

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ.
ТИПИ СПІЛКУВАННЯ.
ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ**

Методичні рекомендації
для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року навчання
з дисципліни «Психологія спілкування»

Електронний ресурс

Рецензенти:

Е. А. Михайлова – доктор медичних наук, професор, керівник відділення психіатрії ДУ «Інститут охорони здоров'я дітей та підлітків АМН України»;

Т. С. Міщенко – доктор медичних наук, професор, заслужений діяч науки та техніки України, завідувач кафедри клінічної неврології, психіатрії та наркології Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.

*Затверджено до розміщення в мережі Інтернет рішенням Науково-методичної ради
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна
(протокол № 9 від 16 червня 2023 року)*

П 86 **Психологія** спілкування. Типи спілкування. Характеристики спілкування :
методичні рекомендації для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року
навчання з дисципліни «Психологія спілкування» [Електронний ресурс] / укладачі
Н. Г. Міхановська, В. В. Євдокименко. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. –
(PDF 28 с.)

У методичних рекомендаціях розглядаються питання щодо визначення суті комунікативних бар'єрів, вербальні та невербальні засоби спілкування, наведені покрокові інструкції (алгоритм виконання навчальних дій) щодо роботи здобувачів вищої освіти 1-го року навчання при вивченні теми «Психологія спілкування. Типи спілкування. Характеристики спілкування» на практичному занятті з дисципліни «Психологія спілкування».

УДК 316.6:316.47(072)

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2023

© Міхановська Н. Г., Євдокименко В. В., укл., 2023

ЗМІСТ

Вступ.....	4
План та організаційна структура практичного заняття (технологічна карта заняття).....	6
1. Підготовчий етап.....	9
2. Основний етап.....	9
3. Заклучний етап.....	22
Контрольні питання.....	22
Практичні, тестові завдання.....	23
Література.....	25

Вступ

Освітньо-професійна програма (ОПП) підготовки фахівців затверджена наказом МОЗ України №239 від 16.04.03. Навчальний план, розроблений на принципах Європейської кредитно-трансферної системи (ECTS) затверджений наказом МОЗ України №221 від 18.06.2002 р.

Програма навчальної дисципліни “Психологія спілкування” складена відповідно до освітньо-професійної програми підготовки.

Метою викладання навчальної дисципліни є динамічний розвиток знань та навичок, що утворюють комунікативну компетентність людини, яка дозволяє їй бути успішною у сфері охорони здоров'я, будувати кар'єру та ефективно самореалізовуватися у професійній діяльності. Основними завданнями вивчення дисципліни є загальне ознайомлення з базовими принципами комунікації; оволодіння правилами ефективної комунікації з пацієнтами та медичним персоналом; розвиток критичного мислення; знання характеристик безконфліктного спілкування; розвиток здібностей до презентації інформації аудиторії; навчання веденню дискусій; тренінг медичної комунікації та командної роботи.

Характеристика навчальної дисципліни “Психологія спілкування”

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни денна форма навчання
Кількість кредитів - 3	Галузь знань: 22 «Охорона здоров'я» Спеціальність: 222 «Медицина»	Нормативна
		Рік підготовки
		1-й
		Семестр
Загальна кількість годин – 90		II-й
		Лекції
	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр Кваліфікація: лікар	10 год
		Практичні заняття
		20 год

		Самостійна робота
		60 год
		Вид контролю
		залік

Програма дисципліни структурована на 2 розділи (Розділ 1. Базові принципи спілкування, Розділ 2. Спілкування у медичному середовищі).

У методичних рекомендаціях наведені покрокові інструкції (алгоритм виконання навчальних дій) щодо роботи здобувачів вищої освіти 1-го року навчання при вивченні теми «Типи спілкування. Характеристики спілкування» на практичному занятті з дисципліни «Психологія спілкування».

Практичне заняття: Типи спілкування. Характеристики спілкування.

Тривалість практичного заняття: 2 академічні години.

Місце проведення практичного заняття: навчальна кімната -
учбова аудиторія кафедри гігієни та соціальної медицини

Навчальна мета: на основі засвоєння класифікації типів спілкування, вміти використовувати ефективні шляхи комунікації та навички ефективного спілкування, зокрема вербального та невербального, з урахуванням знань щодо зон міжособистісного спілкування:

- Засвоїти основні принципи комунікації.
- Знати головні характеристики комунікації: учасники, повідомлення, контекст, канали, поміхи, зворотний зв'язок.
- Засвоїти поняття формального та неформального спілкування.
- Засвоїти визначення чесного та маніпулятивного спілкування.

Мотиваційна характеристика теми та міждисциплінарні зв'язки:

Спілкування людини підтримується певними засобами. Свої почуття, думки людина здатна виражати й закріплювати в словах і жестах, створюючи певний комунікативний простір, у якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. Такими засобами, які людина використовує в своєму спілкуванні, є вербальні і невербальні засоби. Знання та вміння їх використовувати у практичній діяльності є необхідними для лікарів усіх спеціальностей..

Необхідний вихідний рівень знань та вмінь:

1. Теоретичні аспекти процесу спілкування.
2. Основні типи спілкування.

3. Застосування навичок ефективного спілкування, зокрема вербального та невербального, з урахуванням знань щодо зон міжособистісного спілкування.
4. Основні характеристики спілкування.
5. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів.
6. Оцінювати аспекти процесу спілкування.
7. Оцінювати значення вербальної та невербальної комунікації.
8. Визначати основні характеристики спілкування.
9. Володіти навичками ефективного вербального та невербального спілкування.
10. Визначати значущість ефективного спілкування в майбутній професійній діяльності.

