

**ЗВО "Університет економіки та права "КРОК"  
Навчально-науковий інститут психології  
Кафедра психології**

**Г. О. Склярова**

# **ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ**

## **Методичні рекомендації**

**для студентів денної, заочної та дистанційної форм навчання  
спеціальності "Психологія"**

**Київ 2024**

**159.9:316.45(072)**

Рекомендовано до друку  
Рішенням Вченої ради ВНЗ "Університету економіки та права "КРОК" (протокол № 2 від  
26 вересня 2024 року)

**Рецензенти:**

**Петрунько О. В.** – доктор психологічних наук, професор кафедри психології ВНЗ "Університету економіки та права "КРОК", старший науковий співробітник;

**Малкова Т.М.** – доктор психологічних наук, професор кафедри психології ВНЗ "Університету економіки та права "КРОК".

Підготовлено кандидатом психологічних наук, доцентом кафедри психології ВНЗ "Університету економіки та права "КРОК" Г.О. Склярвою

**Склярва Г. О. Психологія спілкування:** методичні рекомендації для студентів денної, заочної та дистанційної форм навчання. К. : ВНЗ "Університет економіки та права "КРОК", 2024. 20.

Методичне забезпечення освітнього компоненту "Психологія спілкування" включає:

- теми, заплановані до розгляду на лекційних заняттях;
- питання для підготовки студентів до семінарських занять, або самостійного опрацювання теми;
- завдання, які, залежно від виділених годин для вивчення дисципліни, на розсуд викладача, можуть бути запропоновані студентам для самостійного виконання вдома, або використані для опрацювання теми на практичних чи семінарських заняттях;
- інструкції та рекомендації щодо виконання студентами індивідуальної роботи;
- перелік запитань для підготовки до підсумкового контролю;
- список основної та додаткової рекомендованої літератури.

© Склярва Г. О., 2024

© ВНЗ "Університет економіки та права "КРОК", 2024

## **ЗМІСТ**

- I. Мета та завдання освітнього компоненту
- II. Плани занять
- III. Індивідуальна робота студентів
- IV. Питання для підготовки студентів до підсумкового контролю
- V. Рекомендована література

## **I. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТУ**

**Мета курсу** – надання студентам теоретичних знань про психічні явища і закономірності, які виникають у діяльності та спілкуванні; набуття студентами практичних навичок розпізнання невербальних сигналів та емоцій співбесідника, збереження комунікативної рівноваги та ефективності в комунікації.

### **Завдання курсу:**

- дати студентам основні знання щодо спілкування, його видів, основних закономірностей організації та вдосконалення процесу спілкування;
- охарактеризувати особливості розуміння співрозмовниками один одного;
- сформувати у студентів вміння здійснювати психологічний аналіз процесу спілкування, здійснювати психодіагностику комунікативних особливостей та корекцію комунікативних труднощів.

**Пререквізити.** Опанування навчального компоненту «Психологія спілкування» передбачає використання знань із дисциплін, які вже були вивчені (Загальна психологія, Вступ до фаху), або які також вивчаються студентами у 3-му семестрі: Загальна психологія, Корпоративна культура, Вікова та педагогічна психологія.

**Постреквізити.** Курс «Психологія спілкування» для бакалаврату сприяє: поглибленню знань студентів з загальної психології, вікової та педагогічної психології, психології особистості в аспекті вивчення людини як суб'єкта спілкування.

### **Результати навчання:**

#### **Загальні компетенції згідно освітньої програми**

**ЗК2.** Знання та розуміння предметної області та розуміння професійної діяльності.

**ЗК8.** Навички міжособистісної взаємодії.

#### **Спеціальні компетенції згідно освітньої програми**

**СК1.** Здатність оперувати категоріально-понятійним апаратом психології.

**СК9.** Здатність здійснювати просвітницьку та психопрофілактичну відповідно до запиту.

#### **Програмні результати навчання**

**ПР1.** Аналізувати та пояснювати психічні явища, ідентифікувати психологічні проблеми та пропонувати шляхи їх розв'язання.

