

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

**Причини, функції та типологія конфліктів.
Вербальне та невербальне конфліктне спілкування,
формальне та неформальне спілкування.
Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення,
контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.
Чесне та маніпулятивне 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)

П 77 **Причини, функції та типологія конфліктів.** Вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування. Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок. Чесне та маніпулятивне 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 33 с.)

У методичних рекомендаціях розглядаються причини, функції та типологія конфліктів, поняття вербального та невербального конфліктного спілкування, формального та неформального спілкування, основні характеристики спілкування та наведені покрокові інструкції щодо роботи здобувачів вищої освіти 1-го року навчання при вивченні теми «Причини, функції та типологія конфліктів. Вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування. Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок. Чесне та маніпулятивне спілкування».

УДК 614.253:316.772.2:316.48(072)

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

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

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.....	8
Причини, функції та типологія конфліктів	10
Умови виникнення конфлікту.....	13
Чесне та маніпулятивне спілкування.....	14
Вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування.....	19
Тестові завдання для самоконтролю.....	23
Контрольні питання для визначення кінцевого рівня знань та умінь.....	25
Практичні завдання.....	26
Друковані та електронні дидактичні матеріали до теми.....	31

Тема: Причини, функції та типологія конфліктів. Вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування. Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок. Чесне та маніпулятивне 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: Обізнаність щодо специфічних особливостей процесу комунікації, які полягають у наявності відносин двох індивідів, кожний з яких є активним учасником спілкування з подальшим налагодженням спільної діяльності, особливій ролі тієї або іншої інформації, її значимості для кожного учасника спілкування, можливість взаємного впливу на поведінку партнера і зміну станів учасників комунікативного процесу, можливості виникнення комунікативних бар'єрів, а також конфліктного спілкування як особливого виду спілкування, для якого характерне зіткнення поглядів людей, їх інтересів і дій, що є негативним, оскільки супроводжується негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями, є необхідними для лікарів усіх спеціальностей.

IV. Мета: Основною метою вивчення дисципліни є загальне ознайомлення з основними принципами спілкування; теоретичними основами конфлікту, закономірностями його виникнення та перебігу; 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.

– Визначити причини, функції та типологію конфліктів.

- Визначення характеристики поняття вербальне та невербальне конфліктне спілкування.
- Усвідомити основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.
- Створення уявлень про чесне та маніпулятивне спілкування.
- Розуміння особливостей формального та неформального 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. Причини, функції та типологію конфліктів.
2. Визначити поняття вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування.
3. Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.
4. Поняття чесного та маніпулятивного спілкування.
5. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування.

VII. В результаті вивчення теми студент повинен вміти:

1. Оцінювати причини, функції та типологію конфліктів.
2. Визначати поняття вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування.
3. Уявляти основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення, контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.
4. Уявляти поняття чесного та маніпулятивного спілкування.
5. Уявляти поняття маніпулятивної та актуалізаторської моделей 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 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 «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

ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ: УЧАСНИКИ, ПОВІДОМЛЕННЯ, КОНТЕКСТ, КАНАЛИ, ПЕРЕШКОДИ, ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

Для здійснення будь-якого акту людського спілкування необхідні три елементи:

1. Відправник комунікації (комунікатор) — людина, яка передає інформацію;
2. Одержувач інформації (реципієнт) — людина, яка сприймає цю інформацію.
3. Повідомлення — текст у будь-якій формі.

Соціолог Гарольд Ласуел, аналізуючи спілкування між людьми, створив іншу модель комунікативного процесу, яка включає п'ять елементів:

1. Хто? (передає повідомлення) Комунікатор.
2. Що? (передається) Повідомлення.
3. Як? (здійснюється передача) Канал зв'язку.
4. Кому? (напрям повідомлення) Реципієнт.
5. З яким ефектом? Ефективність.

Існують ще дві моделі комунікації— одностороння і двостороння. Одностороння — це така, під час якої той, хто говорить, не отримує зворотного зв'язку. Двостороння- це комунікація, під час якої слухач забезпечує тому, хто говорить, зворотний зв'язок, а потім сам стає тим, хто говорить.

У тих випадках, коли в двосторонній комунікації беруть участь більше двох чоловік, передачу і приймання інформації потрібно якось упорядкувати. Так виникає комунікативна система, або мережа.

Низхідна комунікація — це передача повідомлень від керівників до працівників. Висхідна комунікація — це передача інформації від робітників керівникам. Висхідна комунікація може бути організованою по-різному. Працівники можуть зв'язуватися з керівництвом підприємства або через менеджерів, або спілкуватися з ними прямо.

