

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

**БЕЗКОНФЛІКТНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ.
ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ЯК СКЛАДНОГО СОЦІАЛЬНОГО
ЯВИЩА. ХАРАКТЕРИСТИКА БЕЗКОНФЛІКТНОГО
СПІЛКУВАННЯ**

Методичні рекомендації
для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року навчання
з дисципліни «Конфлікт у медичному середовищі»

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 18 червня 2024 року)*

Безконфліктна комунікативна компетентність. Поняття конфлікту як складного соціального явища. Характеристика безконфліктного спілкування : методичні рекомендації для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року навчання з дисципліни «Конфлікт у медичному середовищі» [Електронний ресурс] / укладачі Н. Г. Міхановська, В. В. Євдокименко. – Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2024. – (PDF 22 с.)

У методичних рекомендаціях розглядається класифікація та типологія конфліктів, особливості поведінки у конфліктній ситуації, визначення характеристики безконфліктного спілкування та наведені покрокові інструкції щодо роботи здобувачів вищої освіти 1-го року навчання при вивченні теми «Безконфліктна комунікативна компетентність. Поняття конфлікту як складного соціального явища. Характеристика безконфліктного спілкування» на практичному занятті з дисципліни «Конфлікт у медичному середовищі».

УДК 614.253:316.485.6(072)

© Харківський національний університет
імені В. Н. Каразіна, 2024

© Міхановська Н. Г., Євдокименко В. В., уклад., 2024

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Бесконфліктна комунікативна компетентність. Поняття конфлікту як складного соціального явища.....	8
Класифікація конфліктів.....	10
Особливості поведінки в конфліктній ситуації	11
Тестові завдання для самоконтролю.....	14
Контрольні питання для визначення кінцевого рівня знань та умінь.....	16
Практичні завдання	17
Друковані та електронні дидактичні матеріали до теми.....	20

Тема: Безконфліктна комунікативна компетентність. Поняття конфлікту як складного соціального явища. Характеристика безконфліктного спілкування.

Вступ

I. Тривалість практичного заняття: 2 академічні години.

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

I.I.I. Актуальність теми: конфлікти неминучі та існують там, де є життя, тому потрібно знати, як запобігати їх деструктивності, негативним проявам і руйнуючим наслідкам, як поводитися у процесі різних конфліктів, як вести себе у значущих, життєво важливих конфліктах, як завершувати і конструктивно, вдало для всіх конфлікуючих сторін, вирішувати конфлікт.

Психологічні знання про особистісні передумови конфліктної поведінки вказують нам на важливість усвідомлення власних бажань і вчинків, цілей та умінь слухати іншого, оформляти у слова власні бажання, необхідність гнучкого застосування різних стратегій і тактик у конфліктах, і, перш за все, тих конфліктів, які є конструктивним виходом з складної та не зовсім ясної критичної ситуації.

IV. Мета: Основною метою вивчення дисципліни є загальне ознайомлення з основними принципами спілкування; теоретичними основами конфлікту, закономірностями його виникнення та хід; вивчення особливостей безконфліктного спілкування; оволодіння правилами ефективного спілкування з пацієнтами та медичним персоналом; формування вміння приймати управлінські рішення в нестандартній ситуації, навчання медичному спілкуванню та роботі в команді; опанування психологічними та соціальними технологіями управління конфліктами.

Засвоїти типи безконфліктної комунікативної поведінки.

- Засвоїти поняття конфлікту як складного соціального явища.
- Створення уявлень про класифікацію й типологію конфліктів.

- Розуміння особливостей поведінки у конфліктній ситуації.
- Визначення характеристики безконфліктного спілкування.

V. Методичне забезпечення:

1. Робоча програма з «Конфлікту у медичному середовищі».
2. Календарно-тематичний план з «Конфлікту у медичному середовищі».
3. Наочний матеріал за темою практичного заняття (схеми, таблиці тощо).

VI. В результаті самостійної підготовки за темою практичного заняття студент повинен знати:

1. Типи безконфліктної комунікативної поведінки.
2. Розуміння поняття конфлікту як складного соціального явища.
3. Створення уявлень про класифікацію й типологію конфліктів..
4. Особливості поведінки у конфліктній ситуації..
5. Характеристики безконфліктного спілкування.