V. Методичне забезпечення:

1. Робоча програма з «Психології спілкування».
2. Календарно-тематичний план з «Психології спілкування».
3. Наочний матеріал за темою практичного заняття .

План та організаційна структура заняття (технологічна карта заняття)

№ п/п	Етапи заняття	Тривалість (хвилини)	Засоби навчання та оцінювання	Обладнання
1	Підготовчий етап			
1.1	Організаційні питання	5	Перевірка присутності здобувачів вищої освіти на практичному занятті	Журнал відвідування занять
1.2	Перевірка виконання завдань для самостійної роботи здобувачів вищої освіти за темою заняття	5	Відповіді на контрольні питання за темою у робочому зошиті.	Робочий зошит-альбом
2	Основний етап			
2.1	Тестування для контролю вихідного рівню знань за темою	15	Дистанційний курс «Психологія спілкування», тестові завдання за темою	ПК, смартфон

			Ключі до тестових завдань, критерії оцінювання (знаходяться у викладача)	
2.2	Робота з друкованими та електронними дидактичними матеріалами за темою	30	Друковані та електронні дидактичні матеріали (підручники, навчальні посібники, лекційний матеріал, методичні рекомендації для практичних занять, методичні рекомендації для самостійної роботи, навчальні матеріали дистанційного курсу «Психологія спілкування».	Прилади мультимедійного комплексу ПК, смартфон
2.3	Відповіді на теоретичні питання та вирішення ситуаційних задач за темою під керівництвом викладача з метою корекції набутих знань та умінь	10	Теоретичні питання. Ситуаційні задачі за темою заняття	Перелік теоретичних питань та Набір ситуаційних задач за темою заняття
2.4	Загальна оцінка навчальної діяльності здобувачів вищої	15	Критерії оцінювання	

	освіти за темою (перевірка робочого зошиту-альбому, співбесіда)			
3	Заключний етап			
3.1	Викладач підводить підсумок заняття і визначає завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти за наступною темою.	10	Навчальні результати здобувачів вищої освіти. Дидактичні матеріали (підручники, навчальні посібники, лекційний матеріал, методичні рекомендації для самостійної роботи, інформаційні ресурси в Інтернеті, матеріали дистанційного курсу «Психологія спілкування»	ПК, смартфон

1. Підготовчий етап

1.1 Організаційні питання.

Перевірка присутності здобувачів вищої освіти на практичному занятті.

1.2 Перевірка виконання домашнього завдання (відповідей на контрольні питання робочого зошиту).

Надайте викладачу робочий зошит-альбом для перевірки відповідей на контрольні питання за темою.

2. Основний етап

2.1 Тестування для контролю вихідного рівню знань за темою.

1. За допомогою пояснень викладача та наочного матеріалу вивчаються теоретичні питання теми, а саме: основні типи спілкування, застосування навичок ефективного спілкування, зокрема вербального та невербального, з урахуванням знань щодо зон міжособистісного спілкування, основні характеристики спілкування, класифікація типів спілкування теоретичні аспекти процесу спілкування, значущість ефективного спілкування в майбутній професійній діяльності лікаря.

Далі проводиться поточний контроль знань студентів (тестування). Наприкінці заняття підводяться підсумки заняття (кінцевий контроль знань студентів, опитування студентів, оцінювання).

2.2 Робота з друкованими та електронними дидактичними матеріалами.

Вивчіть матеріали за темою: «Типи спілкування. Характеристики спілкування» (список наведений у таблиці 1):

Таблиця 1

**Друковані та електронні дидактичні матеріали до теми
«Типи спілкування. Характеристики спілкування»**

Обов'язкова література

1. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. – Чернівці, 2019. – 100 с.
2. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
3. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової; Держ. ВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
4. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей./ Кононець М.О. Укл.:– К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.
5. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів, «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.
6. Чубко О.Б. Конфліктні ситуації у роботі лікаря як одна з причин професійного вигорання. *НейроNEWS* – 2015 – №8 (72). – С.5-7.
7. Методичні розробки кафедри для здобувачів за темами практичних занять.
8. Методичні розробки кафедри для самостійної роботи здобувачів.
9. Матеріали лекцій.

Додаткова література

1. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник для студентів вищих навчальних закладів – К.: «Центр учбової літератури» 2008 – 223 с.
2. Тютюнник А. В. Використання хмарних технологій та softskills в освітній діяльності студентів та викладачів: зб. наук. пр. // Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету. – 2015. – № 1. – С. 134–143.
3. Neo L. F. (2011). Working toward the best doctor-patient communication. *Singapore Medical Journal*, 52(10): 720.

4. Warnecke E. (2014). The art of communication. Australian Family Physician. Vol. 43, No. 3, pp. 156-158.

XI. Інформаційні ресурси

1. Беденко-Зваридчук О. Культура поведінки та етика взаємовідносин у роботі медичної сестри URL: <http://www.mif-ua.com/archive/article/36136>
2. Блог Пости «Психологія здоров'я – з теорії у практику» - як обговорювати з пацієнтом проблемні питання, наприклад, надмірну вагу тощо. URL: <https://practicalhealthpsychology.com> (українська версія на сайті)
3. Взаємини між медичними співробітниками, пацієнтом та його родиною
URL: <https://studfiles.net/preview/6178740/page:2/>
4. Психологія взаємовідносин медпрацівників та хворих.
URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29125/>
5. Panesar Kiran, BPharmS (Hons), MR PharmS, RPh, CPh Patient Compliance and Health Behavior Models URL: <https://www.uspharmacist.com/article/patient-compliance-and-health-behavior-models>
6. Therapeutic Alliance Part 1. Psychotherapy podcast, psychiatry podcast
URL: <https://psychiatrypodcast.com/psychiatry-psychotherapy-podcast/therapeutic-alliance-part-1>
7. Weir K. Improving patient-physician communication.
URL: <https://www.apa.org/monitor/2012/11/patient-physician>

2.3. Тестування для контролю вихідного рівню знань за темою з використанням допоміжних матеріалів.