**ПР9.** Пропонувати власні способи вирішення психологічних задач і проблем у процесі професійної діяльності, приймати та аргументувати

власні рішення щодо їх розв'язання ( зокрема, щодо заходів раннього втручання)

**ПР10.** Формулювати думку логічно, доступно, дискутувати, обстоювати власну позицію, модифікувати висловлювання відповідно до культуральних особливостей співрозмовника

**ПР14.** Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості.

## II. ПЛАНИ ЗАНЯТЬ

### РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНА ХАРАКТЕРИСТИКА СПІЛКУВАННЯ.

#### Тема 1. Спілкування як психічне явище

##### План лекції:

1. Поняття спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Види спілкування.
4. Стилi спілкування.

##### Питання для підготовки до семінарських занять:

1. Що таке спілкування?
2. Які функції виконує спілкування в житті людини?
3. Які виділяють види спілкування?
4. Які існують стилі спілкування?

##### Завдання:

1. Подумайте про три різні ситуації спілкування зі свого життя (наприклад, робоча нарада, сімейна вечеря, розмова з другом). Опишіть кожну ситуацію, виділивши основні функції спілкування, які були задіяні (наприклад, інформаційна, емоційна, регулятивна). Проаналізуйте, як кожна з функцій вплинула на результат спілкування. Чи вдалося досягти бажаного результату? Чому так або ні?
2. Оберіть два стилі спілкування (наприклад, агресивний, пасивний, асертивний). Уявіть або згадайте реальні ситуації, де ці стилі були використані. Опишіть кожну ситуацію, зазначаючи, як вибраний стиль вплинув на результат спілкування, емоційний стан учасників і подальші відносини між ними. Порівняйте ефективність обраних стилів у конкретних ситуаціях.

**Рекомендована література:** 6; 10; 13.

#### Тема 2. Спілкування як потреба особистості.

##### План лекції:

1. Розвиток спілкування в онтогенезі.
2. Характеристика спілкування як потреби людини.

##### Питання для підготовки до семінарських занять:

1. Охарактеризуйте особливості спілкування у віці немовляти та

ранньому дитячому віці. Яку роль грає спілкування в цей час у розвитку дитини?

2. Охарактеризуйте особливості спілкування у молодшому та середньому шкільному віці. Яку роль грає спілкування в цей час у розвитку дитини?
3. Охарактеризуйте особливості спілкування у старшому шкільному віці. Яку роль грає спілкування в цей час у розвитку особистості підлітка?
4. Охарактеризуйте спілкування як одну з основних потреб особистості.
5. Розкажіть про спілкування, як засіб задоволення інших людських потреб.

#### **Завдання:**

1. Підготуватися до групової дискусії, де кожен студент має аргументовано захистити свою думку щодо того, наскільки важливим є спілкування для особистого розвитку та самореалізації.
2. Проаналізуйте, як використання соціальних медіа впливає на ваші комунікативні потреби. Напишіть короткий звіт про позитивні та негативні аспекти цього впливу.

**Рекомендована література: 2; 7.**

### **Тема 3. Спілкування та індивідуально-психологічні характеристики особистості**

#### **План лекції:**

1. Темперамент і спілкування.
2. Характер і спілкування.
3. Здібності і спілкування.

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Розкажіть про прояв типу темпераменту у спілкуванні.
2. Розкажіть про вплив рис характеру особистості на цілі, процес її спілкування та його ефективність.
3. Охарактеризуйте комунікативні здібності особистості.

#### **Завдання:**

1. Проведіть самодіагностику своїх комунікативних здібностей: сильні та слабкі сторони в комунікації; наявні комунікативні здібності; вплив цих здібностей на ефективність спілкування.
2. Опишіть три конкретних ситуації, де ваші індивідуально- психологічні характеристики (темперамент, характер, здібності) вплинули на результат спілкування. Проаналізуйте, як ці характеристики допомогли або перешкоджали в кожному випадку.