VII. В результаті вивчення теми студент повинен вміти:

1. Визначати типи безконфліктної комунікативної поведінки.
2. Розуміти поняття конфлікту як складного соціального явища.
3. Уявляти класифікацію й типологію конфліктів.
4. Трактувати особливості поведінки у конфліктній ситуації.
5. Аналізувати характеристики безконфліктного спілкування.

VIII. 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	
2	Основний етап			
2.1	Тестування для контролю вихідного рівню знань за темою	15	Дистанційний курс «Конфлікт у медичному середовищі», тестові завдання за темою Ключі до тестових завдань, критерії оцінювання (знаходяться у викладача)	ПК, смартфон
2.2	Робота з друківаними та електронними дидактичними матеріалами за темою	30	Друківані та електронні дидактичні матеріали (підручники, навчальні посібники, лекційний матеріал, методичні рекомендації для практичних занять, методичні рекомендації для самостійної роботи, навчальні матеріали дистанційного курсу «Конфлікт у медичному середовищі».	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 освіти за темою (перевірка робочого зошиту-альбому, співбесіда)	15	Критерії оцінювання	
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 «Конфлікт у медичному середовищі»	ПК, смартфон

БЕЗКОНФЛІКТНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ. ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ЯК СКЛАДНОГО СОЦІАЛЬНОГО ЯВИЩА.

Конфлікт - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Основу будь-якого конфлікту складає ситуація, що включає суперечливі позиції сторін із якогось приводу, або спірні цілі та засоби їх досягнення за даних обставин чи неспівпадання інтересів, бажань, що зрештою, утримує суб'єктів можливого конфлікту і його об'єкт. Однак для того щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, зачіпаючи інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим же, конфлікт із потенційного переходить в актуальний.

Елементи конфлікту:

- сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту;
- умови проходження конфлікту;
- образи конфліктної ситуації;
- можливі дії учасників конфлікту.

Основні типи комунікативної поведінки — конфліктогенна та синтонна.

Конфліктогенна поведінка провокує конфлікт, який виникає, коли потреби одної людини заважають задоволенню потреб іншої.

Конфліктогенні ситуації виникають на кожному кроці. Наприклад, двоє розмовляють, підходить третій. Співбесідники замовкли (конфліктогенна ситуація) або включили його в свою розмову (синтонна ситуація). Або: я даю людині пораду, коли вона мене просить (синтонна ситуація); я даю їй пораду, коли вона цього у мене не просить (конфліктогенна ситуація). Коли з вами переходять на «ти» без вашого дозволу, це може стати початком конфліктної ситуації — там, де люди почуваються рівними, скажімо, у черзі. Правильним шляхом до початку конфлікту є удавано доброзичливі фрази на зразок «Як би це вам пояснити?», «Ти не розумієш...».

Чимало конфліктів виникає й через те, що люди по-різному розуміють одне й те саме слова або болісно сприймають логічні та мовні помилки (нелогічність викладу або вживання слова у невірному значенні). Особливо гаряче розпалюється конфлікт, коли спостерігається вербальна агресія недвозначні образи та приниження співбесідника або одіозне заперечення його тверджень (особливо без аргументації). Якщо ви прагнете бути шляхетним, ніколи не треба опускатися у конфлікті до такого роду речей.

Проте для створення конфліктогенної ситуації не треба якихось особливих образливих слів. Нейтральне слово або речення можуть створити як синтонну, так і конфліктогенну ситуацію, якщо включаються невербальні фактори. Наприклад, «дякую» можна сказати таким крижаним тоном, що у співбесідника пропаде всяке бажання продовжувати розмову. Таким чином, конфліктогенні ситуації формуються не лише в річищі власне мовленнєвої діяльності. Скажімо, демонстративно не помічати або не слухати людину, коли вона до вас звертається, не відповідати на привітання (така собі примітивна імітація «аристократизму», як його собі уявляє даний суб'єкт) конфліктогенна ситуація. І навіть такий позамовленнєвий чинник, як похмурий вираз обличчя, теж може спричинитися до сварки.

Синтонна поведінка (від лат. «тон» «звук»; тобто «співзвучна») це поведінка, яка відповідає очікуванням співбесідника. Це будь-які формули подяки, посмішки, дружні жести тощо. Більшість людей у більшості випадків дотримуються нейтральної поведінки. Так, якщо взяти ситуацію виконання вимог закону, тут можна виділити 3 варіанти поведінки: не зобов'язаний, а зробив (синтонна); зобов'язаний, а не зробив (конфліктогенна); зобов'язаний і зробив (нейтральна).

