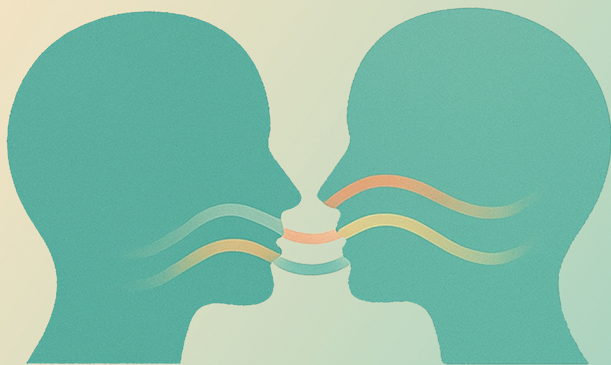


І. Г. Гайдучок, М. С. Регеда, Н. М. Шувар, Г. М. Закалик



ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
ВИЩИЙ ПРИВАТНИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ЛЬВІВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

І. Г. Гайдучок, М. С. Регеда,
Н. М. Шувар, Г. М. Закалик

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

*За загальною редакцією
доктора медичних наук, професора, академіка АНВШ України
Михайла Степановича Регеди*



Видавничий дім «Інтернаука»
Київ — 2026

БУДК 159.9:316.6(075.8)

П 16

*Рекомендувала Науково-методична рада
ВПНЗ «Львівський медичний університет»*

*як навчальний посібник для здобувачів вищої освіти спеціальностей
І1 (221) «Стоматологія», І2 (222) «Медицина», І4 (225) «Медична психологія»,
І7 (227) «Терапія та реабілітація», І8 (226) «Фармація, промислова фармація»,
С4 (053) «Психологія» (протокол № 4 від 27.11.2025 р.)*

Рецензенти:

Варій М. Й. — доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри загальної та медичної психології ВПНЗ «Львівський медичний університет»;

Терлецька Ю. М. — доцент, кандидат психологічних наук, Національний університет «Львівська політехніка».

Гайдучок І. Г., Рєгеда М. С., Шувар Н. М., Закалик Г. М. Психологія
П 16 спілкування: навчальний посібник / за заг. ред. М. С. Рєгеди. Київ: Вид-во
«SBA Print», Видавничий дім «Інтернаука», 2026. 184 с.

ISBN 978-617-8829-04-9

«Психологія спілкування» є нормативною складовою гуманітарної та психолого-педагогічної підготовки студентів Вищого приватного навчального закладу «Львівський медичний університет».

У посібнику висвітлено сучасні підходи до вивчення соціально-психологічних аспектів спілкування та охоплено широке коло пов'язаних із цим психологічних проблем. Розглянуто теоретичні й методологічні основи комунікації, розкрито психологічну сутність міжособистісного спілкування, а також особливості його комунікативної, інтерактивної та перцептивної складових. Окрему увагу приділено питанням особистісного самоуправління та саморегуляції в процесі спілкування. Висвітлено етичні і деонтологічні засади ділового спілкування.

Посібник призначено для здобувачів вищої освіти першого (бакалаврського), другого (магістерського) та третього (освітньо-наукового) рівнів за спеціальностями: І1 (221) «Стоматологія», І2 (222) «Медицина», І4 (225) «Медична психологія», І7 (227) «Терапія та реабілітація», І8 (226) «Фармація, промислова фармація», С4 (053) «Психологія».

Він буде корисним для викладачів, студентів закладів вищої освіти І–ІV рівнів акредитації, а також для широкого кола читачів, які у своїй професійній діяльності використовують соціально-психологічні знання про потребу, прагнення та необхідність особистості у спілкуванні.

УДК 159.9:316.6(075.8)

ISBN 978-617-8829-04-9

© Гайдучок І. Г., Рєгеда М. С., Шувар Н. М., Закалик Г. М., 2026.

© Видавництво «SBA Print», 2026.

© Видавничий дім «Інтернаука», 2026.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
РОЗДІЛ 1 СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН ТА НАУКОВА ДИСЦИПЛІНА	6
1.1 ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ ЯК НАУКОВА ДИСЦИПЛІНА	6
1.2 ПРЕДМЕТ ТА ЗАВДАННЯ ПСИХОЛОГІЇ СПІЛКУВАННЯ. СУЧАСНА ХАРАКТЕРИСТИКА СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО ФЕНОМЕНУ ..	16
1.3 СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА КАТЕГОРІЇ ПСИХОЛОГІЇ СПІЛКУВАННЯ	18
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 1:	30
РОЗДІЛ 2 ВИДИ ТА МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ.....	33
2.1 ВИДИ СПІЛКУВАННЯ	33
2.2 МОДЕЛІ МОВЛЕННЄВОЇ КОМУНІКАЦІЇ.....	40
2.3 ТРИ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ: ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ, СПРИЙНЯТТЯ ТА ІНТЕРАКТИВНА ВЗАЄМОДІЯ.....	48
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 2	57
РОЗДІЛ 3 НЕВЕРБАЛЬНІ ТА ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ КОМУНІКАЦІЇ	59
3.1 ПОНЯТТЯ ПРО ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ	59
3.2 НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ. ПЕРЕКЛАД ЕМОЦІЙ «МОВОЮ ТІЛА»	61
3.3 ЗОНИ ПРОСТОРОВОЇ І ЧАСОВОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ СПІЛКУВАННЯ	78
3.4 ВЕРБАЛЬНЕ СПІЛКУВАННЯ	80
3.5 ОСНОВНІ ФОРМИ, СТРАТЕГІЇ ТА СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ. ТИПИ КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ ЛЮДЕЙ	86
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 3:	96
РОЗДІЛ 4 ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ. ЕФЕКТИВНА МОВЛЕННЄВА КОМУНІКАЦІЯ	99
4.1 ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ.....	99
4.2 КОМУНІКАТИВНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ОСОБИСТОСТІ КЕРІВНИКА ЯК ДІЛОВОГО ПАРТНЕРА.....	103
4.3 ТЕХНІКИ ЕФЕКТИВНОГО СЛУХАННЯ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ ЯК ШЛЯХ ДО УСПІШНОЇ СПІВПРАЦІ	114
4.4 ВМІННЯ ЕФЕКТИВНОЇ РОБОТИ У КОМАНДІ	117
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 4	120
РОЗДІЛ 5 ТРУДНОЩІ У МІЖОСОБИСТІСНОМУ СПІЛКУВАННІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ	122
5.1 ПОНЯТТЯ «ЕФЕКТИВНОГО МОВНОГО ВПЛИВУ» ТА ПРИЧИНИ ТРУДНОЩІВ У СПІЛКУВАННІ	122

