

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

**ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ. КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ. ОСНОВНІ ВИЗНАЧЕННЯ.
ЗНАЧУЩІСТЬ ОВОЛОДІННЯ НАВИЧКАМИ ЕФЕКТИВНОЇ
КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ МАЙБУТНІХ ЛІКАРІВ**

Методичні рекомендації
для практичних занять здобувачів вищої медичної 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)*

Психологія спілкування. Комунікативна компетентність. Основні визначення.
П 86 Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів : методичні рекомендації для практичних занять здобувачів вищої медичної 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 25 с.)

У методичних рекомендаціях розглядаються механізми та явища, пов'язані з комунікативними процесами, наведені покрокові інструкції (алгоритм виконання навчальних дій) щодо роботи здобувачів вищої освіти 1-го року навчання при вивченні теми «Психологія спілкування. Комунікативна компетентність. Основні визначення. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів» на практичному занятті з дисципліни «Психологія спілкування».

УДК 614.253(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.....	8
2. Основний етап.....	9
3. Заключний етап.....	16
Контрольні питання.....	17
Практичні, тестові завдання	17
Література.....	23

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»	Нормативна
	Спеціальність: 222 «Медицина»	Рік підготовки
		1-й
		Семестр
		II-й
Загальна кількість годин – 90	Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр Кваліфікація: лікар	Лекції
		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 «Комунікативна компетентність. Основні визначення. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів» на практичному занятті з дисципліни «Психологія спілкування».

Практичне заняття: Комунікативна компетентність. Основні визначення. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів.

Тривалість практичного заняття: 2 академічні години.

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

Навчальна мета: на основі засвоєння методичних підходів до розвитку 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:

- Засвоїти теоретичні аспекти процесу спілкування.
- Знати специфічні особливості процесу комунікації, фізіологічні основи спілкування.
- Засвоїти класифікацію функцій спілкування.
- Засвоїти основні визначення процесу спілкування.
- Засвоїти значущість навичок ефективного спілкування для майбутнього лікаря.

Мотиваційна характеристика теми та міждисциплінарні зв'язки:

Методичні підходи до розвитку 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.

Необхідний вихідний рівень знань та вмінь:

1. Теоретичні аспекти процесу спілкування.
2. Специфічні особливості процесу комунікації, фізіологічні основи спілкування.
3. Основні визначення спілкування.

4. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів
5. Класифікацію функцій спілкування.
6. Вміти оцінювати базові характеристики спілкування .
7. Вибирати джерела інформації щодо формування комунікативної компетентності.
8. Тракувати функції спілкування.
9. 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 (психологічні тести для визначення рівня комунікативної компетентності).

План та організаційна структура заняття (технологічна карта заняття)

№ п/п	Етапи заняття	Тривалі сть (хвилин и)	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 Ключі до тестових завдань, критерії оцінювання (знаходяться у викладача)	ПК, смартфон

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 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	10	Навчальні результати здобувачів вищої освіти. Дидактичні матеріали (підручники, навчальні посібники, лекційний матеріал, методичні	ПК, смартфон

	освіти за наступною темою.		рекомендації для самостійної роботи, інформаційні ресурси в Інтернеті, матеріали дистанційного курсу «Психологія спілкування»	
--	----------------------------	--	---	--

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.

За допомогою пояснень викладача та наочного матеріалу вивчаються теоретичні питання теми, а саме: теоретичні аспекти процесу спілкування, специфічні особливості процесу комунікації, фізіологічні основи спілкування, класифікацію функцій 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: «Комунікативна компетентність. Основні визначення. Значущість оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів» (список наведений у таблиці 1):

Таблиця 1

**Друковані та електронні дидактичні матеріали до теми
Комунікативна компетентність. Основні визначення. Значущість
оволодіння навичками ефективної комунікації для майбутніх лікарів**

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.