Структуру комунікаційної мережі можна задати формально, але частіше вона складається стихійно і функції її учасників не регламентовані. Наприклад, чутки. Дослідження виявили не тільки велику швидкість, а й ефективність цього способу поширення інформації: 75-95 % інформації, яка розповсюджується через чутки, передається без перекручення.

У суспільстві комунікація здійснюється між індивідами, групами, організаціями, державами, культурами завдяки знаковим системам (мовам). Комунікація між людьми відбувається у формі спілкування ж обмін цілісними знаковими утвореннями (повідомленнями), в яких відображено знання, думки, ідеї, ціннісні ставлення, емоційні стани, програми діяльності сторін, що спілкуються.

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.

ПРИЧИНИ, ФУНКЦІЇ ТА ТИПОЛОГІЯ КОНФЛІКТІВ

Класифікація:

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, в основі яких лежать суперечності в поглядах, установках людей на найрізноманітніші питання життя суспільства, держави, колективу, відмінності в життєвих позиціях. Ці конфлікти можуть бути глибокими, гострими й складними, можуть торкатися відношення до політики держави тієї або іншої партії; можуть бути пов'язані з міжнаціональними, сімейними відносинами, відносинами як у побуті, так і в офіційній обстановці.

- Економічні конфлікти, в основі яких— зіткнення економічних суперечностей, коли економічні потреби однієї сторони задовольняються або можуть бути задоволені за рахунок іншої.
- Соціально-побутові конфлікти, пов'язані із суперечностями груп або окремих людей з питань житла, користування побутовими послугами, розподіли обов'язків, установки черговості надання соціально-побутових послуг і т. ін.
- Сімейно-побутові конфлікти, засновані на дисгармонії сімейних відносин, проблемах у психологічній атмосфері сім'ї.
- Соціально-психологічні конфлікти, що виявляються як у відносинах між групами, так і між окремими людьми. В основі цієї групи конфліктів — порушення у сфері взаємостосунків. Причина порушень: психологічна несумісність, тобто неусвідомлене, нічим не вмотивоване неприйняття людини людиною, що викликає в однієї зі сторін або одночасно у кожної сторони неприємні емоційні стани. Емоційні конфлікти, що виникають через емоційні стани, які викликають напружену обстановку і кінець кінцем переростають у дійсні конфлікти найрізноманітнішого характеру: від економічних, ідеологічних до сімейно-побутових. Причини такого роду конфліктів лежать у сфері стану здоров'я. Це можуть бути і відхилення у сфері сексуальних відносин, і нав'язливі стани, і патологічні потяги (алкоголь, наркотики).
- Психолого-педагогічні конфлікти, що ґрунтуються на суперечностях, які виникають у навчально-виховному процесі при зіткненні вимог, інтересів педагогів, тих, хто навчається, батьків, керівників. Ці конфлікти потребують гармонізації відносин у системах «вчитель — учень», «вчитель — учні», «вчитель — вчитель», «вчитель батьки», «вчитель — керівник».
- Конфлікти належності, які відбуваються через подвійну приналежність індивідів, наприклад, коли вони утворюють групу.

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

- міжгрупові конфлікти (конфлікти у великих соціальних групах, організаціях, малих групах), коли конфліктуючими сторонами виступають соціальні групи, які переслідують несумісні цілі і перешкоджають один одному на шляху їх реалізації тощо.
- Особистісно- групові конфлікти, що виникають у разі невідповідності поведінки особистості груповим нормам, очікуванням, інтересам, потребам, цінностям, цілям між окремою особистістю й групою людей;
- міжособистісні конфлікти, коли члени однієї групи переслідують несумісні цілі і реалізують суперечливі цінності, або одночасно в конфліктній боротьбі прагнуть досягнення однієї й тієї самої мети, яка може бути досягнута лише однією зі сторін;
- внутрішньоособистісні конфлікти - зіткнення між приблизно рівними за силою, але протилежно направленими інтересами, потребами, потягами однієї людини.

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

- Короткочасні гострі конфлікти відзначаються великою емоційною забарвленістю, крайніми виявами негативного відношення конфліктуючих. Іноді закінчуються важкими або навіть трагічними результатами. В основі таких конфліктів найчастіше лежить не стільки глибина, гострота суперечностей, скільки прояв особливостей характеру й темпераменту особистості. Тривалі гострі конфлікти характеризуються глибокими, стійкими суперечностями конфліктуючих сторін, які контролюють свої реакції й вчинки.
- Слабкі за проявом, «в'ялі» конфлікти, що наголошуються в суперечностях, мають негострий характер, найчастіше активна буває лише одна зі сторін; інша не прагне знайти свою позицію, уникає відкритої конфронтації.

УМОВИ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТУ

Конфлікт виникає тільки за певних умов, зовнішніх та/або внутрішніх.

