементи. Прийоми професійного впливу. Засоби підвищення ефективності взаємодії. Прийоми залучення уваги. Використання мовних засобів у налагодженні зворотного зв’язку. Основи техніки мовлення: подих, голос, дикція.

***Тема 13.  Правила поведінки в конфліктній ситуації***

Професійний такт в діяльності лікаря у стосунках з підлеглими. Морально-психологічні якості особистості лікаря, що виступають передумовою тактичної поведінки. Умови оволодіння професійним тактом.

***Тема 14.  Професійні ситуації та конфлікти***

Професійна ситуація та конфлікт. Правила поведінки у професійній конфліктній ситуації. Культура розв’язання конфліктів. Способи виходу з конфліктних ситуацій.

Пошук причин, мотивів виникнення конфліктних ситуацій, протиріч, конфліктів. Аналіз причин їх виникнення у професійній діяльності. Можливі способи подолання конфліктних ситуацій у професійній діяльності.

**Опис навчальної дисципліни**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Найменування показників | Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень | Характеристика навчальної дисципліни |
| **денна форма навчання** |
| Кількість кредитів – 4 | Напрям підготовки  22 «Охорона здоров’я» (шифр і назва) | Вибіркова |
| Загальна кількість годин – 120 | Спеціальність:  228 «Педіатрія» | **Рік підготовки:** |
| 1-й |
| **Семестр** |
| -й |
| **Лекції** |
| Годин для денної форми навчання:  аудиторних – 40,  самостійної роботи студента – 80 | Освітньо-кваліфікаційний рівень:  Магістр | 10 год. |
| **Практичні, семінарські** |
| 30 год. |
| **Лабораторні** |
| - |
| **Самостійна робота** |
| 80 год. |
| **Індивідуальні завдання:** - |
| Вид контролю: залік |

**3. Структура навчальної дисципліни**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назви розділів дисципліни і тем | Кількість годин | | | | | | |
| Форма навчання (денна) | | | | | | |
| усього | У тому числі | | | | | |
| лек | пр | | лаб | інд | срс |
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 5 | 6 | 7 |
| **Розділ 1.  Основи культури спілкування та ораторського мистецтва** | | | | | | | |
| **Тема 1.**Культура спілкування як науково-практична проблема | 9 | 2 | | 2 |  |  | 5 |
| **Тема 2.**Сутність та природа спілкування | 7 |  | | 2 |  |  | 5 |
| **Тема 3.**Умови ефективного спілкування | 10 | 2 | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 4.**Проблема сприйняття себе та інших. Вплив цих процесів на культуру професійного спілкування | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 5.**Слухання. Види слухання. Мистецтво слухати та чути | 7 |  | | 2 |  |  | 5 |
| **Тема 6.**Культура ділового спілкування | 10 | 2 | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема  7.**Маніпулятивний вплив у процесі спілкування та способи його уникнення | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 8.**Сучасна риторика як теорія та майстерність ефективного спілкування | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема  9.**Мистецтво переконання. Сутність та зміст переконання | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 10.**Вміння триматися перед аудиторією як одна із складових ораторського мистецтва | 9 | 2 | | 2 |  |  | 5 |
| Разом за розділом 1 | 84 | 8 | | 20 |  |  | 56 |
| **Розділ 2.  Культура професійного спілкування** | | | | | | | |
| **Тема 11.**Культура професійного спілкування | 12 | 2 | | 4 |  |  | 6 |
| **Тема 12.**Ораторське мистецтво лікаря | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 13.**Правила поведінки в конфліктній ситуації | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| **Тема 14.**Професійні ситуації та конфлікти | 8 |  | | 2 |  |  | 6 |
| Разом за розділом 2 | 36 | 2 | | 10 |  |  | 24 |
| Усього годин по дисципліні | 120 | 10 | | 30 |  |  | 80 |

1. **Теми лекцій**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин |
| 1 | Культура спілкування як науково-практична проблема | 2 |
| 2 | Умови ефективного спілкування | 2 |
| 3 | Культура ділового спілкування | 2 |
| 4 | Вміння триматися перед аудиторією як одна із складових ораторського мистецтва | 2 |
| 5 | Культура професійного спілкування | 2 |
| Усього годин | | 10 |

1. **Теми семінарських занять**

Не передбачено навчальним планом.