Суспільство являє собою багатоякісну і багаторівневу систему відношень людини до світу. Воно включає не лише відношення людини до предметного світу, а й до інших людей, з якими вона вступає в прямі і опосередковані контакти, тобто спілкування.

Психологія спілкування — це розділ загальної психології, предметом якого є психологічна специфіка процесів спілкування, які розглядаються під кутом зору взаємовідносин особистості та суспільства. Говорячи про психологічну специфіку, варто мати на увазі, що процеси спілкування можуть бути розглянуті не тільки під психологічним, а й під іншим кутом зору — соціологічним, лінгвістичним та ін.

Спілкування за своїм походженням і змістом — продукт вітчизняної науки. В англomовній психологічній літературі поширене поняття «комунікація». Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення».

Наукове визначення поняття комунікації, яке зафіксоване у Лінгвістичному енциклопедичному словнику: ***«Комунікація — специфічна форма взаємодії людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності».***

У той самий час спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, але при цьому маючи суспільну природу, а ми говоримо про діяльність лише тоді, коли ця діяльність соціальна за своєю суттю, а не за зовнішніми формами її існування. Тому можна стверджувати, що будь-яка людська діяльність неможлива поза спілкуванням. Отже, комунікація є важливим елементом діяльності людини.

За концепцією С.Л. Рубінштейна діяльність - це психологічне поняття, яке визначається активністю або процесуальністю, а саме – специфічною предметно- та соціально- детермінованою організацією, яку варто визначати терміном «діяльність». Він приписує не самим психічним процесам, а їхнім зовнішнім проявам, формам та безпосередній дії на зовнішній світ — нехай це світ речей чи людей немає значення.

Аналізуючи праці Д.Н. Узнадзе, можна зазначити, що для нього поняття діяльності є звичайна активність психіки. Інше питання, що ця активність означає відношення суб'єкта до навколишньої дійсності.

А.В. Петровський розглядає діяльність як внутрішню (психічну) і зовнішню (фізичну) активність людини, яка регулюється свідомою метою.

О.О. Леонтьєв розділяє позицію психологів школи Л.С. Виготського. Психологічний аналіз показує, що внутрішня, ідеальна діяльність має таку саму будову, як і діяльність практична. Важливою психологічною особливістю діяльності є те, що вона включається в психічну активність

окремої особистості та соціально детермінована. О.О. Леонтьєв зазначає, що діяльність людини завжди соціальна, незалежно від того, здійснюється вона безпосередньо в колективній формі чи в формі індивідуальної творчої активності. Надалі будемо говорити про такий вияв діяльності, як мовленнєва діяльність, в основі якої лежить процес спілкування.

Мовленнєва діяльність і взагалі спілкування як діяльність, зокрема, є таким самим видом діяльності, як продуктивна та пізнавальна діяльність, вона має в психологічному відношенні таку саму принципову організацію. Так само може розглядатися як з точки зору об'єктивного результату та соціальної організації. Мовленнєва діяльність може трактуватися не тільки в плані психології спілкування, а й як соціальна взаємодія.

Спілкування (комунікація) — це обмін повідомленнями, інформацією, яка подається у вигляді усних чи письмових текстів мовою, якою володіють співрозмовники. І здійснюється у мовленнєвих актах, різних за формою (діалог, полілог, монолог).

Неодмінним учасником спілкування, крім мовця, є слухач, реальний чи уявний. Мовлення, таким чином, є конкретне говоріння, усне чи писемне, а також сприйняття (слухання або читання).

Мотив та мета комунікації.

Принцип мотивованості та доцільності. Співрозмовники, як правило, вступають у мовленнєвий контакт, щоб повідомити і дізнатися, обговорити і домовитися, запропонувати, спонукати до дії та ін.

Метою комунікації є досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії.

З'ясування позиції співрозмовника, досягнення взаєморозуміння, забезпечення взаємодії є глибинною схемою стратегії спілкування. Соціалізація індивіда, тобто його включення у структуру суспільства, — це мотив, що спонукає дітей засвоювати рідну мову, а дорослих — вивчати іноземну мову. Отже, соціалізація досягається через комунікацію.