1. Зовнішні умови виникнення конфлікту в основному зводяться до того, що задоволення яких-небудь глибоких і активних мотивів і стосунків особистості стає зовсім неможливим або ставиться під загрозу.

У психології достатньо широко застосовується класифікація потреб А. Маслоу, який поділяє потреби на п'ять основних типів: фізичні (їжа, секс, матеріальне благополуччя та ін.); потреби в безпеці; соціальні (потреба в спілкуванні, соціальних контактах, взаємодії); потреби в досягненні престижу, знань, пошани, певного рівня компетенції; вищі потреби в самовираженні, самоствердженні (наприклад, потреби у творчості).

Другим психологічно значущим елементом, що стимулює виникнення конфліктних відносин, є мета особистості, її збіг або неспівпадання, відповідність або невідповідність, а також значущість для учасників конфлікту.

Внутрішні умови або передумови займають основне місце у виникненні конфліктів. Серед них насамперед відзначаються особистісні передумови виникнення і розвитку конфліктів (конфліктність як відносна стійка особистісна властивість, деструктивні внутрішні або внутрішньоособистісні конфлікти, акцентуації характеру, ригідність мислення і поведінки, негативні стереотипи поведінки, що склалися, та ін.).

Передбачення і прогнозування виникнення і розвитку конфліктів створює умови і визначає шляхи управління ними. Профілактика виникнення, стабілізації і ескалації конфліктів є важливим напрямом діяльності управлінців, психологів, соціальних працівників з ефективного їх прогнозування та запобігання. Превентивна психологія конфліктів — це створення об'єктивних та суб'єктивних або психологічних умов, що протидіють виникненню конфліктних ситуацій та інцидентів, сприяють

підвищенню культури і конструктивного стилю спілкування і вирішення життєвих проблем.

ЧЕСНЕ ТА МАНІПУЛЯТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ

Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування.

Існує ряд конфліктів, які можуть сприяти успішному спілкуванню, тому конфлікти ще можна поділити на дві великі групи: маніпулятивні та актуалізаторські.

При маніпулятивному конфлікті в учасників виникають перекручені уявлення про свої і чужі цілі, дії, мотиви та позиції. У ситуації маніпулятивного конфлікту можуть бути такі перекручені сприйняття (Є. Мелібруда, 1986):

- «Ілюзія власної шляхетності» — уявлення про те, що істина та справедливість цілком на нашому боці, а моральні норми порушує лите інша сторона.
- «Пошук порошинки в оці іншого» — перебільшене уявлення про похибки іншого і неусвідомлення недоліків у себе.
- «Подвійна етика» — при здійсненні і навіть при усвідомленні однакових взаємодій власні дії сприймаються як припустимі, а дії опонента — як недозволені та нечесні.
- «Все ясно» — небажання вислухати іншого, упереджене спрощення ситуації на користь собі. Людина переконана в тому, що саме вона має повне і правильне уявлення про конфлікт.

Ці помилки загострюють конфлікт і перешкоджають конструктивному виходу з нього.

При актуалізаторському конфлікті його учасники сприймають ситуацію більш адекватно, без рожевих окулярів з погляду на себе і без чорних на опонента. Вони усвідомлюють неповноту свого бачення конфлікту і готові вислухати іншу сторону. З однакових позицій підходять щодо власних і чужих дій, не обіляють себе, не очорняють суперника, шукають можливості дізнатися про

думку і сприйняття іншого та побачити те, що в їх власній поведінці було не дуже гарним. Вони відкриті для чесного конструктивного обговорення.

Маніпулятори схильні свої негативні дії виправдовувати зовнішнім локусом оцінки, а подібні дії опонента— внутрішнім. Актуалізатори, оцінюючи більш об'єктивно і себе, і інших, можуть вживати обидва локуси контролю в однаковій мірі до обох учасників конфлікту, намагаючись наблизитись до об'єктивного відображення ситуації.

Друга важлива відмінність між двома типами конфлікту готовність взяти відповідальність на себе, а не перекладати її на іншого. Маніпулятори схильні звинувачувати партнера, ображатися на нього, підкреслюючи свою начебто непричетність, невинність, знімаючи з себе всіляку відповідальність. Для них визнати свою поведінку неправильною — значить програти, виявитися неозброєним перед небезпечним ворогом. Актуалізатори уникають засуджувати інших, вони не ображаються, якщо щось відбувається, на їх погляд, «не так», а шукають шляхи для виправлення становища, беручи на себе всю міру відповідальності за наслідки. Тобто з двох сакраментальних питань вони надають перевагу питанню «Що робити?», а не «Хто винуватий?». Це робить їх справжніми господарями ситуації і в кінцевому рахунку — всього життя.