**6. Теми практичних занять**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин |
| 1 | Культура спілкування як науково-практична проблема | 2 |
| 2 | Сутність та природа спілкування | 2 |
| 3 | Умови ефективного спілкування | 2 |
| 4 | Проблема сприйняття себе та інших. Вплив цих процесів на культуру професійного спілкування | 2 |
| 5 | Слухання. Види слухання. Мистецтво слухати та чути | 2 |
| 6 | Культура ділового спілкування | 2 |
| 7 | Маніпулятивний вплив у процесі спілкування та способи його уникнення | 2 |
| 8 | Сучасна риторика як теорія та майстерність ефективного спілкування | 2 |
| 9 | Мистецтво переконання. Сутність та зміст переконання | 2 |
| 10 | Вміння триматися перед аудиторією як одна із складових ораторського мистецтва | 2 |
| 11 | Культура професійного спілкування | 4 |
| 12 | Ораторське мистецтво лікаря | 2 |
| 13 | Правила поведінки в конфліктній ситуації | 2 |
| 14 | Професійні ситуації та конфлікти | 2 |
| Усього годин | | 30 |

**7. Теми лабораторних занять**

Не передбачено навчальним планом.

**8. Самостійна робота**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва теми | Кількість  годин |
| 1 | Культура спілкування як науково-практична проблема  *Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми, підготовка словника основних понять* | 5 |
| 2 | Сутність та природа спілкування  *Самостійне опрацювання теоретичного матеріалу з використанням рекомендованих джерел інформації згідно з планом практичного заняття. Підготовка до експрес-опитування та виступу на практичному занятті* | 5 |
| 3 | Умови ефективного спілкування  *Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Наведіть 2-3 приклади бар’єрів спілкування,**що виникали у Вас; проаналізуйте їх; опишіть досвід їх подолання* | 6 |
| 4 | Проблема сприйняття себе та інших. Вплив цих процесів на культуру професійного спілкування  *Складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Розробка кейсів (педагогічних ситуацій). Складіть власні правила сприйняття партнерів по спілкуванню* | 6 |
| 5 | Слухання. Види слухання. Мистецтво слухати та чути  *Складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Складіть портрет ідеального слухача. Згадайте життєві ситуації, де б було використано активне, критичне, нерефлексивне слухання.* | 5 |
| 6 | Культура ділового спілкування  *Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Складіть правила ділового етикету. Поміркуйте як підготуватися до проведення ділової бесіди. Сформулюйте способи зняття напруги під час проведення ділової бесіди.* | 6 |
| 7 | Маніпулятивний вплив у процесі спілкування та способи його уникнення  *Складання розгорнутого плану відповідей на питання теми.* *Створення мультимедійної презентації* | 6 |
| 8 | Сучасна риторика як теорія та майстерність ефективного спілкування  *Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми* | 6 |
| 9 | Мистецтво переконання. Сутність та зміст переконання  Складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Створення мультимедійної презентації | 6 |
| 10 | Вміння триматися перед аудиторією як одна із складових ораторського мистецтва  *Самостійне опрацювання теоретичного матеріалу з використанням рекомендованих джерел інформації згідно з планом практичного заняття. Підготовка до експрес-опитування та виступу на практичному занятті*  *Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми.* | 5 |
| 11 | Культура професійного спілкування  Складання розгорнутого плану відповідей на питання теми. Наведіть приклад, в якому б риторичні вміння керівника вплинули на ефективність взаємодії з підлеглими. Знайдіть помилки: вільна вакансія, кримінальний злочин, прейскурант цін, пам’ятний сувенір, майбутні перспективи, перша прем’єра, моя автобіографія, хронометраж часу. | 6 |
| 12 | Ораторське мистецтво лікаря  Опрацювання навчальної літератури, складання розгорнутого плану відповідей на питання теми | 6 |
| 13 | Правила поведінки в конфліктній ситуації  *Підготувати виступ-презентацію (тема за вибором). Складіть правила поведінки викладача в конфліктній ситуації* | 6 |
| 14 | Професійні ситуації та конфлікти  *Самостійне опрацювання теоретичного матеріалу з використанням рекомендованих джерел інформації згідно з планом практичного заняття. Підготовка до експрес-опитування та виступу на практичному занятті* | 6 |
| Усього годин | | 50 |

**9. Завдання для самостійної роботи**

Підготовка до практичних занять. Опрацювання матеріалу за опорним конспектом. Робота з допоміжною літературою. Пошукова та аналітична робота.