5.2 КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ У МІЖОСОБИСТІСНОМУ СПІЛКУВАННІ	126
5.3 КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ У СПІЛКУВАННІ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ З ПАЦІЄНТОМ	132
5.4 КОНФЛІКТИ У СПІЛКУВАННІ: ПРИЧИНИ, ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ І ВИРІШЕННЯ .	137
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 5	150

РОЗДІЛ 6 ОСНОВНІ ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ МЕДИЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ ІЗ ПАЦІЄНТОМ..... 152

6.1 ДЕОНТОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ, МОРАЛЬ, ВЧИНОК, ЕТИКА, КУЛЬТУРА У ПОВЕДІНЦІ ТА ДІЯЛЬНОСТІ ЛІКАРЯ	152
6.2 СПЕЦИФІКА ПРОФЕСІЙНОЇ МОРАЛЬНОСТІ І ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ. ДІЛОВА ЕТИКА І ДУХОВНІСТЬ	160
6.3 ДОТРИМАННЯ КУЛЬТУРИ ТА НОРМ МОРАЛІ СПІЛКУВАННЯ МЕДИЧНИМИ ПРАЦІВНИКАМИ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	167
6.4 ВСТАНОВЛЕННЯ ВІДПОВІДНИХ УМОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕННЯ РОЗМОВИ ПРО ПРОГНОЗ ХВОРОБИ	177
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ДО РОЗДІЛУ 6	181

Передмова

Для будь-якої людини спілкування – це не просто частина життя, а його основа. Людина не може не спілкуватися. Це така ж природна потреба, як дихання, їжа чи відчуття безпеки. Спілкування є нашою здатністю бути з іншими, творити зв'язки, розуміти й бути зрозумілими.

Саме через спілкування ми виражаємо себе – свої почуття, наміри, прагнення. Ми повідомляємо світові, хто ми є, що нас хвилює, до чого ми прагнемо. Ми будуємо стосунки, висловлюємо згоду або заперечення, переконуємо, слухаємо, мовчимо. Це також спосіб формування власного світосприйняття, здатність долучатися до досвіду інших, розкривати свій внутрішній світ, своє красномовство чи... виявляти безсилля говорити.

У спілкуванні ми або розквітаємо, або втрачаємо зв'язок. І саме тому комунікація – не лише мистецтво, а й наука. Її вивчення дає змогу краще зрозуміти себе та інших, усвідомити, чому одні слова лікують, а інші – ранять; чому одні мовчання зрозуміліші за промови, а при деяких розмовах ми згадуємо все життя.

Спілкування – це не лише про вдалі бесіди. Це також про труднощі: невміння почати діалог, страх відвертості, емоційні бар'єри, що стоять між «сказати» й «промовчати».

Глибину цих комунікативних викликів особливо гостро усвідомлюють ті, хто щодня має справу з людським болем, тривогою й надією – лікарі, психологи, реабілітологи, рятувальники, всі, хто обрав шлях допомоги іншим.

Будь то лікар, психолог чи провізор – це люди, які щодня перебувають у полі складних людських переживань і потребують не лише професійних знань, а й глибокої чутливості, здатності бути поруч і співпереживати: уважно, делікатно, по-людськи слухати. Інколи – мовчки, але з повною присутністю та внутрішнім зосередженням. А іноді – єдине сказане слово здатне цілоти краще за ліки. Для медичних працівників контактування – це не додаток до фаху, а його серце. Лікареві важливо не лише поставити діагноз, а й знайти шлях до пацієнта, не тільки показати свої уміння та навички як професіонала, а й бути присутнім, уважним і людяним.

Цей посібник – не звичний академічний текст. Це запрошення до роздумів, до самоспостереження, до діалогу з собою й іншими. Тут ідеться про природу спілкування, про глибини вербального й невербального, про мистецтво слухати й говорити, про виклики й бар'єри, які постають перед кожним, хто працює з людьми. Це спроба знайти баланс між щирістю і фаховістю, між наукою і живим досвідом.

Хай ця книга стане для Вас простором не лише теоретичних, а й особистих відкриттів. Адже, зрештою, найважливіше, що ми залишаємо іншим, – це не лише знання, а й те, як ми були з ними на зв'язку.