КЛАСИФІКАЦІЯ КОНФЛІКТІВ

Узагальнюючи найпоширеніші класифікації конфліктів, можна виділити такі базові підстави класифікації й типології конфліктів:

- за складом і кількістю конфлікуючих сторін або учасників конфліктів (внутрішньоособистісні конфлікти, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові, міжколективні, міждержавні, міжпартійні, міжнаціональні та ін.);
- за проблемно-діяльнісною ознакою (управлінські конфлікти, сімейні, педагогічні, політичні, економічні, творчі та ін.);
- за часом протікання конфліктів (гострі й хронічні конфлікти; швидкоплинні й довготривалі та ін.);
- за змістом конфліктів (змістовні або проблемні та «комунальні» або беззмістовні);
- за тенденцією до перетворень і варіативністю (конструктивні й деструктивні або неконструктивні конфлікти);
- за ступенем гостроти суперечностей (незадоволеність, розбіжність, протидія, розбрат, ворожнеча, війна та ін.);
- за ступенем інтенсивності конфліктів (основні й неосновні, реалістичні й нереалістичні та ін.).

До позначених типів у межах кожної з названих класифікацій типи конфліктів конкретизуються й визначаються види конфліктів.

Крім того, наголошуються і класифікації, в яких конфлікти виділяються відразу за декількома підставами класифікацій, наприклад:

- Ідеологічні конфлікти
- Економічні конфлікти
- Соціально-побутові конфлікти
- Сімейно-побутові конфлікти
- Соціально-психологічні конфлікти
- Емоційні конфлікти
- Психолого-педагогічні конфлікти

- Конфлікти належності

Класифікація конфліктів за кількістю сторін, що беруть у ньому участь:

- міжгрупові конфлікти
- особистісно-групові конфлікти
- міжособистісні конфлікти
- внутрішньоособистісні конфлікти

Поширеною підставою для класифікації конфліктів може бути тривалість їх протікання й ступінь їхньої напруженості:

- Короткочасні гострі конфлікти
- Тривалі гострі конфлікти
- Слабкі за проявом, «в'ялі» конфлікти.

ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ

Про конфлікт говорять тоді, коли протиріччя між людьми починає усвідомлюватися і потребує вирішення. Часто причиною конфлікту є неправильна поведінка учасників спілкування. Перед початком конфлікту необхідно сформулювати відповіді на такі запитання:

чи можливе і бажане усунення протиріччя взагалі (не забуваючи про те, що протиріччя - двигун розвитку)?

- якщо так, то чи є економніші і етичніші шляхи вирішення протиріччя, крім конфлікту?
- якщо немає іншого шляху, то як довго може протікати конфлікт і чи вистачить у вас сил для перемоги?

Невміння знаходити вихід із конфліктних ситуацій, переборювати повсякденні труднощі, що постають перед будь-якою людиною в процесі спілкування, призводять до емоційного стресу, який підриває фізичне і психічне здоров'я. Це невміння психологи називають бар'єрами міжособистісного спілкування. Бар'єри спілкування — це ті численні фактори, які є причиною конфліктів або спричиняють їх виникненню. Найчастіше доводиться стикатися з психічними

(особистісними) бар'єрами. За будь-яким вчинком приховуються певні цілі, а за конфліктом — несумісність цілей і бажань учасників конфлікту. Зрозуміти їх — означає зрозуміти людину. Перш ніж досягти будь-якої мети, варто порівняти свої можливості і засоби, а головне, — наслідки власних дій.

Д. Карнегі в своїй книзі наводить певні правила для коригування своєї поведінки, відмови від того, що заважає в комунікації, і визначення правильної стратегії спілкування з людьми, або вміння знаходити собі друзів.