Таким чином, комунікація спирається на надзвичайно важливі цілі — взаєморозуміння і взаємодію та могутній мотив — потребу у соціалізації.

Під час спілкування необхідно врахувати такий момент: мовленнєві навички за своєю природою є механічними, стереотипними. Комунікативні вміння мають творчий характер: умови спілкування ніколи не повторюються повністю.

Під поняттям «**комунікативні вміння**» розуміємо, насамперед, володіння різними функціональними стилями, тобто вміння використовувати мовні засоби, оптимальні для конкретної мовленнєвої ситуації, додержання правильної літературної вимови, правопису, лексичних, граматичних і орфоепічних норм.

Мовленням називається один з видів комунікативної діяльності людини: використання мови для спілкування з іншими людьми. У цьому сенсі мовлення — це конкретна діяльність, що виражається або у звуковій формі, або в письмовій.

У слові «мова» переважаючим значенням є «система, структура», а в слові «мовлення» — «діяльність». Тому, визначаючи слово «комунікація», доречним є застосування терміна «мовленнєва».

Фізіологічною основою мовленнєвого спілкування в людини є домінування діяльності лівої півкулі мозку, де розташований **центр руху мовлення** (він відповідає за вимову та силу голосу), **центр зору мовлення** (він відповідає за читання), **центр слуху мовлення** (регулює сприймання мови на слух та її розуміння), **графічний центр** (відповідає за писемне мовлення). Характерно, в разі при ушкодженні саме цієї ділянки головного мозку виникає **афазія** (мовленнєві дефекти).

Специфічні особливості процесу комунікації:

1. Наявність відносин двох індивідів, кожний з яких є активним учасником спілкування. При цьому взаємне інформування припускає налагодження спільної діяльності.
2. Специфіка людського обміну інформацією полягає в особливій ролі тієї або іншої інформації, її значимості для кожного учасника спілкування. Ця значимість інформації зумовлена тим, що люди не просто «обмінюються» значеннями, але прагнуть при цьому виробити загальний зміст. Це можливо лише за умови, що інформація не тільки прийнята, а й зрозуміла, осмислена. З цієї причини кожен комунікативний процес являє собою єдність діяльності, спілкування і пізнання.
3. Можливість взаємного впливу партнерів один на одного за допомогою системи знаків. Іншими словами, обмін інформацією в цьому випадку припускає вплив на поведінку партнера і зміну станів учасників комунікативного процесу.
4. Комунікативний вплив має місце лише за наявності єдиної або подібної системи кодифікації і декодифікації системи знаків.
5. Можливість виникнення комунікативних бар'єрів. У цьому випадку чітко вистає зв'язок, що існує між спілкуванням і відношенням.

Функції спілкування.

Спілкування є поліфункціональним явищем. Відповідно виділяють різні функції спілкування. Б.Ф. Ломов за однією системою основ виділяє три класи функцій (інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну, афективно-комунікативну), а за другою — такі функції, як організація сумісної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування і розвиток міжособистісних відносин.

За Б.Ф. Ломовим, існують такі функції спілкування:

інформаційно-комунікативна (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація її має кілька рівнів:

- на першому здійснюється вирівнювання відмінностей щодо інформованості людей, які вступають у психологічний контакт.
- другий рівень передбачає передачу інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.).

- третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);

регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності в процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;

- **афективно-комунікативна** (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Зважаючи на мету спілкування, розрізняють функції, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей (Л. Карпенко):

1. *Контактна*. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії;
2. *Інформаційна*. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами);
3. *Спонукальна*. Стимулювання активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій;
4. *Координаційна*. Взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності;
5. *Розуміння*. Адекватне сприймання і розуміння сутності повідомлення, а також партнерами один одного;
6. *Емотивна*. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів;
7. *Встановлення відносин*. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків;
8. *Здійснення впливу*. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера.