Розділ 1 Спілкування як соціально-психологічний феномен та наукова дисципліна

1.1 Психологія спілкування як наукова дисципліна

1.2 Предмет та завдання психології спілкування. Сучасна характеристика спілкування як соціально-психологічного феномену

1.3 Сутність, структура, функції та категорії психології спілкування

1.4 Взаємозв'язки психології спілкування з іншими галузями знання

***Ключові слова:** психологія спілкування, предмет психології спілкування, завдання психології спілкування, спілкування, комунікація, комунікативна взаємодія, діяльність людини, мова, мовлення, комунікативні уміння, мовленнєві уміння, мовленнєва активність, мовленнєва комунікація, структурні характеристики комунікативного процесу, повідомлення, самопрезентація, перша сигнальна система, друга сигнальна система, умовні рефлексії, соціалізація, функції спілкування, афіліація, соціальна підтримка, атракція, дружба, любов, оригінальні форми сповіщення, засоби передачі інформації, характеристики спілкування*

1.1 Психологія спілкування як наукова дисципліна

Психологія спілкування – це не лише один із розділів загальної психології, а й ключова прикладна галузь соціальної психології. Саме тут формуються методи, які допомагають розвивати навички самопізнання, ефективної взаємодії та гармонійного спілкування у колективі.

Спілкування – процес надзвичайно багатогранний. Воно може бути як міжособистісною взаємодією, так і каналом передачі інформації, як формою емоційної підтримки, так і способом прояву ставлення людини до інших. Це не просто передача слів – це передусім передача змісту, емоцій, намірів і сенсів.

Слід розуміти, що не кожна комунікація є спілкуванням, однак кожне спілкування обов'язково є особливою формою комунікації. Спілкування – це винятковий тип взаємодії, притаманний вищим живим істотам, і особливо – людині. Під комунікацією у загальному сенсі мається на увазі процес обміну сигналами між системами, які передають інформацію. Але тільки у людському контексті цей обмін набуває глибини: емоційної, смислової, соціальної.

Іншими словами, комунікація існує і в машинах, і між машинами та людьми. Але коли взаємодіють люди – це вже соціальна подія, що має іншу якість та сенс, а не елементарний технічний обмін повідомленнями.

Спілкування відіграє базову роль у формуванні особистості – її свідомості, самосвідомості, ідентичності. Воно є не лише засобом передачі знань, а й інструментом формування уявлень про себе, інших і світ. Саме у взаємодії з іншим ми усвідомлюємо, ким є ми. Спілкування забезпечує становлення колективу, передає культурні, моральні та етичні норми, слугує середовищем для формування цінностей і простором для вибудовування власних ціннісних орієнтацій.

Його роль неможливо переоцінити: воно лежить в основі всіх соціальних інститутів – від родини до держави, формує структуру навчального процесу, визначає атмосферу трудового колективу, стимулює творчість і є умовою її передачі. Спілкування об'єднує індивідів у спільноти, формує почуття приналежності, дозволяє будувати взаємодовіру, домовлятися, вирішувати конфлікти, створювати нові ідеї. Іншими словами, усе, що має значення у людському бутті, виникає, живе і розвивається у процесі спілкування.

Без спілкування неможливо реалізувати власні потенціали, задовольнити емоційні потреби, досягти взаєморозуміння. Щодня ми спілкуємося з рідними, колегами, друзями, незнайомцями. Кожне спілкування, кожен такий контакт — це не звичайні повідомлення чи обмін інформацією. Спілкування є актом самопрезентації: ми показуємо, ким є, що відчуваємо, як думаємо і у що віримо; це спосіб донесення своїх переконань, емоцій, стилю мислення, життєвих позицій. І, водночас, пізнаємо іншого, відкриваємо для себе його внутрішній світ. Спілкування є дзеркалом, у якому ми бачимо і себе, і тих, хто поруч. Щоб глибше зануритися у феномен спілкування, звернімося до простої, але глибокої притчі «Притча про пса та людей»:

Посеред дороги лежав пес. Повз нього проходили десятки або й сотні людей і кожен реагував по-різному. Хтось обережно обходив його, не бажаючи завдати шкоди. Хтось зневажливо штовхав. А хтось роздратовано кидав каміння.

Поряд сидів старий жебрак. Він довго спостерігав за цим і зрештою звернувся до пса:

– Чому ти тут лежиш?

– Я шукаю доброго господаря, – відповів пес.

Усвідомлюючи зміст цієї притчі, ми розуміємо: кожен із нас – на своєму шляху, а сам шлях – це пошук друзів і однодумців, колег і тих, з ким прагнемо розділити життя. Ми зустрічаємо різних людей, кожен із яких несе свій досвід, ставлення, біль або тепло. І саме психологія спілкування допомагає зрозуміти, чому ми поводимося так чи інакше, що криється за словами, поглядами, мовчанням. Як реагувати на конфлікти, як зчитувати мову тіла, як володіти своїм голосом і залишатися врівноваженим – усе це сфера дії цієї науки.

Суспільство – це багаторівнева система взаємин між людьми, що щоразу відображає ставлення людини до себе, до інших і до світу. А основою цих взаємин є спілкування.

Психологія спілкування, як галузь знань, досліджує саме ці процеси – внутрішні механізми, мотивацію, динаміку взаємодії. Її предмет – не лише зовнішні прояви, а, насамперед, психологічні закономірності, що стоять за діалогом між особистістю та суспільством.

Варто зазначити, що спілкування можна аналізувати не лише з психологічної перспективи. Соціологія, лінгвістика, філософія – кожна з наук вносить свій ракурс у розуміння цього феномену.