Спілкування людини підтримується певними засобами. Свої почуття, думки людина здатна виражати й закріплювати в словах і жестах, створюючи певний комунікативний простір, у якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. Такими

Засоби, які людина використовує в своєму спілкуванні, є вербальні (словесні) і невербальні засоби (міміка, пантоміміка, виражальні рухи тіла). Знання та вміння їх використовувати у практичній діяльності є необхідними для лікарів усіх спеціальностей.

Вербальна комунікація використовує, як знакову систему, мову – найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії і взаєморозуміння в процесі спільної діяльності.

Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації.

Спілкування вербальними засобами є не що інше як використання живого слова в передачі інформації. Лише людині притаманно вербалізувати свої почуття, емоції, поведінку через слово, що доводить її до найвищого ступеня розвитку порівняно з іншими представниками тваринного світу. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.

У суспільстві виокремилися різні *види мови*.

1. *Внутрішня мова* — це мова для себе. Наприклад, розв'язуючи математичну задачу, ви думаєте, але ваших думок ніхто не чує. Відмінною рисою такого виду мови є те, що її не чують інші люди, і вона зрозуміла лише одній людині - вам.

2. *Зовнішня мова* — її ще називають усною, тобто та, яку чує людина, що перебуває поряд з вами. Це різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона вважається економною, тобто потребує менше слів.

3. *Діалогічна або розмовна мова* - мова щоденного вжитку, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

4. *Монологічна мова* - промовляється однією людиною при звертанні до іншої. Прикладами монологу можуть бути пояснення вчителя, відповідь учня, диктора та ін.

Монологічна мова складна за своєю будовою: вона триває досить довго, не перебивається репліками інших та потребує попередньої підготовки.

5. *Літературна мова* - мова, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.

6. *Штучні мови*: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, комп'ютерні мови (завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером).

7. *Письмова мова* дає змогу спілкуватися з представниками минулих та майбутніх поколінь.

Голосові характеристики мови

Важливе значення для процесу комунікації має акустична система мови, до якої відносять якість голосу (тембр, висоту, тональність, голосність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси.

Темп мови може бути дуже повільний, швидкий, дуже швидкий. Від темпу мови може залежати те, як тебе слухатимуть оточуючі.

Виявилося, що значущим фактором є саме темп мови. Коли рекламу прискорювали на 25 %, слухачі розуміли її, як і раніше, добре й оцінювали

того, хто говорить як більш інтелігентного і щирого, а саме повідомлення вважали цікавішим. Фактично нормальна швидкість мови в 140 або 150 слів за хвилину може бути майже подвоєна, перш ніж почне знижуватися її розуміння слухачами.

Деякі люди говорять дуже повільно, їх доводиться ніби «тягнути за язик», а інші ніби «строчать з кулемета», про них говорять: «За твоєю мовою не встигнеш босоніж». Важливо вміти говорити не дуже швидко, але й не дуже повільно, щоб усім було зрозуміло. Однак у деяких випадках краще говорити повільно (якщо потрібно щось пояснити або якщо розмовляєш з людиною, яка не дуже добре знає твою мову, та ін.) або швидко (якщо ти або твій співрозмовник квапиться).

Тон мови це забарвлення голосу, з яким вимовляються слова, що допомагає людині краще передати свої думки і почуття. Тон може навіть змінити зміст мови, додати йому протилежного змісту.

Не менше значення мають і різні вкраплювання в мову *паузи, покахикування, сміх, плач* та ін. Голоси розрізняються за властивістю впливати на інші. Тому розрізняють голоси непоказні, звичайні, які не приваблюють нашої уваги. Є голоси, що відразу привертають нашу увагу, надовго запам'ятовуються.

Голос також є виразником наших почуттів. За голосністю мова достатньо змінюється: від дуже тихої, тихої, тихішої, ніж звичайно, до голосної, дуже голосної, до лементу. Коли людина говорить дуже голосно або дуже тихо, слухати неприємно — погано чути і важко зрозуміти. Однак бувають ситуації, коли потрібно говорити дуже тихо (якщо в будинку хтось працює, хворіє або відпочиває; в установах культури: в музеї, під час концерту, в театрі та ін.) або дуже голосно (якщо потрібна допомога, хтось заблукав, виступає перед великою аудиторією тощо).

У звичайній обстановці потрібно говорити з нормальною гучністю, щоб вас усі добре чули. Так, спокійний і солідний голос знімає напруження і збуджує інтерес, а «напружена», швидка і голосна мова може сприйматися як ознака агресивності. Тихим голосом звичайно розмовляють люди боязкі, невпевнені в собі. Погане враження залишає людина, що явно декламує в ході розмови раніше завчені фрази. До таких оточуючі відносяться з недовірою.

За допомогою *інтонації, тембру* голосу можна «так» вимовити з негативним відтінком, а слову «ні» надати позитивного значення.

Виділяють такі характеристики усного мовлення.

1. **Емоційно-естетичні особливості** віддзеркалюють ставлення людини до предмета розмови. Ми завжди безпомилково даємо зрозуміти співрозмовникові, чи приємно нам розмовляти про щось.

2. **Біофізичні особливості** дозволяють нам визначити стать, вік, темперамент, внутрішній стан людини. Експерти, прослуховуючи запис розмови, можуть визначити вік того, хто говорить, з точністю до одного року. Крім того, така система дає можливість оцінити стан здоров'я людини.