Маніпулятивні конфлікти не будуть розв'язані доти, доки учасники засліплені взаємними ілюзіями, доки в них відсутнє об'єктивне сприйняття ситуації і, головне, бажання рухатися назустріч один одному. Щоб конфлікт міг вирішитися, слід зробити його актуалізаторським, шукаючи шляхи взаєморозуміння.

Існують позиції і взаємовідносини між людьми на дві категорії: «Я Ти» і «Я Воно». Якщо відносини «Я Ти» існують у кожного учасника спілкування, то вони свідомо чи несвідомо, передають один одному приблизно такі повідомлення: «Я — особистість, і ти — особистість. Я — важлива людина, і ти — важлива людина. У мене є почуття, і у тебе є почуття. Я хочу, щоб мене вислухали, і ти заслуговуєш на те, щоб бути вислуханим. Я хочу, щоб мене

розуміли, і ти хочеш, щоб розуміли тебе». Відносини категорії «Я Воно» зовсім інші і виражають діаметрально протилежну позицію: «Я особистість, а ти — об'єкт. Я — важлива людина, а ти неважлива. Мене слід вислухати, а на те, що ти говориш, можна не звертати уваги. Мої почуття цінні, а твої почуття нічого не варті».

Спілкування в системі «Я Ти» можна назвати суб'єкт- суб'єктним або актуалізаторським, воно передбачає рівноправність сторін. Таке спілкування є двобічне, тому що в ньому виникає справжній діалог. Діалог це розмова між двома або кількома особами, які прагнуть зрозуміти один одного. Вони цінують один одного, вражають партнера особистістю, вартою поваги. Якщо у одного або в обох учасників спілкування спосіб мислення, котрий спонукає діяти за схемою «Я-Воно», то таку модель можна назвати суб'єкт-об'єктною або маніпулятивною, адже до партнера ставляться, як до речі, яку можна використати, і він як особистість не має жодного значення. Діалог замінюється монологам, тому таке спілкування можна назвати однобічним, воно нагадує розмову двох глухих.

Чому людина вдається до маніпуляцій? Які причини маніпуляцій? Е. Шостром вказує на п'ять таких причин.

Перша причина — це недовіра. Людина не довіряє собі, вважає себе залежною від інших. Але іншим також не довіряє. Тому стає на слизький шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї на прив'язі, під контролем, і за таких умов довіряє їм більше. Це схоже на поведінку одного з батьків у сім'ї, котрий ухиляється від виховання дітей, а натомість намагається вказувати іншому, як треба виховувати.

Друга причина (за Еріхом Фромом): нормальні стосунки між людьми — це любов. Любов передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її істинної суті.

Біблія закликає людей любити свого ближнього як самих себе. Але пересічна особистість не розуміє цієї заповіді, тому що не має уявлення про те, що значить любити. Більшість людей не люблять самих себе, тому не можуть

любити ближнього. Вони помилково вважають, що чим досконаліші вони будуть, тим більше їх будуть любити; чим більше вони зможуть дати, тим більше отримають. Але справжня любов безкорисна і безумовна. Вона не залежить від вигоди і приймає людину без будь-яких умов. Навіть чим більша готовність особистості зізнатися в людських недоліках, тим більша вірогідність того, що її будуть любити. А хто не хоче або не може визнавати свої слабкості, той відчайдушне прагне повної влади над іншою людиною. Ця влада примушує партнера робити те, чого хоче маніпулятор, думати, як він хоче, почувати те, що він хоче.

Третю причину маніпуляції пропонують екзистенціалісти: всюди нас оточують ризик і невизначеність. Щохвилини з людиною може трапитися будь-що, тому людина відчувається безпомічною, незахищеною. З гіркотою усвідомлюючи непередбачуваність життя, маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, у маніпулятора з'являється тенденція уникнути ризику, прагнення до більшої визначеності і гарантованості. Тоді він перетворює себе на об'єкт і інших сприймає як об'єкти, як речі.

Четверта причина відображена у роботах Джея Хейлі, Еріка Берна. Д. Хейлі під час тривалої роботи з шизофреніками помітив, що вони найбільше боялися тісних особистісних контактів. Е. Берн вважає, що людина починає грати в ігри і уникати бути собою, щоб краще керувати своїми емоціями і уникати близькості.

П'яту причину висуває Альберт Елліс. Він відзначає, що протягом життя людина засвоює ряд аксіом або ірраціональних переконань. Одна з таких аксіом: нам необхідно одержати схвалення всіх і кожного. Людина прагне подібатися іншим, справляти на них приємне враження і для цього вживає маніпуляції.

Під маніпуляцією Е. Шостром розуміє не одну гру, а цілу систему ігор, і ще більше стиль життя, псевдофілософію життя, спрямовану на те, щоб експлуатувати і контролювати себе та інших.