В українській науковій літературі термін «спілкування» має особливу глибину. В англomовному просторі більше вживається «комунікація». Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення». Але коли ми говоримо про живе людське спілкування – це більше, ніж зв'язок. Це емоційна й інтелектуальна участь у взаємодії. Із цим пов'язане чітке розмежування у науковій літературі між поняттями «комунікація» та «спілкування».

Відповідно до Лінгвістичного енциклопедичного словника, комунікація – це специфічна форма взаємодії людей у процесі пізнавально-трудої діяльності. Комунікація – це передача інформації, здебільшого одностороння, технічна, нейтральна за емоційним забарвленням. Наприклад, інструкція користувача, вивіска на дверях або заголовки новин.

Спілкування ж – це взаємодія, діалог, включення у суб'єктивний простір іншої людини з урахуванням її цінностей, намірів і особистісних смислів. Це не лише обмін повідомленнями, а насамперед – обмін сенсами. Саме тому спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, що має суспільну природу. Про спілкування як про діяльність можна говорити лише тоді, коли ця діяльність є соціальною за своєю суттю, а не лише за зовнішніми формами.

Без усвідомленого, змістовного спілкування жодна діяльність не набуває соціального сенсу – вона не стає частиною спільного простору людей.

Комунікація – це завжди обмін змістом. Вона належить до сфери передавання та прийому інформації. Ми розмовляємо, слухаємо, читаємо, пишемо і у кожному акті присутній мотив: дізнатися, висловитися, підтримати, переконати, поділитися емоцією. Навіть коротка фраза на зупинці – це спосіб взаємодії, спроба налагодити контакт у світі, де люди так часто роз'єднані.

Мета комунікації – передати інформацію і створити простір розуміння. Лише тоді виникає справжнє взаємодія, де кожен може бути почутим і зрозумілим.

Комунікація лише технічно передає зміст, а от спілкування – створює його у взаємодії. Тобто, якщо комунікація – це канал, то спілкування – це процес наповнення цього каналу змістом.

Адже людина – істота соціальна. Її існування – це постійне входження у мережу стосунків, де кожна зустріч і кожен діалог можуть стати початком змін для інших і для самої особистості.

Саме спілкування лежить в основі соціалізації – від опанування мови та побудови речень до виникнення мотивації до діалогу й використання невербальних або альтернативних засобів обміну інформацією.

Кожна людина – це не лише біологічна істота, а й соціальна особистість, яка щодня виконує низку соціальних ролей: у родині, на роботі, у навчанні, дозвіллі. Їх ми опановуємо внаслідок соціалізації – процесу, під час якого індивід вбудовується у суспільну структуру. Саме завдяки комунікації ми дізнаємося, ким є ми самі й ким є інші.

Соціалізація починається з перших місяців життя і супроводжує нас усе життя. Для дитини це – засвоєння мови, культури, норм поведінки. Для дорослого – адаптація до нових соціальних ролей, професійне спілкування, опанування іноземних мов. Мотивація до вивчення мови – як рідної, так і чужої – значною мірою пов'язана з бажанням бути зрозумілим і зрозуміти інших. Як зауважує О. О. Сербенська [18], мовлення – це спосіб утвердження себе у світі інших.

Відповідно до ситуації людина добирає необхідні мовні засоби та застосовує відповідні мовленнєві уміння. Тому прийоми й форми навчання комунікативних умінь мають відрізнятися від прийомів навчання власне мовленнєвим умінням.

Під поняттям «комунікативні уміння» розуміємо насамперед здатність володіти різними функціональними стилями мовлення, тобто уміння добирати мовні засоби, оптимальні для конкретної комунікативної ситуації, а також дотримання літературної вимови, правописних, лексичних, граматичних і орфоепічних норм. Без дотримання цих вимог не можна говорити про повноцінне опанування комунікативними уміннями.

Однак зміст цього поняття включає й уміння найточніше та найповніше висловити думку, логічно її обґрунтувати, доречно використовувати мовне надбання попередніх поколінь, народну мудрість, моральні й культурні цінності народу – зокрема прислів'я та приказки, що дійшли до нас із глибини віків.

Звернімося до виразу «мовленнєва комунікація». Чому тут вжито слово «мовленнєва», якщо ми зазначаємо, що мова є головним засобом спілкування? Відповідь стане зрозумілою після розмежування понять «мова» і «мовлення». Це розрізнення існує у багатьох мовах і наукових традиціях [21].

У спрощеному вигляді можна сказати, що мова – це система знаків, одиниці якої та взаємозв'язки між ними утворюють ієрархічно впорядковану структуру. Саме у такому значенні слово виступає як знак [17]. У цьому сенсі говоримо про систему української, французької, англійської чи будь-якої іншої мови.

Універсальними мовними одиницями, тобто такими, що притаманні будь-якій мові, є звуки, морфеми (корені, суфікси, префікси), слова, словосполучення та речення. Кожна з них належить до певного рівня мовної системи [7, с. 31 ; 32].

Мовлення – це один із видів комунікативної діяльності людини, що полягає у використанні мови для спілкування з іншими. У цьому значенні мовлення – це конкретна діяльність, яка реалізується у звуковій або письмовій формі [14]. Якщо у понятті «мова» домінує значення «система, структура», то у понятті «мовлення» – «процес, діяльність». Саме тому при використанні терміна «комунікація» доцільним є вживання словосполучення «мовленнєва комунікація» [12].

До процесу спілкування існують різні наукові підходи. Зокрема, коли людина виступає суб'єктом трьох основних видів діяльності: праці, пізнання та спілкування. Існують також класифікації, за якими основними видами діяльності вважаються гра, навчання та праця. Спілкування у кожному з цих видів діяльності відіграє важливу роль.