Причому виділяють не тільки тимчасовий розлад здоров'я, наприклад хрипоту застуду, а й діагностують тривалі, хронічні хвороби.

3. **Індивідуально-особистісні** показники відрізняють одну людину від іншої. Завдяки цим характеристикам можна без труднощів упізнати голос знайомої людини телефоном, навіть якщо вона не представилася вам. Пародисти, копіюючи будь-яку мову, спираються саме на ці ознаки.

4. **Соціально-професійна** система показників пов'язана із соціальним статусом людини в суспільстві, з її професією. Недарма ми зауважуємо: «Говорить, як начальник; або: ти всіх повчаєш, як учитель». Голос може підказати, як людина ставиться до себе. Так, якщо людина сповнена почуттями власного достоїнства, гордості і важливості за свою справу, то мова в неї буде ритмічною, розміреною, із правильними, закінченими фразами.

5. **Національно-соціальні** характеристики голосу розрізняються за акцентом народів різних країн: в'єтнамців, українців, естонців та ін. Навіть якщо ми ніколи не вчили мови, все одно зможемо відрізнити, наприклад, німця від грузина. Ця характеристика мимовільна і формується ще в глибокому дитинстві. Навіть знаючи мову досконало, від акценту важко позбутися. Сюди ж можна віднести відмінності в мові міських і сільських жителів.

Невербальні засоби спілкування

Невербальна комунікація включає різні знакові системи: оптико-кінетичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт «очі в очі», які мають свої особливості.

Оптико-кінетична система знаків використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук жестикуляція, обличчя міміка, пози— пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскільки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кінесика, яка вивчає ці проблеми.

Паралінгвістична система — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований — сприймається як ознака агресивності.

Екстралінгвістична знакова система це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів (покашлювання, сміх), темп мовлення.

Велике значення має розпізнавання психологічного стану людини на основі «мови тіла». В психології спілкування зібрано дуже багато знань про «мову тіла», або невербальне спілкування. Важливо показати найрізноманітніші варіанти розпізнавання та використання невербальних засобів спілкування, а також звернути увагу на неповну достовірність таких висновків.

У цьому процесі важливу роль відіграють емоції, манери партнера, його жести. Трапляється, що ваше повідомлення сприймається неправильно з тієї простої причини, що воно супроводжується «суперечними» рухами, позами. Адже вони — як слова в мові, їхня точність, відповідність тому, що ми хочемо виразити, дозволяє зрозуміти, як це сприйнято (із схваленням або вороже), відкриті слухачі чи замкнені, зайняті самоконтролем чи нудьгують. «Безсловесний» зворотний зв'язок може попередити, як потрібно змінити свою поведінку, щоб досягти потрібного результату.

До цих засобів належать такі, які не є основними в передачі інформації, а є лише додатковими, підсилюючими спілкування.

Мова невербального спілкування є мовою жестів, міміки, пантоміміки, тобто мовою тіла, що виражає почуття, емоції людини. Людина використовує для підсилення аудіального ефекту найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно- ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають її психічні стани, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

Виразальні рухи тіла та інтерпретація невербальної поведінки залежать від віку, особистісних особливостей людей, а також від ситуації спілкування, комунікативних завдань і комунікативних установок.

Види невербальних засобів спілкування.

1. Візуальні:

- 1) кінесика: рухи рук, голови, ніг, тулуба, хода;
- 2) вираз обличчя, очей;
- 3) поза, постава, положення голови;
- 4) напрям погляду, візуальні контакти;
- 5) шкірні реакції: почервоніння, збліднення, потіння;
- 6) проксемика (просторова і тимчасова організація спілкування): відстань до співрозмовника, кут повороту до нього, персональний простір;
- 7) допоміжні засоби спілкування: підкреслення або приховування особливостей статури (ознаки статі, віку, раси);
- 8) засоби перетворення природної статури: одяг, зачіска, косметика, окуляри, прикраси, татуювання, вуса, борода, дрібні предмети в руках.

2. Акустичні:

- 1) паралінгвістичні (якість голосу, його діапазон, тональність): голосність, тембр, ритм, висота звуку;
- 2) екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, подихи, кашель, ляскіт.

3. Тактильні: такесика: дотик, потиск руки, обійми, поцілунок.

4. Ольфакторні:

1) приємні і неприємні запахи навколишнього середовища;

2) природний і штучний запахи людини.

Багато інформації може надати жестикуляція співрозмовника. Ми навіть не уявляємо, скільки різноманітних жестів використовує людина під час спілкування, як часто вона ними супроводжує своє мовлення. І ось що дивно: мові вчать ще з дитинства, а жести засвоюються природним шляхом.

Існують народи, які через свої національні особливості та традиції приділяють жесту дуже велике значення. Наприклад, вчені підраховали, що під час розмови мексиканець протягом однієї години використовує в середньому 180 жестів, француз — 120, італієць — 80, фін — 1, англієць — 0.

Залежно від призначення жести поділяють на ритмічні, емоційні, вказівні, зображальні та символічні.

Ритмічні жести пов'язані з ритмікою мовлення. Спостерігаючи за виступаючими по телебаченню, зверніть увагу на те, як часто мовець у такт мовлення розмахує рукою.

Ритмічні жести підкреслюють логічний наголос, уповільнення та прискорення мовлення, місце пауз, тобто те, що звичайно передає інтонація.

Емоційні жести. Наше мовлення дуже часто буває емоційним.