Конфліктогенна комунікативна поведінка	Нейтральна комунікативна поведінка	Синтонна комунікативна поведінка
Зобов'язаний, але не зробив	Зобов'язаний і зробив	Не зобов'язаний, але зробив
Повинен, але не зробив	Повинен і зробив	Не повинен, а зробив
Повинен за міжособистісним договором, але не зробив	Повинен за міжособистісним договором і зробив	Не повинен за міжособистісним договором, а зробив понад договір
Знецінення благодіяння при очікуванні вдячності	Пасивна вдячність	Активний вираз вдячності, незважаючи на те, що її не очікують
Негативна оцінка	Відсутність оцінок або об'єктивна негативна оцінка	Позитивна оцінка у відповідності з бажаним результатом похвали
Звинувачення	Об'єднання провини або відмова від звинувачень	Зняття провини з партнера, самозвинувачення
Гумор, спрямований на партнера	Гумор, спрямований на себе та на партнера, відмова від гумору	Гумор без адреси, гумор щодо себе
Категоричність, безапеляційність	Не категоричність, але визначеність	Запрошення до обговорення
Авторитарність	Відмова від авторитарності	Запрошення до спільного прийняття рішень
Знаки несприйняття	Немає ні виразних знаків несприйняття, ні знаків сприйняття	Знаки сприйняття

Перебивати	Не перебивати	Дати себе перебивати, активне слухання
Таємничість замість гласності	Відмова від таємничості	Активна гласність
Тягнути увагу на себе	Ні те, ні се	Фокусувати на партнері активну увагу людей
Груба відмова від потрібного партнеру спілкування	Делікатне ухилення від спілкування, пасивне спілкування	Щедро дарувати своє спілкування
Негативна за очі	Ні те, ні се	Позитивна за очі

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Предметом конфліктології є:

- а) конфлікти;
- б) закономірності і механізми виникнення конфліктів, а також принципи і технології управління ними;
- в) будь-які зіткнення;
- г) механізми поведінки особистості в конфлікті і технології переговорного процесу з вирішення конфлікту;
- д) закони протистояння суб'єктів соціальної взаємодії.

2. До основних учасників конфлікту відносять:

- а) організатора;
- б) ініціатора;
- в) підбурювача;
- г) медіатора.

3. Структура конфлікту включає компоненти:

- А) Об'єкт і предмет конфлікту.
- Б) Опоненти і групи підтримки.
- В) Спостерігачі і байдужі.
- Г) Стратегія, тактика і мотиви поведінки сторін

4. Конфліктна ситуація - це:

- а) випадкові зіткнення інтересів суб'єктів соціальної взаємодії;
- б) накопичені протиріччя, що пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють можливість для протистояння між ними;
- в) процес протистояння між суб'єктами соціальної взаємодії, що спрямований на з'ясування відносин;
- г) причина конфлікту;
- д) етап розвитку конфлікту.

5. Причина конфлікту - це:

- а) протилежні мотиви суб'єктів соціальної взаємодії;
- б) збіг обставин, які виявляють конфлікт;
- в) явища, події, факти, ситуації, які передують конфлікту і при певних умовах діяльності суб'єктів соціальної взаємодії викликають його;
- г) накопичені протиріччя, що пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, які створюють можливість для реального протистояння між ними;
- д) те, через що виникає конфлікт.

6. Конфліктогени - це:

- а) слова, дії (або бездіяльності), які можуть привести до конфлікту;

- б) прояви конфлікту;
- в) причини конфлікту, обумовлені соціальним статусом особистості;
- г) стани особистості, які наступають після вирішення конфлікту;
- д) поведінкові реакції особистості в конфлікті.

7. Перше зіткнення сторін, що є приводом для початку відкритого конфлікту, називається

- а) конфліктна ситуація
- б) предмет конфлікту
- в) інцидент
- г) пік конфлікту

8. До видів конструктивного впливу конфлікту на його основних учасників належить:

- а) здобуття людиною соціального досвіду виходу з важких ситуацій;
- б) формування у людини почуття недовіри у тріумф справедливості;
- в) виникнення неприязні, ворожості між учасниками;
- г) порушення комунікації та взаємозв'язків.

9. Те, на що претендує кожна з конфлікуючих сторін і що спричиняє їх протидію, – це:

- а) Позиції конфлікуючих сторін
- б) Мотиви конфлікту
- в) Предмет конфлікту
- г) Об'єкт конфлікту
- д) Образ конфліктної ситуації.

10. Сторони конфлікту – це:

- а) Конкретні особистості, які знаходяться у стані конфлікту
- б) Суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться у стані конфлікту чи підтримують (явно чи неявно) конфлікуючих.
- в) Тільки суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться у стані конфлікту.
- г) Конфлікуючі сторони у переговорному процесі по вирішенню конфлікту.