Людину, протилежну маніпулятору, А. Маслоу назвав самоактуалізованою особистістю, яка живе повним життям. І це не везіння чи випадок, а уміння використовувати свій внутрішній потенціал. Е. Шостром таких людей називала актуалізаторами.

Які риси відрізняють маніпулятора від актуалізатора? Стиль життя маніпулятора ґрунтується на брехні, песимізмі, контролі і цинізмі. Кити, на яких стоїть актуалізатор, чесність, оптимізм, свобода і довіра. Ґрунтуючись на працях гуманістичних психологів (К. Роджерс, 1961; В. Сатір, 1992), можна додати ще одну відмітну особливість у маніпулятора і актуалізатора. Е. Шостром вважає, що актуалізатор знаходиться в більшій безпеці, ніж маніпулятор, тому що розуміє свою унікальність і сприймає її як цінність. Він шукає в собі самобутність, в той час як маніпулятор ховає свою самобутність і повторює, наслідує, копіює чийсь поведінковий моделі. І чим більше значення він надає своїй масці, тим більше знецінює себе і тим глибше відчуває незадоволеність.

Порівняльна характеристика маніпулятивної та актуалізаторної моделі поведінки

Маніпулятор Актуалізатор

- | | |
|---|---|
| 1. Обман (фальшивість у спілкуванні, грає своїми почуттями та емоціями та свого співбесідника) | 1. Чесність (проявляє справжні чесні почуття, здатен бути самим собою, щиросердечний) |
| 2. Песимізм (невіра в життя, апатія, часто нудьгує) | 2. Оптимізм (життєрадісність, бадьорий настрій) |
| 3. Контроль (прагне контролювати ситуацію, прагнучи домінувати) | 3. Свобода (відкрита до спілкування людина) |
| 4. Цинізм (недовіра ні до себе, ні до інших) | 4. Довіра (віра в себе та інших, вірить в добро) |
| 5. Низька самооцінка (низька самоповага). Погано ставиться до себе та до інших, має догматичне мислення, боляче реагує на критику | 5. Висока |

самооцінка (самоповага, почуття власної гідності). Сприймає себе таким, який він є. позитивно ставиться до себе та оточуючих. Визнає свої та чужі помилки

ВЕРБАЛЬНЕ ТА НЕВЕРБАЛЬНЕ КОНФЛІКТНЕ СПІЛКУВАННЯ, ФОРМАЛЬНЕ ТА НЕФОРМАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ

Розрізняється опосередкована і безпосередня форми передачі інформації щодо емоційних переживань. До опосередкованих способів належать риторичні запитання, накази і заборони, картання і прокльони, догани і претензії, насмішки, похвали і засудження, приписування іншим людям удаваних рис. До без посередніх способів передачі почуттів належать визначення власних почуттів, вживання порівнянь, характеристика свого фізичного стану і визначення можливих дій, до яких спонукають почуття.

Розглянемо кожну форму детальніше.

Опосередковані способи:

1. Риторичні запитання ставляться не через прагнення одержати розумну відповідь, а через наявність бажання викликати у співрозмовника певну реакцію, за яким приховані почуття роздратування, прикрості, нетерпимості. Типові приклади риторичних запитань: «Хто дав вам право так поводитись?», «І в кого ти вдався?», «Коли ти залишиш це неподобство?».
2. Накази і заборони. «Ти повинен негайно вибачитися», «Не поведься так зухвало», «Припини сперечатися» — за допомогою подібних висловлювань людина, що стоїть при владі, намагається обмежити дії інших, щоб тим самим позбутися деяких почуттів. Але самі почуття приховуються. Замість сказати: «Не роби цього, тому що я відчуваюся так-то і так-то», людина говорить: «Нероби цього, тому що так не можна». Обмеженнями можна досягнути поведінкових змін, але не полегшити взаєморозуміння.
3. Картання і прокльони. Така форма дозволяє декому звільнитися від люті і гніву. Однак це має тяжкі наслідки. Відносини з партнером стають більш напруженими і конфліктними. Лайкою і прокльонами людина закривається від

своїх почуттів і не дає зрозуміти їх іншим. Наприклад, відчуваючи побоювання, почуття провини, людина лається і замість реальних почуттів показує брутальність і силу, котрих їй насправді не вистачає.

А. Догани і претензії. «Від тебе ніколи не дочекаєшся чуйності», «Ти зовсім не дбаєш про дітей», «Знову ти за старе», часто використовуються для опосередкованого вираження незадоволення, роздратування, жалю. В претензіях часто містяться неправомірні узагальнення — «завжди», «знову», «зовсім». Як правило, вони викликають протест у партнера: «Зовсім не завжди, а тільки іноді».