**10. Політика викладача (кафедри)**

**Академічні очікування від студентів/-ок**

Вимоги до курсу

Очікується, що студенти та студентки відвідуватимуть всі лекційні та практичні заняття. Якщо вони пропустили заняття, необхідно відпрацювати його (згідно графіку на інформаційному стенді кафедри)

Письмові та домашні завдання треба виконувати повністю та вчасно, якщо у студентів/-ок виникають запитання, можна звернутися до викладача особисто або за електронною поштою, яку викладач/-ка надасть на першому практичному занятті.

Під час **лекційного заняття** студентам та студенткам рекомендовано вести конспект заняття та зберігати достатній рівень тиші. Ставити питання до лектора/-ки – це абсолютно нормально.

**Практичні заняття**

Активна участь під час обговорення в аудиторії, студенти/-ки мають бути готовими детально розбиратися в матеріалі, ставити запитання, висловлювати свою точку зору, дискутувати. Під час дискусії важливі:

* повага до колег,
* толерантність до інших та їхнього досвіду,
* сприйнятливість та неупередженість,
* здатність не погоджуватися з думкою, але шанувати особистість опонента/-ки,
* ретельна аргументація своєї думки та сміливість змінювати свою позицію під впливом доказів,
* я-висловлювання, коли людина уникає непотрібних узагальнювань, описує свої почуття і формулює свої побажання з опорою на власні думки і емоції,
* обов’язкове знайомство з першоджерелами.

Вітається творчий підхід у різних його проявах. Від студентів/-ок очікується зацікавленість участю у міських, всеукраїнських та міжнародних конференціях, конкурсах та інших заходах з предметного профілю.

**Охорона праці**

На першому занятті з курсу буде роз`яснено основні принципи охорони праці шляхом проведення відповідного інструктажу. Очікується, що кожен та кожна повинні знати, де найближчий до аудиторії евакуаційний вихід, де знаходиться вогнегасник, як їм користуватися тощо.

**Поведінка в аудиторії**

**Основні «так» та «ні»**

Студентству важливо дотримуватися правил належної поведінки в університеті. Ці правила є загальними для всіх, вони стосуються також і всього професорсько-викладацького складу та співробітників/-ць, і принципово не відрізняються від загальноприйнятих норм.

Під час занять дозволяється:

* залишати аудиторію на короткий час за потреби та за дозволом викладача;
* пити безалкогольні напої;
* фотографувати слайди презентацій;
* брати активну участь у ході заняття (див. Академічні очікування від студенток/-ів).

заборонено:

* їсти (за виключенням осіб, особливий медичний стан яких потребує іншого – в цьому випадку необхідне медичне підтвердження);
* палити, вживати алкогольні і навіть слабоалкогольні напої або наркотичні засоби;
* нецензурно висловлюватися або вживати слова, які ображають честь і гідність колег та професорсько-викладацького складу;
* грати в азартні ігри;
* наносити шкоду матеріально-технічній базі університету (псувати інвентар, обладнання; меблі, стіни, підлоги, засмічувати приміщення і території);
* галасувати, кричати або прослуховувати гучну музику в аудиторіях і навіть у коридорах під час занять.

**Плагіат та академічна доброчесність**

**Кафедра української мови, основ психології та педагогіки підтримує нульову толерантність до плагіату.** Від студентів та студенток очікується бажання постійно підвищувати власну обізнаність в академічному письмі. На перших заняттях проводитимуться інформаційні заходи щодо того, що саме вважати плагіатом та як коректно здійснювати дослідницько-науковий пошук.

**11. Методи навчання**

Вербальні (лекція, бесіда); наочні (ілюстрація); практичні (самостійна робота, кейс-метод, мозковий штурм, робота в парах, робота в групах).

**12. Методи контролю**

При вивченні дисципліни застосовується поточний та підсумковий семестровий контролю. Також, передбачено обов’язковий контроль засвоєння навчального матеріалу дисципліни, віднесеного на самостійну роботу.

**Поточний контроль** (засвоєння окремих тем) проводиться у формі усного опитування, тестування, бесіди студентів із заздалегідь визначених питань, у формі виступів здобувачів вищої освіти з доповідями при обговоренні навчальних питань на практичних заняттях.

**Підсумковий семестровий контроль** з дисципліни є обов’язковою формою контролю навчальних досягнень здобувачів вищої освіти. Він проводиться в усній. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу, а обсяг навчального матеріалу, який виноситься на підсумковий семестровий контроль, визначається робочою програмою дисципліни.