**Рекомендована література:** 4; 5; 6.

#### **Тема 4. Комунікативний компонент спілкування**

##### **План лекції:**

1. Спілкування як комунікація.
2. Види комунікації.
3. Вербальна комунікація.
4. Поняття мови та мовлення. Функції мовлення.
5. Види та форми мови: розмовна мова, літературна мова, штучні мови, усна мова, письмова мова, внутрішнє мовлення, зовнішнє мовлення.
6. Діалогічне та монологічне мовлення.

##### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Опишіть спілкування як процес обміну інформацією.
2. Назвіть та охарактеризуйте види комунікації.
3. Розкажіть про функції мови та мовлення. Назвіть функції мовлення.
4. Охарактеризуйте такі види та форми мови: розмовна мова, літературна мова, штучні мови, усна мова, письмова мова, внутрішнє мовлення, зовнішнє мовлення.
5. Охарактеризуйте діалогічне та монологічне мовлення.

##### **Завдання:**

1. Попрацюйте у парах. Складіть діалог на тему “Найцікавіша пригода мого життя”, використовуючи різні комунікативні навички (слухання, активне висловлювання, реакції тощо). Підготуйтеся до спілкування за складеним сценарієм у аудиторії. Завданням інших студентів буде спостерігати за діалогом, та аналізувати побачене після завершення виступу.
2. Попрацюйте у парах. Один студент має розповідати історію, а інший практикувати активне слухання (вербальні та невербальні підтвердження). Після виконання вправи проаналізуйте, як активне слухання вплинуло на якість спілкування.

**Рекомендована література:** 7; 8; 13.

#### **Тема 5. Засоби невербальної комунікації.**

##### **План лекції:**

1. Особливості та функції невербальної комунікації.
2. Основні канали невербальної комунікації.

3. Кінесика. Міміка. Контакт очима. Поза. Жести. Такесика.
4. Часова структура спілкування.
5. Розміщення учасників взаємодії.

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Які є особливості невербальної комунікації? Які функції виконує невербальна комунікація?
2. Розкажіть про кінесику, міміку, контакт очима, пози, жести у спілкуванні
3. Розкажіть про такесику, часову структура спілкування, розміщення учасників взаємодії під час спілкування.

#### **Завдання:**

1. Зробіть відеозапис короткої взаємодії (2-5 хвилин) між двома людьми, аналізуючи як вербальні, так і невербальні елементи їхньої комунікації (з дозволу осіб, які спілкуються) або знайдіть фрагмент спілкування між двома людьми у кіно. Визначіть, які невербальні засоби спілкування використовують ці люди. Як ці сигнали підсилюють або суперечать вербальному повідомленню.
2. Створіть два сценарії розмови: один, у якому невербальна комунікація повністю відповідає змісту, та інший, де невербальні сигнали суперечать сказаному. Підготуйтеся до представлення сценаріїв на занятті та подальшого обговорення, як це впливає на сприйняття комунікації. Завдання можна виконувати у парах.

**Рекомендована література: 5; 14.**

### **Тема 6. Перцептивний компонент спілкування**

#### **План лекції:**

1. Соціальна перцепція та її механізми.
2. Каузальна атрибуція, її види, помилки атрибуції.
3. Перше враження про людину.
4. Соціальні стереотипи та упередження у сприйманні іншої людини.

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Що таке соціальна перцепція? Які її механізми?
2. Що таке каузальна атрибуція? Які види вона має? Охарактеризуйте помилки каузальної атрибуції.
3. Розкажіть про ефект першого враження про людину. Яку роль він має у спілкуванні? Що впливає на формування першого враження?

4. Розкажіть про стереотипи та упередження у сприйманні іншої людини. Яку роль вони відіграють у спілкуванні?