11. Комунікація – це:

- А) це обмін повідомленнями, інформацією, яка подається у вигляді усних чи письмових текстів
- Б) усне повідомлення на певну тему
- В) вміння поєднувати слова і фрази, керуючись правилами граматики, стилістики та лексики, що дозволяє створювати зв'язні тексти
- Г) викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги

Д) це наукова дисципліна, що займається дослідженням природи мови, її структури, функціонування та розвитку.

12. Метою комунікації є:

- А) поглиблення теоретичного і професійного рівня майбутнього дослідника мови
- Б) оцінювання письмових та усних текстів різних жанрів і стилів, організація успішної комунікації різними мовами.
- В) досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії.
- Г) досягнення розуміння та підтримки
- Д) вміння слухати

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ КІНЦЕВОГО РІВНЯ ЗНАНЬ ТА УМІНЬ

1. Що складає основу будь-якого конфлікту ?
2. Які Ви знаєте типи комунікативної поведінки? Опишіть їх.
3. Перерахуйте та надайте характеристику базових підстав щодо класифікації й типології конфліктів
4. Які стадії розвитку конфлікту Ви знаєте?
5. Які внутрішні умови або передумови розвитку конфлікту Вам відомі?

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ.

1. Виконайте тест і запишіть свій результат.

Тест на визначення комунікабельності (методика В.Ф. Ряховського)

Тест «Який я в спілкуванні? Позиції в спілкуванні

Тест оцінки рівня товариськості, комунікативності містить можливість визначити рівень комунікабельності людини. Відповідати на питання слід використовуючи три варіанти відповідей - "так", "іноді" і "ні".

Інструкція: "Вашій увазі пропонується кілька простих запитань. Відповідайте швидко, однозначно:" так ", " ні ", " іноді ".

Оцінка відповідей;

"Так" - 2 очка, "іноді" - 1 очко, «ні» - 0 очок.

Отримані бали підсумовуються, і за класифікатором визначається, до якої категорії відноситься випробуваний.

Класифікатор тесту

30-31 очок. Ви явно некомунікабельні, і це Ваша біда, так як найбільше страждаєте від цього Ви самі. Але і близьким Вам людям нелегко. На Вас важко покластися в справі, яке вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш комунікабельними, контролюйте себе.

25-29 очок. Ви замкнуті, неговіркі, віддаєте перевагу самотність, тому у Вас мало друзів. Нова робота і необхідність нових контактів якщо і не втягують Вас у паніку, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся тільки таким невдоволенням - у Вашій владі переламати ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якої сильної захопленості Ви купуєте раптом повну комунікабельність? Варто тільки здригнути.

19-24 очок. Ви певною мірою товариські і в незнайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми Вас не лякають. І все ж з новими людьми прийдіть з оглядкою, у суперечках і диспутах беруть участь неохоче. У Ваших висловлюваннях часом занадто багато сарказму, без всякого на те підстави. Ці недоліки виправити.

14-18 очок. У вас нормальна комунікабельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні, відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з

новими людьми. В той же час не любите гучних компаній; екстравагантні витівки і багатослівність викликають у Вас роздратування.

9-13 очок. Ви досить товариські (часом, бути може, навіть надміру). Цікаві, говірки, любите висловлюватися з різних питань, що, буває, викликає роздратування навколишніх. Охоче знайомитеся з новими людьми. Любите бути в центрі уваги, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, розлютився, але швидко відходите. Чого Вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами. При бажанні, однак, Ви можете себе змусити не відступати.

4-8 очок. Ви, мабуть, "свій хлопець". Товарищкість б'є з Вас ключем. Ви завжди в курсі всіх справ. Ви любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у Вас мігрень або навіть нудьгу. Охоче берете слово з будь-якого питання, навіть якщо маєте про нього поверхневе уявлення. Усюди почуваете себе в своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести його до кінця. З цієї самої причини керівники і колеги ставляться до Вас з деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтесь над цими фактами.