Сумарна кількість рейтингових балів за вивчення дисципліни за семестр розраховується як сума балів, отриманих за результатами поточного контролю та балів, отриманих за результатами підсумкового семестрового контролю. Максимальна сума балів за семестр складає 200 балів, мінімальна – 120 балів.

### 13. Форма оцінювання знань студентів

Формою підсумкового контролю успішності навчання з дисципліни є залік.

**13.1 Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність**

**у багатобальну шкалу**

Оцінювання студентів проводиться відповідно до «Інструкції з оцінювання навчальної діяльності студентів при Європейській кредитно-трансферній системі організації навчального процесу у ХНМУ».

**Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність у багатобальну шкалу**

**(для дисциплін, що завершуються заліком)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4-бальна шкала | 200-бальна шкала |  | 4-бальна шкала | 200-бальна шкала |  | 4-бальна шкала | 200-бальна шкала |
| 5 | 200 | 4.22-4,23 | 169 | 3.45-3,46 | 138 |
| 4.97-4,99 | 199 | 4.19-4,21 | 168 | 3.42-3,44 | 137 |
| 4.95-4,96 | 198 | 4.17-4,18 | 167 | 3.4-3,41 | 136 |
| 4.92-4,94 | 197 | 4.14-4,16 | 166 | 3.37-3,39 | 135 |
| 4.9-4,91 | 196 | 4.12-4,13 | 165 | 3.35-3,36 | 134 |
| 4.87-4,89 | 195 | 4.09-4,11 | 164 | 3.32-3,34 | 133 |
| 4.85-4,86 | 194 | 4.07-4,08 | 163 | 3.3-3,31 | 132 |
| 4.82-4,84 | 193 | 4.04-4,06 | 162 | 3.27-3,29 | 131 |
| 4.8-4,81 | 192 | 4.02-4,03 | 161 | 3.25-3,26 | 130 |
| 4.77-4,79 | 191 | 3.99-4,01 | 160 | 3.22-3,24 | 129 |
| 4.75-4,76 | 190 | 3.97-3,98 | 159 | 3.2-3,21 | 128 |
| 4.72-4,74 | 189 | 3.94-3,96 | 158 | 3.17-3,19 | 127 |
| 4.7-4,71 | 188 | 3.92-3,93 | 157 | 3.15-3,16 | 126 |
| 4.67-4,69 | 187 | 3.89-3,91 | 156 | 3.12-3,14 | 125 |
| 4.65-4,66 | 186 | 3.87-3,88 | 155 | 3.1-3,11 | 124 |
| 4.62-4,64 | 185 | 3.84-3,86 | 154 | 3.07-3,09 | 123 |
| 4.6-4,61 | 184 | 3.82-3,83 | 153 | 3.05-3,06 | 122 |
| 4.57-4,59 | 183 | 3.79-3,81 | 152 | 3.02-3,04 | 121 |
| 4.54-4,56 | 182 | 3.77-3,78 | 151 | 3-3,01 | 120 |
| 4.52-4,53 | 181 | 3.74-3,76 | 150 | **Менше 3** | **Недостатньо** |
| 4.5-4,51 | 180 | 3.72-3,73 | 149 |  |  |
| 4.47-4,49 | 179 | 3.7-3,71 | 148 |
| 4.45-4,46 | 178 | 3.67-3,69 | 147 |  |  |
| 4.42-4,44 | 177 | 3.65-3,66 | 146 |  |
| 4.4-4,41 | 176 | 3.62-3,64 | 145 |  |  |
| 4.37-4,39 | 175 | 3.6-3,61 | 144 |  |  |
| 4.35-4,36 | 174 | 3.57-3,59 | 143 |  |  |
| 4.32-4,34 | 173 | 3.55-3,56 | 142 |  |  |
| 4.3-4,31 | 172 | 3.52-3,54 | 141 |  |  |
| 4,27-4,29 | 171 | 3.5-3,51 | 140 |  |  |
| 4.24-4,26 | 170 | 3.47-3,49 | 139 |  |  |

**13.2 Залік**

**Залік для дисциплін, вивчення яких завершено –** проводиться викладачем академічної групи на останньому занятті з дисципліни та передбачає врахування ПНД та перевірку засвоєння усіх тем з дисципліни. Оцінка визначається у балах від 120 до 200 та відміткою – «зараховано», «не зараховано».