1. Насмішки, метою яких є викликати почуття незручності і сорому у співрозмовника. У цьому випадку сам автор зауважень відчуває якісь неприємні емоції. Іронізуючи, людина не лише хоче поглузувати з партнера, а й замасковано показати, що вона сама переживає. Це витончений напад на іншого, який відволікає увагу від особистості того, хто висловлюється.

2. Похвали і засудження дуже розповсюджені: «Ти нестерпний», «Це блискуча ідея», «Ти - найкращий». В загальних рисах можна собі уявити, як автор цих слів ставиться до адресата. Проте такі уявлення часто занадто узагальнені і недостатньо визначені, щоб напевне судити проте, що відчуває той, хто висловлюється.

Приписування іншим удаваних рис. Відчуваючи певні почуття в присутності іншої людини, ми можемо приписувати їй риси, які викликані цими почуттями. Партнер знаходиться в центрі уваги, а наші почуття залишаються неусвідомленими.

Безпосередні форми вираження почуттів дозволяють більш відверто і прямо висловлювати свої переживання, допомагають краще зрозуміти, що саме на душі, які почуття, і стверджують актуалізаторську модель спілкування.

1. Визначення власних почуттів. «Мені сумно», «Я у відчаї», «Я почуваюся впевнено і спокійно», «Мені радісно». Людина дає можливість партнеру зрозуміти, що з нею відбувається, а така відвертість викликає довіру і покращує спілкування. Людина не ховається за маскою, а знімає її.

2. Вживання порівнянь. Відчуваючи труднощі в прямому висловлюванні почуттів, можна звернутися до порівнянь і метафор: «Я відчуваюся так, немов збираюся плигнути в холодну воду», «У мене таке відчуття, немов би я образив невинну дитину», «Відчуваюся, як зацькований звір» тощо. Це збагачує емоційно виразну палітру спілкування.

Визначення й класифікація вербальних і невербальних ознак, за якими можна розпізнати брехуна

Ознаки правдивості Ознаки брехливості

Повернуті догори, розкриті до співбесідника долоні, пальці розставлені. руки розімкнеш Ховання рук за спиною, в кишенях, схрещення їх на грудях, на животі, за спиною, стискання підлокітників крісла

Прямий погляд не нижче за рівень очей співбесідника Співбесідник

менше 1/3 часу спілкування дивиться партнеру в очі, часто відводить погляд: чоловіки — на підлогу; жінки — на стелю; погляд, що вислизає

Нахил корпусу вперед в бік співбесідника; руки та ноги трохи розведені. плечі вільно опущені Нахил корпусу в протилежний від співбесідника бік, зціплення кінцівок, напруженість плечей

Торкання пальцями обличчя (але не органів почуттів — рота, носа, вух. очей)

Торкання пальцями носа, рота, кутів губ, щік, потирання пальцем повіки, брови, почісування підборіддя

Скорочення відстані між партнерами Збільшення відстані між партнерами

Часта доброзичлива посмішка Штучна або безглузда посмішка, яка щезає раптово; зціплені зуби

Розстібнутий піджак, нога витягнута в бік партнера, долоні протягнуті вперед

Відтягування, поправлення комірця, потирання долонею шиї нижче від потилиці

Невимушена жестикуляція Перебільшена жестикуляція або її повна відсутність; незвична жестикуляція та хаотичні рухи

Зваженість добору слів та пружний ритм мовлення Багатослів'я та
обмовки, вигуки

Наявність чітких формулювань та увага до деталей Відсутність чітких
формулювань та нехтування важливими подробицями

Моментальна реакція на питання Паузи перед відповідями, занадто довге
обдумування відповіді

Вмотивовані змістом розмови зміни модуляції, гучності та висоти голосу

Невмотивована зміна модуляції, гучності та висоти голосу (співбесідник
говорить тихіше, замислюючись, із характерним розтягуванням слів)

Коректний вираз емоцій Невмотивована радість (адже емоційно брехун
відчуває особливе захоплення від того, що обдурювання вдається)

Нормальне забарвлення обличчя та природна міміка Неприродні рум'янець
та блідість; мигання, неприродна міміка та асиметрія обличчя; тривалість
grimasi більше ніж 5 секунд