Хвилювання, радість, захоплення, ненависть, смуток, прикрість, непорозуміння, розгубленість, збентеженість усе це проявляється не тільки в підборі слів, в інтонації, а й у жестах. Жести, що передають різні відтінки почуттів, називаються *емоційними*. Деякі з них закріплені у стійких сполученнях, оскільки такі жести стали загально- значущими. Наприклад: бити себе у груди, стукнути кулаком по столу, повернутися спиною, нипати плечима, *розвести руками, вказати на двері* тощо.

Вказівні жести. Скажіть, чи можна виконати накази: «Відкрийте те вікно», «Цю книгу не бери, візьми ось ту», якщо вони промовляються без жестів? Відповідь буде одна: «Не можна!». У таких випадках вимагається вказівний жест. За допомогою цього жесту мовець виділяє якийсь предмет з ряду однорідних, вказує місце (поряд, зверху, там), підкреслює порядок руху (по черзі, через одного). Вказати можна поглядом, кивком голови, рукою, поворотом тіла тощо. Деякі вказівні жести умовні. Вказівний жест рекомендується використовувати у виняткових обставинах, коли є предмет (або наочний посібник), на який можна вказувати.

Зображувальні жести

Зображувальні жести застосовуються у випадках:

- якщо не вистачає слів, щоб повністю передати уявлення;
- якщо одних слів недостатньо з якихось причин (підвищена емоційність

мовця, неволодіння собою, незібраність, знервованість, невпевненість у тому, що адресат усе розуміє);

- якщо необхідно підсилити враження і вплинути на слухача додатково та наочно.

Однак, користуючись зображувальними жестами, слід дотримуватись почуття міри: не можна мову слів підміняти жестами.

Символічні жести. Безумовно, ви бували в театрі, на концерті, дивилися виступи акторів по телебаченню. Згадайте, як вони жестикулюють, завершуючи виступ, прощаючись з аудиторією. Найбільш вживаний жест — уклін як символ вдячності за теплий прийом, за оплески. Або, стоячи на авансцені, актор широко розводить руки в сторони, немовби обіймає тих, хто сидить у залі. Використовується ще такий жест: руку (руки) притискають до грудей і низько вклоняються. Цей жест символізує щиросердне ставлення, любов актора до глядачів.

Кожен жест, який людина використовує при невербальному спілкуванні, має свою інтерпретацію. Розглянемо їх.

Відкритість

У цій групі жестів можна виділити такі:

- розкриття рук долонями догори — жест щирості і відкритості. Він може супроводжуватися прикладанням долонь до грудей або підняття плечей. Наприклад, коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують руки, і навпаки, коли почувають свою провину, ховають їх у кишені або за спину;
- піджак, який розстібають, — так роблять люди відкриті і дружні до вас. Наприклад, відзначено, що коли ділові переговори успішні, спостерігається така жестова група: сидячі учасники розстібають піджаки, розпрямляють ноги, пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від співрозмовника.

Захист

До цієї групи відносимо жести, якими ми реагуємо на можливі конфліктні ситуації:

1. руки, схрещені на грудях, — співрозмовник прийняв захисну позицію. Тому якщо ми бачимо такий жест, необхідно переглянути те, що робимо або говоримо, тому що партнер починає втікати від обговорення.

Оцінка

Ці жести мають відношення до задушевності і мрійності:

2. жест «рука в щоці» означає, що людина занурена в роздуми;
3. жест критичної оцінки (рука піднесена до обличчя, підборіддя спирається на долоню, вказівний палець витягається уздовж щоки, інші — нижче рота) означає, що людина злегка скептично ставиться до того, що відбувається в даний момент (позиція «почекаємо-подивимось»);
4. нахилена голова свідчить про зацікавленість, увагу. Тому можна

оцінювати, наскільки добре сприймається те, що ви говорите;

5. почісування підборіддя виражає зайнятість процесом ухвалення рішення (позиція типу «добре, давайте подумаємо»);

6. маніпулювання окулярами (протирає скло, бере в рот дужку окулярів та ін.) має місце у випадках, коли співрозмовникові потрібен час для обмірковування перед тим, як зробити більш рішучий опір, вимагаючи пояснень або ставлячи запитання («пауза для міркування»);

7. походжування сигналізує про вирішення складної проблеми. З тим, хто походить, не варто починати розмову - це може порушити хід його думок і перешкодити угоді;

8. пощипування перенісся (звичайно поєднується із закриттям очей) говорить про глибоку зосередженість і напружені міркувань.

Підозра і прихованість

9. жест «рука прикриває рот» перед або під час висловлювання — людина хоче сховати свою позицію з питання, яке обговорюється;

10. погляд убік означає недовіру;

11. ноги (або все тіло), повернуті до виходу, — свідчення бажання закінчити зустріч, бесіду або те, що відбувається. Якщо більшість слухачів в аудиторії або на нараді приймають таку позу — це сигнал про необхідність завершити захід;

12. потягування або легке потирання носа (звичайно вказівним пальцем) — знак сумніву. Цей жест часто використовують оратори, коли вони не впевнені, як підійти до предмета розмови, або сумніваються в реакції слухачів.

«Домінантність — підпорядкованість»

- коли хтось міцно потискує вам руку і повертає її так, що долоня лежить поверх вашої, він намагається виразити фізичну перевагу;
- якщо ж простягають руку для вітання долонею догори, то демонструють готовність прийняти підлеглу роль;
- коли людина стоїть поруч із сидячої, нависаючи над нею, це змушує почувати себе незахищеним і сприймається як перевага;
- рука партнера при розмові недбало засунута в кишеню піджака, а великий палець знаходиться зовні це виражає його впевненість у перевазі над вами. Якщо ж зустрічаються два чоловіки, що звикли приймати таке положення, то вони звичайно утримуються від цього жесту на знак поваги одне до одного.