Усе це доводить багатоаспектність спілкування, яка виявляється в тому, що воно є потребою людини і умовою її виживання; має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; передбачає процес обміну цінностями і соціальним досвідом; є специфічною знаковою системою і посередником у функціонуванні різних знакових систем (семіотичний аспект спілкування); є засобом нормативного регулювання поведінки індивідів; формує ставлення партнерів до індивіда, його — до партнерів та суспільства тощо.

Вся ця багатоманітність функцій є свідченням того, що спілкування всіма своїми сторонами пов'язане з різноманітною діяльністю людини.

Дослідження А.А. Брудного свідчать про такі функції спілкування:

- 1) *інструментальна функція*, яка полягає в тому, щоб організувати діяльність шляхом передачі інформації, суттєвої для виконання дії;

2) *синдикативна* — функція об'єднання. Завдяки цій функції спілкування має на меті укріплення спільності між людьми в рамках певних груп. Об'єднання людей у цьому випадку виступає як передумова для вирішення різних завдань;

3) *функція самовираження*, котра зорієнтована на контакт індивідів, на їх взаєморозуміння;

4) *трансляційна функція* - функція передачі конкретних способів діяльності, оцінних критеріїв і програм. Ця функція лежить в основі як направленої соціалізації (через спілкування відбувається інституціональне навчання, організоване державою), так і стихійної (через спілкування відбувається включення індивідів у різні форми діяльності, в процесі контактів з людьми відбувається передача даному індивідові вмінь, способів діяльності).

Типи комунікабельності людей. У процесі комунікації люди проявляють по-різному. У психології спілкування виділяються основні типи комунікабельності людей, які розрізняються залежно від переваги таких мовленнєвих характеристик:

- домінантність;
- мобільність;
- ригідність;
- інтровертність.

Домінантний співрозмовник намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації, не любить, щоб його перебивали. Він досить часто буває різким, глузливим, говорить трошки голосніше, ніж інші.

Щоб досягти мети спілкування, особливо в діловій сфері, не рекомендується перехоплювати в домінантного партнера ініціативу, перебивати, використовувати вирази мовленнєвого тиску («Досить!» «Замовкни!» та ін.). Слід застосувати стратегію «мовленнєвого вимотування». Дочекавшись паузи, швидко й чітко сформулювати свої інтереси. Вступ у бесіду через паузу не виглядає зовнішньо як перехоплення ініціативи, хоча по суті і є таким. З кожною паузою ваша позиція стає все чіткішою, домінантний співрозмовник змушений вже з нею рахуватися та якимось оцінювати. Ви досягли головного — вас уважно слухають.

Мобільний 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.

Це один з кращих типів для побутового спілкування. Однак у діловій сфері постійне бажання мобільного співрозмовника змінювати тему знижує ефективність мовленнєвої комунікації. Тому слід через резюме, питання, висновки повертати його до теми. Інакше можна із задоволенням проговорити весь день і розійтися без з'ясування навіть основних моментів теми.

Ригідний співрозмовник відчуває труднощі звичайно при вступі у мовленнєву комунікацію. Коли ж етап вступу позаду, ригідний співрозмовник чітко формулює свою позицію, є логічним, розсудливим. Цей тип найбільше підходить для плідного ділового спілкування.

Щоб мовленнєва комунікація з ригідним партнером була продуктивною, його слід «розігріти». У даному випадку не рекомендується одразу переходити до

предмета мовленнєвої комунікації, найкраще розширити вступну частину, поговорити на абстрактну тему, створити ситуацію етикетного спілкування.

Якщо з мобільним партнером ви почнете мовленнєвий контакт з розмови на абстрактну тему, то дуже швидко гірко пошкодуєте про це. Але якщо з ригідним партнером ви перейдете до теми без вступу, то спочатку на ваші запитання будете отримувати відповіді «можливо», «треба подумати» та ін.