**14. Рекомендована література**

**Основна література**

1. Абрамович С., Чікарьова М. Мовленнєва комунікація : [навчальний посібник] / Семен Абрамович, Марія Чікарьова. – К.: Видавничий дім Дмитра Бураги, 2013. – 460 с. (є електронний варіант).
2. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики : [навчальний посібник для ВНЗ] / Ф. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2004. – 240 с.
3. Етика ділових відносин: Навч. посібник. / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська та ін. – Вінниця: ВНТУ, 2011. – 309 с.
4. Етика ділового спілкування»: конспект лекцій для студентів І курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання / Укл. І.І. Какуріна. – Дніпропетровськ: ДВНЗ УДХТУ, 2015.– 96 с.
5. Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. – К.: Центр учбової літератури, – 2007. – 344 с.
6. Косенко Ю. В. Основи теорії мовної комунікації : [навчальний посібник] / Ю. В. Косенко. – Суми: СДУ, 2011. – 187 с. (є електронний варіант).
7. Ляпічева О. Л. Посібник до вивчення дисципліни «Основи теорії мовленнєвої комунікації» : [навчальний посібник для ВНЗ] / О. Л. Ляпічева. – Дніпропетровськ: РВВ ДНУ, 2016. – 44 с. (є електронний варіант).
8. Олійник О. Ділове спілкування: Навчальний посібник. – Красноармійськ: КІІ ДонНТУ, 2009. –380 с.
9. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. – 359 с.
10. Селіванова О. О. Основи теорії мовної комунікації : [підручник] / О. О. Селіванова. 0 Черкаси: Видво Чабаненко Ю. А., 2011. - 350 с. 9 (є електронний варіант).
11. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації : [навчальний посібник для ВНЗ] / О. А. Семенюк, В. Ю. Паращук. – К. : Видавничий центр «Академія», 2010. – 240 с. (є електронний варіант).

**Допоміжна література**

1. Кавера Н. В. Практикум з риторики: [навчальний посібник для ВНЗ] / Н. В. Кавера. – К. : Кондор, 2015. – 178 с.
2. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : [навчальний посібник для ВНЗ] / О. В. Кубрак. – Суми: Університетська книга, 2016. – 222 с.
3. Куньч З, Городиловська Г., Шмілик І. Риторика : [навчальний посібник для ВНЗ] / З. Куньч, Г. Городиловська, І. Шмілик. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2016. – 496 с.
4. Кушнір Р. Мистецтво відповідального спілкування [нав.пос.] / Р. Кушнір. – Дрогобич: Коло, 2017. – 240 с.
5. Кушнір Р. Великий оратор, або як говорити так, щоб Вам аплодували стоячи [нав.пос.] / Р. Кушнір. – Дрогобич: Коло, 2013. – 258 с.
6. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. – Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2012. – 204 с.
7. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навч. пос.] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тєлєжкіна. – Х.: Тім Пабліш Груп, 2015. – 224 с.
8. Онуфрієнко Г. С. Риторика : [навчальний посібник для ВНЗ] / Г. С. Онуфрієнко. – К. : Центр навчальної літератури, 2016. – 624 с.

**15. Інформаційні ресурси**

1. <http://www.osvita.org.ua> – Освітній портал.
2. <http://nbuv.gov.ua> – сайт Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського.

3. <http://korolenko.kharkov.com> – сайт Харківської державної наукової бібліотеки імені В. Г. Короленка.

**16. Перелік питань до заліку**

1.  Мислителі часів античності щодо проблематики культури спілкування.

2.  Двосторонній характер спілкування та його сутнісна характеристика.

3.  Сутність поняття «спілкування». Чинники, що впливають на якість спілкування.

4.  Сутнісна поняття «культура». Матеріальна та духовна культура. Основні складові культури.

5.  Характеристика мовної складової культури.

6.  Характеристика ціннісної складової культури.

7.  Підходи до розуміння культури. Функції та сфери культури.

8.  Властивості культури як складової спілкування.

9.  Поняття «спілкування». Спілкування як складний багатоплановий процес.

10.  Характеристика слухання як процесу. Види та вміння слухати співрозмовника.

11.  Види спілкування та їх характеристика.

12.  Засоби спілкування та їх характеристика.

13.  Характеристика спілкування як комунікації.