#### **Завдання:**

1. Підготуйте та принесіть на заняття зображення людини (фото з вільного доступу або зроблена за дозволом особи, яку фотографують, фотокартка) або підготуйте детальний опис зовнішності певної людини. Підготуйтеся до демонстрації зображення в аудиторії, або до представлення створеного опису, та обговорення зображень чи описів, підготовлених іншими студентами. Завдання буде оцінити певну особистість (на основі опису або фотографії) і обговорити, як стереотипи та перцептивні схеми впливають на сприйняття інших людей.
2. Проведіть опитування серед своїх одногрупників або знайомих про соціальні стереотипи, які вони мають щодо різних груп людей (наприклад, професій, національностей, вікових груп). Напишіть короткий звіт, у якому: опишіть виявлені стереотипи; проаналізуйте, як ці стереотипи впливають на сприйняття інших людей; розробіть рекомендації для зменшення негативного впливу соціальних стереотипів на спілкування.

**Рекомендована література:** 2; 11; 15.

### **Тема 7. Інтерактивний компонент спілкування**

#### **План лекції:**

1. Психологічний вплив співрозмовників один на одного в процесі спілкування.
2. Загальна характеристика способів впливу: зараження, навіювання, наслідування.
3. Спілкування як взаємодія. Типи взаємодії.
4. Психологічні основи впливу засобів масової інформації (ЗМІ) на особистість.

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Опишіть психологічний вплив, який здійснюють один на одного співрозмовники під час спілкування.
2. Охарактеризуйте різні способи психологічного впливу учасників спілкування один на одного.
3. Охарактеризуйте спілкування як взаємодію, розкажіть про існуючі типи взаємодії під час спілкування.
4. Охарактеризуйте психологічні засоби впливу засобів масової

інформації (ЗМІ) на споживачів інформації.

### **Завдання:**

1. Проведіть спостереження за кількома реальними соціальними ситуаціями (наприклад, сімейна вечеря, робоча зустріч, зустріч друзів тощо). Визначте типи взаємодії, які спостерігалися в цих ситуаціях (конфліктна, кооперативна, конкуренція). Проаналізуйте, як типи взаємодії вплинули на ефективність комунікації та результати. Підготуйтеся до представлення своїх випадків та обговорення випадків інших студентів на занятті.
2. Проаналізуйте способи впливу (зараження, навіювання, наслідування) в медіа (наприклад, телевізійні реклами, соціальні мережі, новини). Виберіть конкретний приклад (відео, реклама, пост) і оцініть, які методи впливу використовуються, як ці методи можуть впливати на сприйняття та поведінку глядачів або читачів?

**Рекомендована література:** 2; 6; 9.

## **РОЗДІЛ 2. ТРУДНОЩІ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ЇХ ПОДОЛАННЯ**

### **Тема 8. Труднощі, бар'єри та деформації у спілкуванні**

#### **План лекції:**

1. Труднощі спілкування
2. Бар'єри у спілкуванні
3. Вихід з ситуації утрудненого спілкування.
4. Деформації спілкування.

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Що таке труднощі спілкування? Назвіть їх та охарактеризуйте.
2. Що таке бар'єри спілкування? Назвіть їх та охарактеризуйте.
3. Які є шляхи виходу з ситуації утрудненого спілкування?
4. Що таке деформації спілкування?

#### **Завдання:**

1. Попрацюйте у парах. Змодельуйте ситуацію, у якій між вами виник комунікативний бар'єр (мовний, культурний, емоційний). Запропонуйте способи його подолання.
2. Проаналізуйте власний досвід спілкування, коли виникали деформації (маніпуляція, агресія, пасивність), і напишіть есе про причини та

наслідки тієї ситуації.

**Рекомендована література:** 1; 5; 16; 17.

### **РОЗДІЛ 3. ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПСИХОЛОГА**

#### **Тема 9. Спілкування в діяльності психолога План лекції:**

1. Основи професійного спілкування психолога
2. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні
3. Етичні вимоги до спілкування психолога й клієнта

#### **Питання для підготовки до семінарських занять:**

1. Розкажіть про основи професійного спілкування психолога (принципи, засоби).
2. Розкажіть про встановлення психологічного контакту у спілкуванні психолога то клієнта.
3. Яких етичних вимог повинен дотримуватися психолог під час професійного спілкування?