Інтровертований співрозмовник не намагається заволодіти ініціативою і готовий віддати її без особливих заперечень. Він досить часто сором'язливий, скромний, схильний принижувати свої можливості, не любить розмов на інтимні теми. Різкі, грубі фрази можуть вибити його з колії, а присутність під час бесіди сторонніх (особливо незнайомих) осіб помітно сковує його.

Для того щоб мовленнєвий контакт з інтровертним партнером проходив нормально, слід постійно вербально (через схвальні слова етикету) та невербально (поглядом, кивком голови) показувати, що ви поважаєте його як цікавого співрозмовника, цінуєте його висловлювання. Не слід перебивати інтроверта, спростовувати його доводи без мотивації мовленнєвий контакт може раптово й надовго перерватись.

Кожний тип спілкування чимось цікавий, але незнання особливостей будь-якого з них може призвести до негативних наслідків. Звичайно, далеко не завжди ми маємо справу з абсолютним проявом у людини того чи іншого типу мовленнєвої комунікації, але ***завжди один з названих типів буде визначальним.***

Спеціалісти з галузі управління відзначають, що інтроверти рідко бувають хорошими керівниками. А якщо ви вирішили зробити кар'єру в управлінні, будучи інтровертом? Можна спробувати, але необхідно зсунути свій тип спілкування у бік ригідності, і при цьому жорстко контролювати своє мовлення. Отже, безумовно, готуватись до кожної бесіди, до переговорів слід ретельніше і серйозніше, ніж може дозволити собі співрозмовник, партнер, який належить до мобільного або домінантного типу.

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. Що Ви вкладаєте в поняття спілкування?
2. Чим спілкування відрізняється від простої передачі інформації в технічних пристроях?
3. Які виникають соціальні потреби в дитини на базі потреби у спілкуванні? Перерахуйте їх.
4. Які Ви можете назвати погляди вчених на процес спілкування?
5. Що таке мова, мовлення та мовленнєва комунікація?
6. Опишіть фізіологічні механізми мовлення.
7. Охарактеризуйте основні функції спілкування.
8. Охарактеризуйте специфічні особливості процесу комунікації.

Практичні завдання.

1. Виконайте тест і запишіть свій результат.

Тест на визначення комунікабельності. 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 окуляри підсумовуються, і за класифікатором визначається, до якої категорії відноситься випробуваний.

Класифікатор тесту

30-31 очок. Ви явно некоммунікбельні, 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 коммунікбельними, 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 влади переламати ці особливості характеру. Хіба не буває, що при будь-якої сильної захопленості Ви купуєте раптом повну комунікабельність? Варто тільки здригнутися.

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, говіркі, 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". Товариськість 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 поверхнєве уявлення. Усюди відчуваєте 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, втручаєтесь 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

- ☐ Вам належить 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 віддаєте 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.

3. Тестові завдання

1. 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.

2. 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

3. За концепцією С.Л. Рубінштейна діяльність – це:

- А) звичайна активність психіки, відношення суб'єкта до навколишньої дійсності.
- Б) це психологічне поняття, яке визначається активністю або процесуальністю
- В) внутрішня і зовнішня активність людини, яка регулюється свідомою метою
- Г) психічна творча активність окремої особистості

4.Ця функція спілкування характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

- А) інформаційно-комунікативна
- Б) афективно-комунікативна
- В) контактна
- Г) емотивна
- Д) регуляційно-комунікативна

5. За Б.Ф. Ломовим, існують такі функції спілкування:

- А) регуляційно-комунікативна, інформаційно-комунікативна, спонукально-комунікативна
- Б) інформаційно-комунікативна, контактано-комунікативна, афективно-комунікативна
- В) регуляційно-комунікативна, емотивно-комунікативна, інформаційно-комунікативна,
- Г) регуляційно-комунікативна, афективно-комунікативна, інформаційно-комунікативна,
- Д) регуляційно-комунікативна, інформаційно-комунікативна, координаційно-комунікативна