14.  Загальна характеристика невербальних засобів спілкування.

15.  Основна типологія жестів та їх характеристика.

16.  Міміка як важлива складова комунікації. Основні стани, що репрезентує міміка.

17.  Характеристика рукостискання як елементу ділових відносин.

18.  Міжоосбистісний простір та зони комфорту у спілкуванні.

19.  Поняття «бар’єр спілкування». Бар’єри взаємодії та їх сутнісна характеристика.

20.  Поняття «бар’єр спілкування». Бар’єри сприйняття та розуміння і їх сутнісна характеристика.

21.  Поняття «бар’єр спілкування». Комунікативні бар’єри та їх сутнісна характеристика.

22.  Прийоми ефективного спілкування та їх сутнісна характеристика.

23.  Характеристика пізнання людини людиною у процесі комунікації.

24.  Імперативне спілкування як один із типів міжособистісного спілкування.

25.  Маніпулятивне спілкування як один із типів міжособистісного спілкування.

26.  Діалогічне (гуманістичне) спілкування як один із типів міжособистісного спілкування.

27.  Операціональне спілкування як один із типів міжособистісного спілкування.

28.  Поняття «комунікативна компетентність». Комунікативна компетентність фахівця з вищою освітою в структурно-функціональному плані.

29.  Технологічні компоненти комунікативної компетентності особистості та їх сутнісна характеристика.

30.  Поняття «комунікативна компетентність». Основні джерела придбання і підвищення комунікативної компетентності.

31.  Поняття «спілкування». Повсякденні типові ситуації спілкування.

32.  Поняття «привітання». Характеристика привітання як простої ситуації спілкування.

33.  Невідмова та відмова в проханні. Закомплексованість у цій ситуації та прийоми її подолання.

34.  Характеристика вибачення як простої ситуації спілкування. Закомплексованість у вибаченні та прийоми її подолання.

35.  Характеристика подяки як простої ситуації спілкування. Закомплексованість у подякуванні та прийоми її подолання.

36.  Поняття «маніпуляція» та «маніпулятор». Мішень маніпулятора.

37.  Поняття «маніпулятор». Мета маніпулятора та способи маніпуляції.

38.  Поняття «маніпуляція». Характеристика класифікації маніпуляцій та шляхи нейтралізації маніпуляцій.

39.  Характеристика маніпуляцій, заснованих на «правилах пристойності» і «справедливості» (за схемою: спосіб поведінки; реакція, що очікується; способи протидії).

40.  Характеристика маніпуляцій, що спрямовані на приниження опонента (за схемою: спосіб поведінки; реакція, що очікується; способи протидії).

41.  Поняття «маніпуляція» та «маніпулятор». Характеристика шляху як не стати жертвою маніпулятора.

42.  Поняття «ораторське мистецтво», «красномовство», «риторика» Їх становлення та розвиток.

43.  Сучасне поняття «риторика» та структура риторики промови.

44.  Розділи сучасної риторики та їх характеристика.

45.  Види публічних виступів по цілі та їх характеристика.

46.  Види публічних виступів за формою та їх характеристика.

47.  Різновиди доповідей та послідовність підготовки доповідей.

48.  Риторичні чинники ефективності публічних виступів та їх характеристика.

49.  Поняття «переконання». Засоби переконання.

50.  Поняття «переконання». Правила переконання.

51.  Поняття «переконання» та «аргументація». Побудова аргументації.

52.  Поняття «переконання». Характеристика методичних методів переконання.

53.  Характеристика страху та хвилювання при виступі перед аудиторією та шляхи їх подолання.

54.  Поняття «управління аудиторією». Методи завоювання уваги аудиторії та прийоми підтримування уваги аудиторії.

55.  Поняття «професійне спілкування». Функції професійного спілкування.

56.  Принципи професійного спілкування та їх характеристика.

57.  Структура та стилі професійного спілкування.

58.  Зовнішній вигляд як важлива складова культури спілкування лікаря.

59.  Професійний такт як важлива складова культури спілкування та його значення у професійній діяльності.

60.  Характеристика професійної етики.

61.  Ораторське мистецтва та його значення у професійній діяльності.

62.  Характеристика невербальних засобів професійного спілкування.

63.  Професійно важливі якості професійного спілкування.

64.  Професійний конфлікт та культура його розв’язання.

65.  Правила поведінки в конфліктній ситуації.

66.  Шляхи вдосконалення культури професійного спілкування.