#### **Завдання:**

1. Попрацюйте у парах. Підготуйтеся розіграти консультаційний діалог між психологом і клієнтом, використовуючи різні комунікативні техніки (відкрите запитання, рефлексія, парафраз). Відпрацюйте техніки встановлення психологічного контакту в парі або групі. Підготуйтеся до “представлення свого випадку” в аудиторії та обговорення “випадків” інших студентів.

2. Здійсніть аналіз етичних дилем у професійному спілкуванні психолога:  
Ситуація 1: Розголошення конфіденційної інформації

Опис: Психолог працює з клієнтом, який розповідає про серйозні особисті проблеми, включаючи суїцидальні думки. Клієнт просить психолога не розповідати про це нікому. Пізніше, психолог дізнається, що клієнт має намір вчинити суїцид і повідомляє про це родичів клієнта без його відома.

Етичні дилеми:

- Конфіденційність інформації vs. обов'язок запобігти шкоді.
- Як забезпечити безпеку клієнта, дотримуючи етичних стандартів конфіденційності?

Ситуація 2: Особисті переконання і професійна поведінка

Опис: Психолог, який працює в установі, де надається допомога клієнтам з різними сексуальними орієнтаціями, має власні релігійні переконання, що суперечать деяким аспектам сексуальної ідентичності

клієнтів. Психолог відчуває дискомфорт і має труднощі з забезпеченням безупинної і неупередженої підтримки.

Етичні дилеми:

Як дотримуватися професійної нейтральності і забезпечити якісну допомогу, незважаючи на особисті переконання?

Які стратегії можна використовувати для управління особистими упередженнями в професійній діяльності?

Ситуація 3: Тиск з боку колег

Опис: Психолог працює в команді, де колеги тиснуть на нього, щоб поділитися інформацією про одного з клієнтів, який проходить терапію. Хоча психолог розуміє, що це може бути корисно для загального розуміння випадку, він усвідомлює, що розголошення інформації суперечить правилам конфіденційності.

Етичні аспекти:

- Як залишатися вірним етичним стандартам конфіденційності, незважаючи на зовнішній тиск?
- Які методи можна використовувати для захисту конфіденційності клієнтів у командному середовищі?

Ситуація 4: Взаємодія з клієнтом, який порушує закон

Опис: Психолог працює з клієнтом, який розповідає про участь у незаконній діяльності (наприклад, наркотичній торгівлі). Клієнт не готовий припинити цю діяльність і просить психолога не повідомляти про це правоохоронним органам.

Етичні аспекти:

- Як вирішити конфлікт між обов'язком захистити клієнта і необхідністю повідомити про незаконну діяльність?
- Які рекомендації можна дати психологам для управління ситуаціями, де етика і законодавство вступають у конфлікт?

**Рекомендована література:** 3; 4; 5; 12; 18.

### III. ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

1. Підготувати презентацію за однією із запропонованих тем:

- 1) Історія, основні напрямки й перспективи дослідження в галузі психології спілкування.
- 2) Розвиток теорій атрибуції.
- 3) Комунікативна компетентність як складова професійної діяльності для представника професії типу “людина-людина”.
- 4) Акустичні засоби передачі невербальної інформації.
- 5) Проблема інтерпретації невербальної поведінки.
- 6) Сором’язливість як специфічна складність міжособистісного спілкування.
- 7) Ригідність і тривожність як фактори дефектного спілкування. Деструктивне спілкування: брехня, егоїзм.
- 8) Агресивно-конфліктна взаємодія. Джерела агресивності. Закономірності агресивної поведінки.
- 9) Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.
- 10) Визнання безумовної цінності людини, гідність, делікатність, такт під час спілкування.
- 11) Слухання як компонент вербальної комунікації.
- 12) Культуральні відмінності та їх вплив на вербальне й невербальне спілкування представників різних культур.

Регламент виступу із презентацією - 5 хвилин. Вимоги до оформлення: титульний слайд (назва ЗВО, освітнього компоненту, тема презентації, ПІБ викладача, ПІБ студента, група, рік), план, слайди основного змісту, висновки, список використаної наукової літератури.