Ще однією специфічною знаковою системою, що використовується в комунікативному процесі, є **«контакт очей»**. Дослідження в цій галузі тісно пов'язані із загально психологічними дослідженнями в галузі зорового сприйняття — руху очей. У соціально-психологічних дослідженнях вивчається частота обміну поглядами, «тривалість» їх, зміна статичної і динаміки погляду, уникання його та ін. Контакт очима не обмежується

інтимним спілкуванням. Знаки, що подаються рухами очей, включаються в ширший діапазон ситуацій спілкування. Є роботи про роль візуального спілкування для дитини, зокрема виявлено, що для дитини властиво фіксувати увагу насамперед на обличчі людини. Експеримент, який був проведений з дитиною та дорослим, показав, що найжвавіше дитина реагує на два горизонтально розташованих круги, тобто очі. Це явище має значення в роботі медиків, роботі педагогів, а також людей, що мають відношення до проблем керівництва. Як і інші невербальні засоби, контакт очима доповнює вербальну комунікацію, тобто повідомляє про готовність підтримати комунікацію або перервати її.

У процесі спілкування люди займають різне просторове розміщення відносно один одного. Наука, яка вивчає норми просторової і часової організації спілкування («просторова психологія»), називається **проксемікою**. Засновником просторової психології є американський дослідник **Е. Холі**, який досліджував перші форми просторової організації спілкування у тварин. У випадку людської комунікації запропонована особлива методика оцінювання інтимності спілкування на основі вивчення організації його простору.

Е. Холл виділив чотири зони міжособистісного спілкування.

Зона інтимного спілкування (від півметра до безпосереднього тілесного контакту). На такій відстані спілкуються знайомі, батьки з дітьми, дуже близькі люди. Крім найближчих, у цю зону допускаються лікарі, медсестри, перукарі та інші спеціалісти, професія яких потребує безпосереднього тілесного контакту з клієнтом. Намагаючись у спілкуванні з кимось увійти в цю зону, ви тим самим натякаєте на те, що хотіли б вважати його другом.

Зона особистого спілкування (0,5-1,5 м). Межі цієї зони різні для різних культур. Як правило, на такій дистанції спілкуються добре знайомі один одному люди. Ця відстань дає їм змогу торкатись один одного, потиснути один одному руку, поплескати по плечу. Більшість людей вважають цю зону своїм особистим простором і не схильні впускати в неї сторонніх людей.

Зона формального спілкування (1,5-3 м). На такій дистанції ведуть ділові, а також випадкові і малозначні розмови. Існує вислів «витримати дистанцію», за допомогою якої описують відносини начальника і підлеглого.

Зона публічного спілкування (понад 3 м). Простір, що відділяє людину від оратора в залі, є зоною публічного спілкування. В такій ситуації коментарі, інтимні жести не є дотепними (наприклад, потиснути руку лекторові, похлопати по плечах).

Основні завдання невербального спілкування:

1. створення і підтримка психологічного контакту, регуляція процесу спілкування;
2. додавання нових значимих відтінків словесному тексту, правильне тлумачення слів;

3. вираз емоцій, оцінок, ролей, змісту ситуації.

Людина в процесі спілкування використовує два види засобів: вербальні та невербальні. Близько 70 % ми спілкуємося невербальними засобами і 30 % — вербальними, або словесними. Отже, більше про людину може сказати не її слово, а її тіло, зважаючи на їх конгруентність.

У психологічній науці поняття **конгруентність** - термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням «підлаштуватися» під співбесідника, знайти з ним контакт.

В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні **комунікативні бар'єри**. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальні, політичні, релігійні й інші відмінності, що можуть породжувати зовсім різну інтерпретацію тих самих подій, а також різний світогляд, світорозуміння. Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, а при їх проявленні особливо чітко виступає включеність спілкування в більш широкий контекст суспільних відносин. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих бар'єрах. Навіть військові супротивники можуть вести переговори, однак уся ситуація комунікації при цьому значно ускладнюється.

Комунікативні бар'єри можуть мати й інший, суто психологічний характер. Вони можуть виникати або з індивідуально-психологічних особливостей партнерів (наприклад, надмірної сором'язливості, скритності, некомунікабельності та ін.), або через сформовані між партнерами неприязні стосунки. У цьому випадку особливо наочно виступає той складний зв'язок, що існує між спілкуванням і ставленням, який відсутній у технічних системах.

Психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації, називається **комунікативним бар'єром**.

Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різне світовідчуття, світорозуміння, світогляд взагалі. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується (недовіра, образа, підозра та ін.).

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження і бар'єри відносини.

1. Бар'єр взаєморозуміння. Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може

виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів.

2. Семантичний бар'єр розуміння. Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів.

3. Стилістичний бар'єр розуміння. Він звичайно виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає.

4. Логічний бар'єр розуміння. Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів.

5. Соціально-культурний бар'єр розуміння. Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять.

6. Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку. Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає. В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.

Якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті комунікативні бар'єри — це форма психологічного захисту. Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

Звичайно виділяють два основних типи комунікативної дії: **авторитарну і діалогічну**. Основною відмінністю між цими двома типами комунікації є особливості відносин і установок, що виникають у того, хто говорить, по відношенню до слухача.

У випадку **авторитарного** впливу реалізується установка «вниз», у випадку **діалогічного** установка на рівноправне спілкування. Установка «вниз» припускає не тільки підлеглий стан слухача, а й те, що комунікатор сприймає його як пасивний об'єкт своїх впливів. У цьому випадку комунікатор говорить, а слухач слухає і некритично вбирає інформацію. Передбачається, що в реципієнта немає своєї стійкої думки з певного питання, а якщо і є, він легко може змінити його в потрібному комунікатору напрямі.