6. Функції, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей

- А) координаційна, контактна, компенсаційна
- Б) комунікативна, обмежувальна, інформаційна
- В) емотивна, виховна, поновлювальна
- Г) синдикативна, інформаційна, контактна
- Д) контактна, інформаційна, координаційна

7. Функції спілкування (дослідження А.А. Брудного)

- А) синдикативна функція, інструментальна функція, трансляційна функція, виховна функція
- Б) функція самовираження, синдикативна функція, інструментальна функція, трансляційна функція
- В) функція самовираження, синдикативна функція, культурно-ідеологічна функція, трансляційна функція
- Г) синдикативна функція, інструментальна функція, функція контролю, статична функція
- Д) функція самовираження, синдикативна функція, інструментальна функція, функція контролю

8. Ригідний співрозмовник:

- А) легко входить у розмову, не розгублюється в незнайомій компанії
- Б) не намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації, скромний, схильний принижувати свої можливості

- В) намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації
- Г) відчуває труднощі при вступі у мовленнєву комунікацію
- Д) досить часто буває різким, глузливим, говорить трошки голосніше, ніж інші.

9. Трансляційна функція:

- А) функція передачі конкретних способів діяльності, оцінних критеріїв і програм
- Б) функція об'єднання. Завдяки цій функції спілкування має на меті укріплення спільності між людьми в рамках певних груп.
- В) полягає в тому, щоб організувати діяльність шляхом передачі інформації, суттєвої для виконання дії
- Г) полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків
- Д) регуляція поведінки, спільної діяльності в процесі взаємодії

10. Інтровертований співрозмовник:

- А) такі люди потребують товариства, вони невимушені в поведінці, імпульсивні та безтурботні
- Б) якщо співрозмовник вирішує з ним якусь проблему, він миттєво висуває багато версій, відкидає одні й замінює їх іншими.
- В) схильний відволікатись на інші думки або асоціації, доречно розповідає дотепний анекдот або випадок з життя
- Г) він досить часто сором'язливий, скромний, схильний принижувати свої можливості, не любить розмов на інтимні теми.
- Д) добре виконує роботу, яка потребує негайних рішень

11. Що характерно для мобільного співрозмовника:

- А) спочатку він вивчає співрозмовника, а вже потім ґрунтовно поступово включається у поважну розмову
- Б) говорить повільно, серйозно, думку висловлює детально
- В) говорить багато, охоче, іноді цікаво, часто перестрибує з теми на тему
- Г) відчуває труднощі звичайно при вступі у мовленнєву комунікацію.
- Д) прагне ясності в усьому, тримається однієї лінії, йому не подобаються приблизні версії

12. Домінантний співрозмовник:

- А) їм не потрібне значне зовнішнє стимулювання, і ця властивість формує специфіку їх поведінки.
- Б) намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації, не любить, щоб його перебивали.
- В) має обмежену потребу в інформації та контактах, люблять читати та

розмірковувати, більшою мірою діють під впливом внутрішніх спонукань: переконань та намірів, а не зовнішніх подій

Г) уникає галасливих компаній; він характеризується як повільна, поважна людина, як та, що планує свої дії та вчинки

Д) притаманна соціальна пасивність, схильність до самоаналізу і труднощі соціальної адаптації

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. КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ. ОСНОВНІ ВИЗНАЧЕННЯ.
ЗНАЧУЩІСТЬ ОВОЛОДІННЯ НАВИЧКАМИ ЕФЕКТИВНОЇ
КОМУНІКАЦІЇ ДЛЯ МАЙБУТНІХ ЛІКАРІВ**

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

В авторській редакції

Підписано до розміщення 16.05.2023. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 1,57. Обсяг 0,938 Мб. Зам. № 128/23.

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