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. Конфлікти, пов'язані із суперечностями груп або окремих людей з питань житла або користування побутовими послугами.
 - А) економічні конфлікти
 - Б) ідеологічні конфлікти
 - В) соціально-побутові конфлікти
 - Г) сімейно-побутові конфлікти
 - Д) соціально-психологічні конфлікти
2. Конфлікти, що виникають у разі невідповідності поведінки особистості груповим нормам, очікуванням, інтересам, потребам, цінностям, цілям між окремою особистістю й групою людей:
 - А) Міжособистісні конфлікти
 - Б) Міжгрупові конфлікти
 - В) Внутрішньоособистісні конфлікти
 - Г) Особистісно - групові
3. Розростання та ескалація конфлікту супроводжуються :
 - А) вирішенням конфлікту
 - Б) зіткненням протидіючих сторін у формі демонстративної поведінки, висловів, а іноді й фізичних дій
 - В) виникненням конфліктної ситуації
 - Г) дружніми жестами
 - Д) зіткнення економічних суперечностей
4. Стиль ухилення в конфліктній ситуації:
 - А) застосовується, якщо результати дуже важливі для іншої людини й не дуже суттєві для вас
 - Б) використовується в частковому задоволенні власних інтересів
 - В) використовується в ситуаціях, коли позиція нестійка і відсутня співпраця з іншими з метою розв'язання проблеми
 - Г) застосовується при активній участі у розв'язанні конфлікту й захищає власні інтереси
 - Д) використовується в ситуаціях, коли вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю відмежуватись
5. Найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:
 - А) людина вважає, що інша людина може отримати з цієї ситуації корисний урок, якщо вона поступиться своїм бажанням
 - Б) вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю відмежуватись
 - В) обидва сторони мають однакову владу та не помічають різниці в положенні

- Г) обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси
- Д) опоненти хочуть поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над їх вирішенням

6. Найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль конкуренції:

- А) людина вважає, що інша людина може отримати з цієї ситуації корисний урок, якщо вона поступиться своїм бажанням
- Б) вирішення проблеми дуже важливе для обох сторін, і ніхто не хоче повністю відмежуватись
- В) людина має достатньо авторитету для прийняття рішення і очевидним є те, що запропоноване їй вирішення – найкраще
- Г) обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси
- Д) опоненти хочуть поставити на обговорення деякі ідеї та попрацювати над їх вирішенням

7. Інцидент - це:

- А) словесне змагання, обговорення чого-небудь двома або кількома особами, в якому кожна зі сторін обстоює свою думку, свою правоту.
- Б) неприємна подія, непорозуміння, випадок, зіткнення.
- В) намагання досягти якої-небудь мети непрямими, обманними шляхами
- Г) умисне або неумисне введення в оману
- Д) відсутність віри, упевненості, переконаності в чому-небудь

8. Зіткнення між приблизно рівними за силою, але протилежно направленими інтересами, потребами, потягами однієї людини

- А) Міжособистісні конфлікти
- Б) Міжгрупові конфлікти
- В) Внутрішньоособистісні конфлікти
- Г) Особистісно – групові

9. 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) уміння слухати

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) конфліктуючих.
- в) Тільки суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться у стані

конфлікту.

г) Конфлікуючі сторони у переговорному процесі по вирішенню конфлікту.

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

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

12. 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

КОНТРОЛЬНІ ПИТАННЯ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ КІНЦЕВОГО РІВНЯ ЗНАНЬ ТА УМІНЬ

1. Які причини, функції та типології конфліктів?
2. Дайте визначення поняття вербальне та невербальне конфліктне спілкування, формальне та неформальне спілкування.
3. Які основні характеристики спілкування?
4. Дайте визначення поняття чесного та маніпулятивного спілкування.
5. Надайте характеристику маніпулятивної та актуалізаторської моделі спілкування.

ПРАКТИЧНІ ЗАВДАННЯ

1. Виконайте тест і запишіть свій результат.

Діагностика схильності до конфліктної поведінки Методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н.В.Гришиної.

Мета: визначення переважного способу поведінки людини в конфліктних ситуаціях.

Опис методики

На ранніх етапах вивчення конфліктів широко використовувався термін «вирішення конфліктів», який має на увазі, що конфлікт можна і необхідно розв'язувати або елімінувати. Таким чином, метою вирішення конфліктів був деякий ідеальний безконфліктний стан, де люди працюють в повній гармонії.

Однак, останнім часом ставлення фахівців до цього аспекту дослідження конфліктів істотно змінилося. Це викликано, на думку К.Томаса, двома обставинами: усвідомленням марності зусиль з повної елімінації конфліктів, а також підтвердженням наявності позитивних функцій конфліктів. Звідси, згідно з підходом К.Томаса, наголос повинен бути перенесений з елімінування конфліктів на управління ними. Тому, автор вважає за потрібне сконцентрувати увагу на таких аспектах зміни конфліктів: які форми поведінки в конфліктних ситуаціях характерні для людей, які з них є більш продуктивними або деструктивними; яким чином можна стимулювати продуктивну поведінку.