У випадку установки на рівноправність слухач оцінюється як активний учасник процесу спілкування, що має право відстоювати власну думку. Тому

в діалогічному, рівноправному спілкуванні слухач не виступає як пасивний споглядач, а змушений займатися активним внутрішнім пошуком власної позиції питання, яке обговорюється.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, пов'язані з нерозумінням. Перешкодою для розуміння може бути характер сприйняття партнерів спілкування, зумовлений їх особистісними установками. Істотною перешкодою є також смислові бар'єри, пов'язані з відмінностями значень, вкладених різними людьми в ті самі слова, символи (вербальні і невербальні атрибути спілкування).

Маніпулювання займає в житті кожної людини більше місця, ніж ми уявляємо. Кожна людина майже щодня буває маніпулятором або тим, на кого впливають. Наприклад, продавець маніпулює покупцем, щоб вигідно продати свій товар. Батько дітям дає винагороду за добрі оцінки. Депутат обіцяє виборцям розв'язати всі їхні проблеми, а після обрання про це забуває. Загалом маніпуляції негативно позначаються на розвитку особистості, навіть на здоров'ї людини, знижують рівень моральної й психологічної культури її спілкування з іншими. Маніпуляторам можна і треба протиставити інші дії, наприклад механізм актуалізації. Актуалізатор — це людина, яка прислуховується до інших і враховує їхні інтереси, прагне до самореалізації своєї самотності та унікальності. Він чесний у своїх думках і діях.

Актуалізатор — це людина, яка поважає гідність інших, переконливо передає свої думки і бажання, добре ставиться до людей і допомагає їм знайти свій власний шлях до розвитку. На жаль, актуалізатори навіть серед керівників трапляються не дуже часто.

2.6 Загальна оцінка навчальної діяльності за темою (перевірка робочих зошитів, співбесіда).

Після виконання всіх обов'язкових навчальних дій, надайте робочий зошит для перевірки та відповіді на питання викладача за темою.

Контроль практичних навичок реалізується на основі оцінки вміння здобувача вищої освіти відтворити модель комунікації за заданими параметрами, провести її аналіз та продемонструвати можливість щодо використання нових знань та навиків у повсякденному спілкуванні.

3. Заключний етап

3.1 Викладач підводить підсумок заняття і визначає завдання для самостійної роботи здобувачів вищої освіти за наступною темою.

Надайте відповіді на теоретичні питання та продемонструйте набуті навички при вирішенні ситуаційних задач за темою.

Контрольні питання

1. Дайте класифікацію видів спілкування.
2. Якими основними засобами підтримується міжособистісне спілкування? Дайте їм повну характеристику.
3. Що таке акустична система мови? Дайте їй характеристику.
4. Покажіть на прикладах значення жестів, які ми використовуємо при міжособистісному спілкуванні. . . .
5. Що таке проксеміка? Дайте характеристику зонам міжособистісного спілкування.
6. Що означає термін конгруентність?
7. Які ви знаєте основні форми спілкування?
8. Що таке комунікативні бар'єри? Які ви знаєте бар'єри комунікації?

Практичні завдання.

1. Спробуйте, наприклад, вимовити слова «так» і «ні» різним тоном (весело, смутно, здивовано, зі злістю). Опишіть різницю у своїх почуттях.
2. Згадайте відому фразу: «їсти подано!». Саме з неї багато акторів починали своє життя в театрі. Спробуйте додати її звучанню різні відтінки. Якщо вийшло більше десяти, то можна сказати, що ви добре володієте своєю акустичною системою.
3. Запитайте того, хто знаходиться поряд з вами або близько від вас: «Що являють собою кручені сходи і брижі на воді?». Що ви почуєте або побачите?
4. Продемонструйте невербальною поведінкою:
 - Бажання зблизитися
 - Бажання віддалитися
 - пригніченість
 - Захисну позицію
 - Нетерпіння
 - Недовіру
 - Невпевненість, страх
 - Спокій, задоволення
 - Нехтування
 - Експансивні бажання, пиха
 - Відчуття переваги, коли ви вважаєте себе хитрішим співрозмовника
5. Продемонструйте та опишіть зони міжособистісного спілкування.

Тестові завдання

1. Мова, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури:
 - А) Зовнішня мова
 - Б) Діалогічна або розмовна мова
 - В) Монологічна мова
 - Г) Літературна мова
 - Д) Штучна мова

2.Що відносять до акустичної системи мови:

- А) тембр, інтонації, темп мови
- Б) фразові і логічні наголоси, грамотність речення
- В) тембр, висоту, напрям погляду
- Г) потиск руки, обійми, висота звуку
- Д) вираз обличчя, очей, мовні паузи

3. Біофізичні особливості усного мовлення дозволяють:

- А) відрізнити одну людину від іншої
- Б) визначити ставлення людини до предмета розмови
- В) визначити статус людини в суспільстві та її професією
- Г) визначити стать, вік, темперамент, внутрішній стан людини
- Д) розрізнити за акцентом народів різних країн

4. Що відносять до візуальних засобів спілкування:

- А) рухи рук, голови, мовні паузи
- Б) поза, висота звуку, постава
- В) шкірні реакції, напрям погляду, положення голови
- Г) вираз обличчя, приємні і неприємні запахи навколишнього середовища
- Д) прикраси, потиск руки, татуювання

5. Що відносять до ольфакторних засобів спілкування:

- А)аромати та шкірні реакції
- Б) приємні і неприємні запахи навколишнього середовища
- В) природний запахи людини, відстань до співрозмовника
- Г) запахи навколишнього середовища, засоби перетворення природної статури
- Д) плач, подихи, кашель