2. Підготувати тези для участі у науковій конференції. Теми тез обговорюються та затверджуються з викладачем індивідуально. Вимоги до оформлення тез - відповідно до вимог організаторів конференції.

3. Написати реферат за однією із запропонованих тем:

- 1) Комунікативні стани особистості.
- 2) Теорії розвитку особистості в спілкуванні.
- 3) Роль емоційного інтелекту у спілкуванні.
- 4) Гендерні відмінності в спілкуванні.
- 5) Ефективне спілкування: критерії, техніки, методи.
- 6) Психологічні особливості спілкування через соціальні мережі.
- 7) Спілкування як провідний вид діяльності підлітка.

- 8) Маніпуляція як стиль спілкування.
- 9) Психодіагностичні методики в психології спілкування.
- 10) Механізми взаєморозуміння в процесі спілкування.

Вимоги до оформлення. Державна мова, науковий стиль, сторінки формату А4; шрифт Times New Roman; розмір 14; міжрядковий інтервал 1,5; поля: ліве поле – 30 мм, праве – 15 мм, верхнє і нижнє – 20 мм. Обсяг – 7-12 стор., простий план (3-4 розділи), список використаної літератури – 10-15 джерел; оформлення посилань при цитуванні – у квадратних дужках номер джерела в списку літератури та сторінку цитованого фрагменту.

Вимоги до структури. Титульна сторінка, зміст, основна частина, висновок, список використаної літератури.

#### IV. ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ ДО ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ (ЗАЛІКУ/ ЕКЗАМЕНУ)

1. Визначення спілкування в соціально-психологічній літературі. Спілкування як об'єкт міждисциплінарних досліджень.
2. Спілкування і розвиток особистості.
3. Спілкування як потреба людини.
4. Взаємозв'язок понять «спілкування» та «діяльність».
5. Основні потреби, мотиви і цілі спілкування.
6. Комунікативні якості особистості.
7. Методи дослідження спілкування.
8. Трьохкомпонентна структура спілкування.
9. Функції спілкування: інформаційно-комунікативна, регуляційно-комунікативна, афективно-комунікативна.
10. Рівні спілкування: "індивід-індивід", "індивід-група", "група- соціум".
11. Спілкування як обмін інформацією.
12. Засоби спілкування: вербальні та невербальні.
13. Поняття мови та мовлення. Функції мовлення.
14. Розмовна мова, літературна мова. Штучні мови.
15. Усна мова. Письмова мова. Внутрішнє мовлення.
16. Діалогічне та монологічне мовлення.
17. Особливості невербальної комунікації. Функції невербальних повідомлень.
18. Основні канали невербальної комунікації.
19. Кінесика. Міміка. Контакт очима.
20. Кінесика. Поза. Жести.
21. Проксеміка. Такесика.
22. Часова структура спілкування. Розміщення учасників взаємодії.
23. Акустичні засоби передачі невербальної інформації.
24. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.
25. Спілкування як сприймання людьми один одного. Соціальна перцепція.
26. Феномен каузальної атрибуції.
27. Чинники, що викликають помилки при оцінці особистості іншої людини.
28. Говоріння та слухання. Види слухання.
29. Причини викривлень інформації. Цілісне сприймання повідомлень.
30. Нерелекційне слухання, мінімізація відповідей.
31. Релекційне слухання: з'ясування, перефразування, резюмування, емпатія у спілкуванні.
32. Ідентифікація і рефлексія як механізми взаєморозуміння.
33. Види психологічного впливу у спілкуванні: переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки.