Зазначимо, що діяльність людини – складне й динамічне психологічне поняття. Вона не зводиться лише до дій, що визначаються активністю або процесуальністю і які бачимо ззовні, вона має глибоку внутрішню структуру. М. М. Філоненко зазначає, що діяльність є проявом психічної активності, що виражає ставлення людини до дійсності. Вона набуває як зовнішніх (фізичних), так і внутрішніх (психічних) форм, але у будь-якому випадку є соціально зумовленою [21].

Психологія спілкування розглядає спілкування не лише як засіб, що обслуговує інші види діяльності, а й як автономний процес, самостійний вид діяльності, який не завжди зумовлюється потребами у спільній діяльності. Спілкування може бути самовмотивованим і слугувати для людини не тільки засобом, а й метою. Існує безліч прикладів, коли люди спілкуються без практичної необхідності у кооперації і діляться враженнями про відпочинок, обговорюють книги, згадують минуле тощо.

Одним із проявів такої діяльності є мовленнєва активність – свідоме використання мови задля досягнення взаєморозуміння. Вона необхідна як у повсякденному спілкуванні, так і в ораторській практиці, а викладацька діяльність, театральне мистецтво чи спів, професійне спілкування лікаря з пацієнтами – без неї просто неможливі. У кожному з цих випадків мова є інструментом, а спілкування – метою.

Мовленнєва діяльність – властива лише людині.

Однак існує полеміка щодо подібності комунікації тварин до людської мови. Зокрема, О. Ф. Яцина [23, с. 86] зазначає, що у приматів, дельфінів, папуг та інших високоорганізованих тварин спостерігаються складні сигнальні системи, які виявляють ознаки варіативності, символічності та навіть здатності до навчання.

Справді, у тварин існує розвинена система сигналів – комунікації. Вони передають одне одному інформацію про небезпеку, джерело їжі тощо. Іноді ми говоримо про «котячу мову», спостерігаємо, як крик однієї ворони спонукає до дії всю зграю, або як мурашки за допомогою «вусиків-антен» передають одна одній інформацію про знайдену їжу. У популярній літературі та навіть у деяких наукових дослідженнях можна зустріти згадки про «мову собак», «мову мавп» або навіть спроби дешифрувати тваринні сигнали. Так, наприклад, собака може відреагувати на знайоме слово. Але ця реакція зумовлена умовними рефлексами й акустичними характеристиками, а не розумінням значення.

Однак ці прояви не можна ототожнювати з другою сигнальною системою в її людському розумінні, оскільки у тварин відсутня розвинута система оперування абстрактними мовними конструкціями та мовними символами. Комунікативні сигнали тварин базуються на першій сигнальній системі – безпосередній реакції на зовнішні подразники. Натомість людське мовлення – це продукт другої сигнальної системи, яка забезпечує абстрактне мислення, узагальнення, символічне оперування реальністю. Саме тому «мова тварин» є незрівнянно простішою та біднішою за мовлення людини. Це радше форма інстинктивної імітації, ніж справжнє мовлення. Людське ж спілкування – це інтелектуально опосередкований процес.

Тому більшість науковців сходяться на думці, що системи комунікації тварин не мають головних ознак мови у лінгвістичному та психологічному розумінні, зокрема, здатності до абстрагування, узагальнення, граматичної організації та продуктивного породження нових висловлювань [23]. W. T. Fitch зазначає, що визначальною характеристикою людської мови є її здатність гнучко репрезентувати й комбінувати поняття, створюючи необмежену кількість нових висловлювань. На його думку, витоки мови слід шукати не так у комунікативній поведінці тварин, як в їхніх когнітивних здібностях, таких як категоризація, пам'ять, здатність до навчання, планування й ментальна репрезентація. Схематично це зображено на рис. 1.1 [27, с. 3].

Саме ці функції, а не системи сигналів, лежать в основі того, що робить людську мову унікальною. Таким чином, мова постає не лише як засіб обміну інформацією, а як прояв складної ментальної діяльності, вкоріненої у здатності мислити абстрактно та оперувати символами.

Лише людина здатна варіювати значення слова залежно від контексту, використовувати його метафорично чи символічно, а також створювати нові словосполучення й узагальнення [19]. Саме ці властивості й визначають унікальність людського мовлення як засобу складної когнітивної та інтелектуальної взаємодії. Тобто існує принципова відмінність між тваринною комунікацією та людським мовленням і полягає вона у здатності людини до вищих форм психологічного узагальнення, які можливі лише завдяки мисленню.

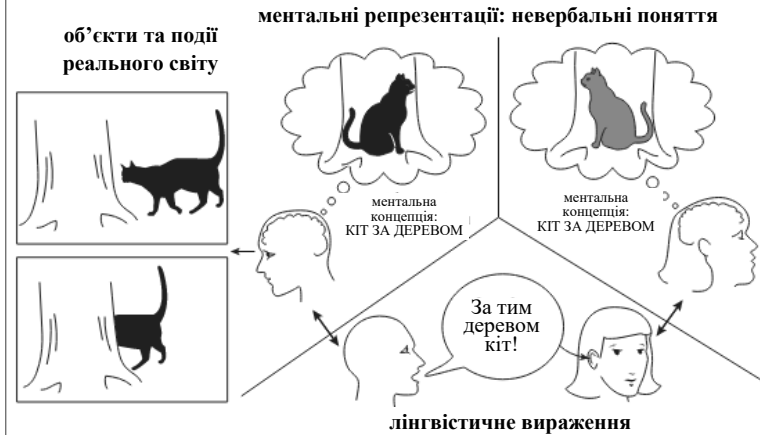


Рис. 1.1 Модель когнітивної обробки мовних значень у людини та її відсутність у тварин (співвідношення між лінгвістичним виразом, поняттям і значенням) [27, с. 3]

Слово для людини не є просто сигналом, що заміщує якийсь об'єкт або дію. Людина реагує не на сам знак як фізичне явище, а на його значення. На відміну від тварин, які сприймають лише зовнішні характеристики сигналів (наприклад, інтонацію або звук), людина усвідомлює зміст, що стоїть за словом.