6. Що відносять до тактильних засобів спілкування:

- А) рухи рук, голови, ніг, тулуба
- Б) дотик, потиск руки, відстань до співрозмовника
- В) поза, постава, положення голови
- Г) обійми, дотик, потиск руки
- Д) поцілунок, персональний простір, обійми

7. Емоційні жести :

- А) підкреслюють логічний наголос, уповільнення та прискорення мовлення
- Б) підкреслюють те, що звичайно передає інтонація
- В) підкреслюють порядок руху
- Г) посилюють враження і впливають на слухача додатково та наочно
- Д) передають різні відтінки почуттів

8. Комунікативний бар'єр пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів:

- А) Семантичний бар'єр розуміння
- Б) Бар'єр взаєморозуміння
- В) Соціально-культурний бар'єр розуміння
- Г) Логічний бар'єр розуміння
- Д) Стилістичний бар'єр розуміння

9. Емоційно-естетичні особливості усного мовлення дозволяють:

- А) визначити статус людини в суспільстві та її професією
- Б) визначити ставлення людини до предмета розмови
- В) відрізнити одну людину від іншої
- Г) визначити стать, вік, темперамент, внутрішній стан людини
- Д) розрізнити за акцентом народів різних країн

10. Оптико-кінетична система знаків використовує:

- А) включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів
- Б) діапазон голосу, тональність і виражає почуття та стани людини.
- В) моторику різних частин тіла, тембр голосу та висоту звуків
- Г) жести, міміку, пантоміміку
- Д) пантоміміку та тембр голосу

11. Який жест або положення тіла може свідчити про відкритість:

- А) співрозмовник потирає очі
- Б) легке постукування по столу
- В) розкриття рук долонями догори
- Г) потягування або легке потирання носа
- Д) погляд убік

12. Який жест або положення тіла співрозмовника може свідчити про пригніченість:

- А) співрозмовник відсувається, відвертається
- Б) співрозмовник пересувається на край стільця, ближче до столу під час розмови
- В) у співрозмовника голова піднята, шия пряма, корпус випрямлений або відхилений назад
- Г) співрозмовник відсувається та має погляд у підлогу
- Д) співрозмовник сутулиться, голова, плечі похилені

ЛІТЕРАТУРА

Обов'язкова література

1. Тимофієва М.П. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для студентів вищих медичних закладів освіти України / Тимофієва М.П., Борисюк А.С., Павлюк О.І. – Чернівці, 2019. – 100 с.
2. Воронкова В. Г. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
3. Савенкова Л.О. Психологія спілкування: навч. посіб. / [Л. О. Савенкова та ін.]; за заг. ред. Л.О. Савенкової; Держ. ВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». - Київ КНЕУ, 2015. - 309 с.
4. Кононець М.О. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення підготовки бакалаврів всіх спеціальностей./ Кононець М.О. Укл.:– К., НТУУ «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2017. – 48 с.
5. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів, «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.
6. Чубко О.Б. Конфліктні ситуації у роботі лікаря як одна з причин професійного вигорання. *НейроNEWS* – 2015 – №8 (72). – С.5-7.
7. Методичні розробки кафедри для здобувачів за темами практичних занять.
8. Методичні розробки кафедри для самостійної роботи здобувачів.
9. Матеріали лекцій.

Додаткова література

1. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник для студентів вищих навчальних закладів – К.: «Центр учбової літератури» 2008 – 223 с.
2. Тютюнник А. В. Використання хмарних технологій та softskills в освітній діяльності студентів та викладачів: зб. наук. пр. // Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету. – 2015. – № 1. – С. 134–143.
3. Neo L. F. (2011). Working toward the best doctor-patient communication. *Singapore Medical Journal*, 52(10): 720.
4. Warnecke E. (2014). The art of communication. *Australian Family Physician*. Vol. 43, No. 3, pp. 156-158.

XI. Інформаційні ресурси

1. Беденко-Зваридчук О. Культура поведінки та етика взаємовідносин у роботі медичної сестри URL: <http://www.mif-ua.com/archive/article/36136>

2. Блог Пости «Психологія здоров'я – з теорії у практику» - як обговорювати з пацієнтом проблемні питання, наприклад, надмірну вагу тощо. URL:<https://practicalhealthpsychology.com> (українська версія на сайті)
3. Взаємини між медичними співробітниками, пацієнтом та його родиною
URL: <https://studfiles.net/preview/6178740/page:2/>
4. Психологія взаємовідносин медпрацівників та хворих.
URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/psychology/29125/>
5. Panesar Kiran, BPharmS (Hons), MR PharmS, RPh, CPh Patient Compliance and Health Behavior Models URL: <https://www.uspharmacist.com/article/patient-compliance-and-health-behavior-models>
6. Therapeutic Alliance Part 1. Psychotherapy podcast, psychiatry podcast
URL: <https://psychiatrypodcast.com/psychiatry-psychotherapy-podcast/therapeutic-alliance-part-1>
7. Weir K. Improving patient-physician communication.
URL: <https://www.apa.org/monitor/2012/11/patient-physician>

Електронне навчальне видання комбінованого використання
Можна використовувати в локальному та мережному режимі

Міхановська Наталія Геннадіївна
Євдокименко Владлена В'ячеславівна

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ.
ТИПИ СПІЛКУВАННЯ.
ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ**

Методичні рекомендації
для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року навчання
з дисципліни «Психологія спілкування»

В авторській редакції

Підписано до розміщення 16.06.2023. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 1,82. Обсяг 0,968 Мб. Зам. № 129/23.

Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна,
61022, м. Харків, майдан Свободи, 4.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 3367 від 13.01.2009
Видавництво ХНУ імені В. Н. Каразіна