34. Маніпулятивне спілкування. Основні маніпуляції та засоби захисту від них.
35. Види спілкування: необхідне, бажане, нейтральне, небажане, гуманістичне.
36. Безпосереднє спілкування як контакт один на один.
37. Опосередковане спілкування за допомогою письмових чи технічних засобів віддалених у часі чи просторі учасників спілкування.
38. Міжособистісне спілкування як безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників.
39. Соціальні ролі. Рольове спілкування. Формальне спілкування.
40. Масове спілкування, види засобів масової інформації.
41. Поняття про ділове та неділове спілкування. Психологічні особливості ділового спілкування.
42. Монологічні (вітальна промова, презентація, інформаційна промова, доповідь) види ділового спілкування.
43. Діалогічні (ділова бесіда, телефонна розмова, нарада, переговори, інтерв'ю, дискусія, прес-конференція) види ділового спілкування.
44. Форми спілкування: бесіда, розмова по телефону, переговори, збори.
45. Психологічний аналіз управлінського спілкування.
46. Труднощі міжособистісного спілкування.
47. Труднощі спілкування (порушення спілкування, залежність труднощів від віку особистості).
48. Комунікативні бар'єри: смисловий, логічний, фонетичний, семантичний, стилістичний.
49. Сором'язливість як специфічна складність міжособистісного спілкування.
50. Самотність. Типи самотності, причини хронічного відчуття самотності.
51. Аутистичність і відчуженість. Аномія.
52. Акцентуації характеру і дефекти спілкування.
53. Ригідність і тривожність як чинники дефектного спілкування. Деструктивне спілкування: брехня, егоїзм.
54. Агресивно-конфліктна взаємодія. Джерела агресивності. Закономірності агресивної поведінки.
55. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.
56. Визнання безумовної цінності людини, гідність, делікатність у спілкуванні, такт.
57. Основні правила ввічливості.
58. Основи професійного спілкування психолога.
59. Встановлення психологічного контакту у спілкуванні.
60. Етичні вимоги до спілкування психолога й клієнта.

## V. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Основна та додаткова література до курсу:

#### Основна:

1. Губенко І. Я., Карнацька О.С., Шевченко О.Т. Основи загальної і медичної психології, психічного здоров'я та міжособового спілкування: підручник. 2-е вид., переробл. і допов. Київ: ВСВ "Медицина", 2018. 312 с.
2. Засєкіна Л. В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособове спілкування: навчальний посібник. 2-е вид. Київ: ВСВ "Медицина", 2018. 216 с.
3. Калмиков Г. В. Психологія формування професійно-мовленнєвої діяльності майбутніх психологів: монографія. Київ: Видавничий дім "Слово", 2019. 316 с.
4. Кручек В. А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: навчальний посібник. Київ: ДАКККіМ, 2010. 273 с.
5. Філоненко М. М. Психологія спілкування: підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с
6. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник. Київ: ВД "Професіонал", 2007. 464 с.

#### Додаткова:

7. Абрамович С.Д., Чікарьова М.Ю. Мовленнєва комунікація: підручник. Київ: ВД Дмитра Бураго, 2013. 464 с. URL: <https://files.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi78/0058007.pdf>
8. Борґ Джеймс. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування /пер. з англ. Н. Лазаревича. Харків: Ранок: Фабула, 2021. 304 с.
9. Карнегі Дейл. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Київ: ВГ КМ-Букс, 2023. 256 с.
10. Коваленко А.Б., Корнєв М.Н. Соціальна психологія: підручник. Київ: Геопринт, 2006. 400 с.
11. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: посібник. Київ: Академвидав, 2003. 448 с.
12. Партико Н.В. Психологія конфліктів: навчальний посібник. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2019. 132 с.
13. Психологія міжособистісного спілкування: термінологічний словник з дисципліни для студентів денної та заочної форми навчання ступеня «Бакалавр» спеціальності 053 «Психологія» / укладач М. О. Марценюк. Мукачево : МДУ, 2017. 14 с.
14. Сайтарли І.А. Культура міжособистісних стосунків: навчальний посібник. Київ: Академвидав, 2007. 240 с
15. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
16. Форвард С., Фрейзер Д. Емоційний шантаж: Коли люди з вашого життя

використовують залякування, обов'язки та провину, щоб маніпулювати вами / пер. з англ. У. Курганова. Харків: Вид-во "Ранок": Фабула, 2023. 336 с.

17. Чалдині Р. Психологія впливу. Переконайте та досягайте успіху/ пер. з англ. М. Скоробогатової. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2016. 366 с.

18. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: навчальний посібник. Київ: Вікар, 2002. 223 с.