3 очка і менше. Ваша комунікабельність носить болісний характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, які не мають до Вас ніякого відношення. Беретеся судити про проблеми, в яких зовсім не компетентні. Свідомо чи несвідомо Ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів у Вашому оточенні. Запальні, образливі, нерідко буваєте необ'єктивні. Серйозна робота не для Вас. Людям - і на роботі, і вдома, і взагалі всюди - важко з Вами. Так, Вам треба попрацювати над собою і своїм характером! Перш за все виховуйте в собі терплячість і стриманість, шанобливо ставитесь до людей, нарешті, подумайте про своє здоров'я - такий стиль життя не проходить безслідно.

Текст опитувальника

- На Вас чекає ординарна або ділова зустріч. Вибиває Вас її очікування з колії?
- Чи викликає у Вас сум'яття і невдоволення доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на будь-якому нараді, зборах або тому подібному заході?
- Чи не відкладаєте Ви візит до лікаря до останнього моменту?
- Вам пропонують виїхати у відрядження в місто, де Ви ніколи не бували. Прикладіть Ви максимум зусиль, щоб уникнути цього відрядження?
- Чи любите Ви ділитися своїми переживаннями з ким би то не було?
- Дратуєтесь Ви, якщо незнайома людина на вулиці звернеться до Вас з проханням (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання)?

- Чи вірите Ви, що існує проблема "батьків і дітей" і що людям різних поколінь важко розуміти один одного?
- Посоромився Ви нагадати знайомому, що він забув Вам повернути гроші, які зайняв кілька місяців тому?
- У ресторані або в їдальні Вам подали явно недоброякісна блюдо. Промовчіть Ви, лише розлючено відсунувши тарілку?
- Опинившись один на один з незнайомою людиною. Ви не вступите з ним у бесіду і будете перейматися, якщо першим заговорить він. Чи так це?
- Вас приводить в жах будь-яка довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Чи вважаєте Ви відмовитися від свого наміру або встанете в хвіст і будете нудитися в очікуванні?
- Чи боїтеся Ви брати участь в будь-якої комісії з розгляду конфліктних ситуацій?
- У Вас є власні суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури і ніяких чужих думок на цей рахунок Ви не згодні з. Це так?
- Почувши де-небудь в кулуарах висловлювання явно помилкової точки зору з добре відомого Вам питання, чи віддасте перевагу Ви промовчати і не вступати в розмову?
- Чи викликає у Вас досаду чия-небудь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні чи навчальній темі ?
- Найбільш охоче Ви викладаєте свою точку зору (думку, оцінку) в письмовій формі, ніж в усній?

2. Відтворіть модель мовленнєвої комунікації.

Ваша тактика, якщо:

1. Співрозмовник намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації, демонструє, що не любить, щоб його перебивали. Висловлюється різко, глузливо, говорить трошки голосніше, ніж інші.
2. Співрозмовник не відчуває ніяких труднощів у мовленнєвій комунікації. Він легко входить у розмову, говорить багато, охоче, іноді цікаво, часто перестрибує з теми на тему, не розгублюється в незнайомій компанії.
3. Співрозмовник відчуває труднощі при вступі у мовленнєву комунікацію. Коли ж етап вступу позаду, він чітко формулює свою позицію, є логічним, розсудливим.
4. Співрозмовник не намагається заволодіти ініціативою і готовий віддати її без особливих заперечень. Він виглядає сором'язливим, скромним, схильним принижувати свої можливості, не вступає до розмов на інтимні теми. Здається, що різкі, грубі фрази вибивають його з колії, а присутність під час бесіди сторонніх (особливо незнайомих) осіб помітно сковує його.

**Друковані та електронні дидактичні матеріали до теми
«Безконфліктна комунікативна компетентність. Поняття конфлікту як
складного соціального явища. Характеристика безконфліктного
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. Презентації до практичних занять.

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

**БЕЗКОНФЛІКТНА КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ.
ПОНЯТТЯ КОНФЛІКТУ ЯК СКЛАДНОГО СОЦІАЛЬНОГО
ЯВИЩА. ХАРАКТЕРИСТИКА БЕЗКОНФЛІКТНОГО
СПІЛКУВАННЯ**

Методичні рекомендації
для практичних занять здобувачів вищої освіти 1-го року навчання
з дисципліни «Конфлікт у медичному середовищі»

В авторській редакції

Підписано до розміщення 09.06.2023. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 1,52. Обсяг 0,968 Мб. Зам. № 213/24.

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