Пізнаючи дійсність, людина встановлює зв'язки й закономірності між предметами та явищами, абстрагує суттєві ознаки, фіксує їх за допомогою слів і передає іншим членам суспільства. Таким чином, через мову здійснюється передавання суспільного знання, досвіду, формуються культура та свідомість.

Для оволодіння мовою чи навіть підтримання здатності до спілкування людині необхідне соціальне середовище. Без постійної мовленнєвої практики, взаємодії з іншими людьми та участі у комунікативних ситуаціях мова не розвивається, а з часом може навіть згаснути.

Згадаймо історію дитини-мауглі. Хлопчик, який виріс поза людським суспільством, серед тварин, не зміг оволодіти мовленням у повноцінному сенсі, незважаючи на фізіологічну здатність до цього. Його психічний розвиток був суттєво порушений саме через відсутність мовного середовища у період, коли закладаються основи мовлення та соціального сприйняття.

Промовистим прикладом є також історія Робінзона Крузо, вигаданого літературного героя однойменного роману Данієля Дефо, образ якого частково ґрунтується на реальній історії шотландського моряка Олександра Селкірка. Перебуваючи на безлюдному острові в ізоляції від людського суспільства впродовж багатьох років, він відчував поступове згасання мовленнєвих умінь

Розділ 2 Види та моделі спілкування

2.1 Види спілкування

2.2 Моделі мовленнєвої комунікації

2.3 Три аспекти спілкування: обмін інформацією, сприйняття та інтерактивна взаємодія

Ключові слова: спілкування пряме, спілкування непряме; спілкування цільове, спілкування інструментальне, спілкування небажане; спілкування вербальне, спілкування невербальне, спілкування проксимальне; спілкування міжособистісне, спілкування міжгрупове, спілкування особистісно-групове спілкування масове; спілкування короткотривале, спілкування довготривале, спілкування монологічне, спілкування діалогічне, спілкування результативне, спілкування конфліктне, спілкування маніпулятивне, спілкування ритуальне, спілкування гуманістичне; психологічний безпосередній контакт, психологічний опосередкований контакт; лінійна модель спілкування, інтеракціоністська, кібернетична модель спілкування; коди спілкування, канал передавання інформації; культура комунікації; одностороння комунікація, двостороння комунікація; типи мереж у комунікаціях, низхідна комунікація, висхідна комунікація; спонукальна інформація, констатуюча інформація, обмін інформацією, сприйняття інформації, інтерактивна взаємодія.

2.1 Види спілкування

Класифікація видів спілкування є предметом постійних дискусій у психологічній науці. Єдиного підходу до цього питання не досягнуто, однак існують загальноприйняті критерії, що дозволяють систематизувати різноманітні форми комунікації. Роблячи спробу класифікації видів спілкування, варто зазначити, що спілкування може виступати у двох основних варіантах. Воно може бути предметно зорієнтованим, тобто здійснюватися у ході сумісної некомунікативної діяльності. Це генетично вихідний вид спілкування (як у філо-, так і в онтогенезі). Але навіть і у цьому випадку варто розмежовувати взаємодію та власне спілкування. Спілкування необхідне для взаємодії, але одне і теж спілкування може бути різної спрямованості, різного характеру та об'єму.

Складніший варіант спілкування являє собою «чисте» спілкування, не включене у некомунікативну сумісну діяльність. Тут можна розглянути соціально орієнтоване спілкування та особистісно-орієнтоване спілкування. Людина, перебуваючи у суспільних відносинах з іншими людьми, може спілкуватися [6].

Заслуговує на увагу класифікація видів спілкування, запропонована українським психологом М. Й. Варієм, яка поділяє спілкування за кількома основними ознаками [1].

I. За критерієм просторового існування та використаними засобами спілкування можна виокремити безпосереднє та опосередковане спілкування.

Безпосереднє (пряме) спілкування – відбувається прямий контакт між суб'єктами спілкування. Наприклад, студенти, слухаючи лекцію викладача,чують його живу мову, спілкуються з ним безпосередньо. Таке спілкування передбачає не лише особистісні контакти, але й їхнє безпосереднє взаємсприйняття у самому акті спілкування (наприклад, тілесний контакт, бесіда, коли люди бачать один одного і безпосередньо реагують на спільні дії).

Опосередковане (непряме) спілкування — це форма взаємодії, за якої суб'єкти не перебувають у безпосередньому контакті, але все ж вступають у комунікативні зв'язки. Наприклад, читаючи книгу, читач опосередковано спілкується з її автором: він не знайомий з ним особисто, ніколи не бачив і не мав прямого контакту. Водночас інформація, ідеї та емоції сприймаються через текст опосередковано – як засіб, що передає повідомлення, інтерпретоване автором.

II. За критерієм мотивації до спілкування виокремлюють такі види.

Бажане спілкування – це вид взаємодії, до якого людина прагне і якого бажає. Наприклад, побачивши в анонсі телепрограму чи телефільм, що її зацікавили, людина у певний час увімкне телевізор або комп'ютер, свідомо обираючи це спілкування.