Для опису типів поведінки людей в конфліктних ситуаціях, К.Томас запропонував двовимірну модель регулювання конфліктів, основними вимірами в якій є кооперація (пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених до конфлікту) і напористість (для якої характерний акцент на захисті власних інтересів). Відповідно цим двом вимірам, автор виділяє наступні способи регулювання конфліктів:

- 1) змагання (конкуренція) як прагнення досягти своїх інтересів на шкоду іншому;
 - 2) пристосування — на протигагу суперництва, принесення в жертву власних інтересів заради іншого;
- 324355704) компроміс;
324355705) уникнення — відсутність як прагнення до кооперації, так і тенденції до досягнення власних цілей; співпраця, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, що повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Інструкція. У кожній з поданих пар виберіть те судження, яке є найбільш типовим для вашої поведінки. Відведений час — не більш 15-20 хвилин.

Типова карта методики

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за вирішення спірного питання.

- Б. Замість того, щоб обговорювати те, в чому ми розходимося, я стараюся звернути увагу на те, з чим ми обидва не згодні.
2. А. Я стараюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.
3. А. зазвичай я настійливо прагну добитися свого.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші відносини.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.
5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час стараюся знайти підтримку у іншого.
Б. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруженості, від якої немає ніякої користі.
6. А. Я намагаюся уникнути виникнення прикрощів для себе.
Б. Я намагаюся добитися свого.
7. А. Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.
Б. Я вважаю за необхідне в чомусь поступитися, щоб домогтися іншого.
8. А. зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.
Б. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.
Б. Я роблю зусилля, щоб домогтися свого.
10. А. Я твердо прагну досягнути свого.
Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
11. А. Я насамперед стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і питання.
Б. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
12. А. Часто я намагаюся не займати позицію, яка може викликати суперечки.
Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.
13. А. Я пропоную середню позицію.
Б. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.
14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і питаю про його погляди.
Б. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.
15. А. Я стараюся заспокоїти іншого, і головним чином, зберегти наші відносини.
Б. Я стараюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.
16. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.
Б. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. А. зазвичай я наполегливо стараюся домогтися свого.
Б. Я стараюся зробити все, щоб уникнути напруженості,

від якої немає ніякої користі.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

Б. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також іде мені назустріч.

19. А. Я, насамперед, стараюся ясно визначити те, в чому полягають всі порушені інтереси і спірні питання.

Б. Я стараюся відкласти розв'язання спірного питання з тим, щоб згодом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

Б. Я стараюся знайти найкраще поєднання вигравів і втрат для нас обох.

21. А. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

Б. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

Б. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

Б. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

Б. Я стараюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і перевагу моїх поглядів.

Б. Ведучи переговори, я стараюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Часто уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

Б. якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28. А. зазвичай я настійно прагну добитися свого.

Б. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай стараюся знайти підтримку у іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

Б. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30. А. Я стараюся не зачепити почуттів іншого.

Б. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншою зацікавленою людиною могли домогтися успіху.

Обробка даних:

Питання	Суперництво	Співпраця	Компроміс	Уникнення	Пристосування
1				А	Б
2		Б	А		
3	А				Б
4			А		Б
5		А		Б	
6	Б			А	
7			Б	А	
8	А	Б			
9	Б			А	
10	А		Б		
П		А			Б
12			Б	А	
13	Б		А		
14	Б	А			
15				Б	А
16	Б				А
17	А			Б	
18			Б		А
19		А		Б	
20		А	Б		
21		Б			А
22	Б		А		
23		А		Б	
24			Б		А
25	А				Б
26		Б	А		
27				А	Б
28	А	Б			
29			А	Б	
30		Б			А

2. Відтворіть модель мовленнєвої комунікації.

Ваша тактика та стратегія спілкування з пацієнтом, якщо:

1. Пацієнт розгублений, знервований та може проявляти фізичні ознаки тривоги:

(пітливість, тремтіння, промивки), швидко безконтрольно говорити; може здаватись, що він вимагає надмірної уваги від вас, особливо що стосується переконання. Або може здатися, що він вас не чує і не пам'ятає що ви говорите.

2. Пацієнт виглядає сумним, нещасливим, має мало модульовану міміку, не посміхається, може плакати, може демонструвати уникаючі поведінку та бути не зацікавленим у навколишньому.

3. Пацієнт часто грає на почуттях інших, загрожує гнівом, судовим позовом або навіть самогубством. Він, як правило, виявляє імпульсивну поведінку, спрямовану на отримання того, що він хоче, і часто буває важко відрізнити таку поведінку від межового розладу особистості.

**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

**Причини, функції та типологія конфліктів.
Вербальне та невербальне конфліктне спілкування,
формальне та неформальне спілкування.
Основні характеристики спілкування: учасники, повідомлення,
контекст, канали, перешкоди, зворотний зв'язок.
Чесне та маніпулятивне 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. 1,89. Обсяг 0,968 Мб. Зам. № 214/24.

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