Небажане спілкування – це вид спілкування, якого людина уникає, від якого ухиляється, втікає. Наприклад, у «годину пік» вона вимушена скористатися громадським транспортом. Поруч багато людей, створюється тиснява, це порушує її особистий простір і викликає дискомфорт. Дехто відхиляється, відвертається в інший бік, дивиться у вікно, хтось читає газету чи слухає музику – усе це робиться для того, щоб уникнути небажаного контакту.

III. За критерієм орієнтації на співрозмовника та з урахуванням кількості людей, які спілкуються, розрізняють: міжособистісне, особистісно-групове та масове спілкування.

Міжособистісне спілкування найбільше поширене у житті людини, а конкретно – це безпосередні суспільні зв'язки людей у контексті «суб'єкт-об'єктних» та «суб'єкт-суб'єктних» відносин.

Особистісно-групове спілкування передбачає комунікацію однієї людини з кількома учасниками, зазвичай – у формі звернення до групи, виступу чи колективної взаємодії.

Масове спілкування – це вид спілкування, яке спрямоване не на конкретну людину, а на масу людей. Таке спілкування здійснюється через телебачення, засоби масової комунікації. Через такий вид спілкування відбувається обмін інформацією від покоління до покоління, від однієї нації до іншої.

IV. За критерієм часового обмеження виокремлюють короткотривале та довготривале спілкування.

Короткотривале спілкування обмежене у часі. Наприклад, є люди, для яких спілкування є не обов'язковим у цьому житті, основна функція їхнього спілкування полягає у чіткому обміні інформацією. Вони намагаються не допустити того, щоб спілкування їх поглинуло. До такого спілкування можна віднести короткі фрази, вказівки чи накази. Воно може бути одноразовим і не повторюватися надалі. Наприклад, викладач дає коротку вказівку студентам щодо проведення семінарського чи практичного заняття; водій каже пасажиру, на якій зупинці йому вийти, щоб зручніше добратися до пункту призначення, або колега швидко просить передати документ.

Довготривале спілкування – це вид спілкування, що триває протягом тривалого часу і має значення для обох учасників і при якому люди відчують комфорт у стосунках. Вони отримують задоволення від спілкування як безпосереднього, так і опосередкованого. Для таких людей спілкування є не лише обміном інформацією, а й важливою частиною їхнього життя. Вони схильні до довготривалих контактів, їм постійно потрібно задовольняти цю власну потребу – перебувати у глибоких взаємодіях із партнерам по спілкуванню.

V. За критерієм кількості учасників розрізняють монологічне та діалогічне спілкування. Коротко подамо їхні характеристики.

Монологічне спілкування – це вид спілкування, яке передбачає одностороннє спрямування інформації, коли лише один із учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, тобто відсутній зворотний зв'язок. За таких умов відбувається суб'єкт-об'єктне спілкування.

Діалогічне спілкування – це спілкування, в основі якого лежить гуманне ставлення до іншої людини, з якою спілкуються. При такому спілкуванні обоє є активними учасниками процесу спілкування, відбувається зворотний зв'язок.

До детального розгляду спілкування ми повернемося у Розділі 3, де йтиметься про форми спілкування.

VI. За критерієм результативності виокремлюють результативне, конфліктне та маніпулятивне спілкування.

Результативне спілкування – це спілкування, у якому досягається поставлена мета. Воно приносить очікуваний результат для учасників і може полягати у взаєморозумінні, вирішенні проблеми, прийнятті рішення чи налагодженні позитивних стосунків.

Конфліктне спілкування – це особливий вид спілкування, для якого характерне зіткнення поглядів людей, їхніх інтересів і дій. Таке спілкування негативне, оскільки супроводжується негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями.

Маніпулятивне спілкування – це вид спілкування, при якому один із комунікантів хоче переважати, мати домінуючу позицію. Його використовують як форму впливу на учасника чи учасників, за якої партнер приховано намагається змінити його/їхні думки, дії чи рішення з метою досягнення власних цілей пригнічуючи інтереси, бажання та потреби іншого учасника комунікативного процесу. Важливо, щоб адресат сприймав ці зміни як власні

рішення й брав за них відповідальність. Саме тому маніпулятор перекладає відповідальність за результат на того, ким він маніпулює. Попри часто негативне забарвлення, маніпуляція може мати і конструктивний характер, наприклад, у навчанні чи вихованні.

У цьому типі взаємодії партнер сприймається не як цілісна особистість, а як сукупність характеристик, корисних для досягнення мети.

Учені виділяють чотири основні способи маніпулятивного впливу, що відповідають ключовим ознакам маніпуляції [5]:

1. Таємний характер впливу досягається завдяки багатовекторності дій. Це може бути: відволікання уваги адресата, фокусування його уваги лише на окремих аспектах змісту, зниження рівня критичності сприйняття, підвищення значущості маніпулятора в очах адресата, обмеження доступу до альтернативних думок або ізоляція від інших людей.

2. Застосування психологічного тиску передбачає такі прийоми, як перехоплення ініціативи у розмові, нав'язування власної теми, скорочення часу на прийняття рішення, демонстрація впливовості (наприклад, натяки на зв'язки чи авторитет), апеляція до сторонніх осіб, присутніх під час комунікації.

3. Проникнення в емоційно-психологічну сферу адресата здійснюється через звернення до його особистих переживань і вразливих місць. Це може бути згадка про фізичні або психологічні особливості (зріст, хворобу, зовнішність), гордість за походження, упередження до певних соціальних груп або прив'язаність до хобі й цінностей.

4. Експлуатація особистісних якостей адресата відбувається шляхом імітації того, що рішення він приймає самостійно. У такому випадку маніпулятор ретельно підлаштовує вплив так, щоб адресат вважав ініціативу та вибір власними.

Дещо інша класифікація видів спілкування подана Л. О. Савенковою [8].

Залежно від змісту, цілей і засобів спілкування його можна поділити на кілька видів. За змістом спілкування буває:

- матеріальне – обмін предметами та продуктами діяльності;
- когнітивне – обмін значеннями, знаннями;
- кондиційне – обмін психічними або фізичними станами;
- мотиваційне – обмін цілями, інтересами, мотивами, потребами;
- діяльнісне – обмін діями, операціями, уміннями та навичками.

Під час матеріального спілкування суб'єкти обмінюються продуктами індивідуальної діяльності, які слугують засобом задоволення їхніх нагальних потреб.

Під час кондиційного спілкування відбувається взаємовплив, спрямований на те, щоб привести співрозмовників до певного фізіологічного чи психічного стану: наприклад, підняти настрій або, навпаки, погіршити його, збудити чи заспокоїти один одного, а у кінцевому підсумку – вплинути на їхнє спільне самопочуття.

Мотиваційне спілкування полягає у передачі між учасниками певних спонукань, настанов або готовності до дій конкретного спрямування. Про таке спілкування говорять, коли одна людина прагне викликати у іншій бажання чи,

навпаки, зняти його, сформувати певну установку до дії, тобто актуалізувати певну потребу.

Прикладом когнітивного та діяльнісного спілкування може бути взаємодія, пов'язана з пізнавальною або навчальною діяльністю, коли учасники обмінюються знаннями, уміннями та навичками.

Окремі автори ще розрізняють спілкування залежно від цілей і потреб, які воно задовольняє: біологічне та соціальне.

Біологічне спілкування необхідне для підтримки, збереження й розвитку організму, пов'язане із задоволенням основних органічних потреб.

Соціальне спілкування має на меті розширення і укріплення міжособистісних контактів, встановлення та розвиток інтерперсональних відносин, а також особистісне зростання індивіда. Існує стільки підвидів спілкування, скільки можна виділити різних біологічних і соціальних потреб.

Залежно від змісту та цілей спілкування розрізняють ділове, професійне та неділове (особистісне) спілкування.

Ділове спілкування притаманне учасникам спільної справи, особливо коли йдеться про співпрацю або налагодження професійних контактів. Його учасники мають спільну мету й прагнуть до її досягнення, що вимагає координації зусиль, злагодженості дій, взаємної відповідальності та дотримання ділової етики. Таке спілкування базується на конструктивному діалозі, орієнтації на результат, а також передбачає здатність до аргументації, переконання та врахування інтересів іншої сторони. Воно вимагає координації зусиль, взаємної довіри, підтримки та професійної відповідальності. Спільна діяльність зближує учасників, формує симпатію, бажання допомогти одне одному.

Професійна солідарність підвищує як привабливість самої справи, так і самооцінку її учасників. Важливою складовою ділового спілкування є також підтримка традицій і ціннісних орієнтацій, прийнятих в організації. Основна вимога до цього типу взаємодії – ділова компетентність партнерів.

Неділове (особистісне) спілкування, навпаки, пов'язане з особистими переживаннями людини: вирішенням внутрішніх конфліктів, обговоренням життєвих подій, осмисленням власного становища та пошуком сенсу життя.

Залежно від мети, особистісне спілкування може набувати таких форм як: ритуальне, гуманістичне чи маніпулятивне, за яке згадувалося вище.

Ритуальне спілкування спрямоване на підтримання соціальних зв'язків і відчуття приналежності до певної спільноти. Йому притаманна зовнішня формальність, інформаційна порожнеча та невисока емоційна залученість. Учасники такого спілкування часто не мають на меті глибоке порозуміння – партнер радше виконує соціальну функцію, ніж сприймається як особистість.

Гуманістичне спілкування – це відкритий, щирий і доброзичливий обмін, що ґрунтується на повазі, довірі й визнанні цінності особистості кожного учасника. Воно часто є формою особистісної взаємодії, яка спрямована на задоволення потреби у розумінні, співпереживанні та емоційній підтримці. Його головною метою є досягнення взаємної зміни уявлень, переживань і поглядів обох учасників спілкування.

На відміну від ритуального, яке зберігає соціальні зв'язки, або маніпулятивного, яке має на меті прихований вплив на поведінку партнера, гуманістичне спілкування базується на ширості, відкритості та рівноправності.

До цього типу належить довірче (інтимно-особистісне) спілкування, яке може виникати не лише між близькими друзями, а й, наприклад, між лікарем і пацієнтом, психологом і клієнтом, викладачем і студентом чи групою студентів. Його ознаками є [20]:

- передача значущої, часто інтимної інформації про себе;
- довіра до співрозмовника;
- готовність до емоційного відкриття.

Початок довірчого спілкування зазвичай супроводжується подоланням внутрішнього психологічного бар'єру, адже «розкриття» себе перед іншою людиною завжди пов'язане з ризиком – бути не прийнятим, не зрозумілим або вразливим.

Можна також поділити спілкування на діалогічне та монологічне, з урахуванням критерію рівності партнерів у міжособистісному контакті.

Діалогічне спілкування забезпечує рівноправну суб'єкт-суб'єктну взаємодію, головна мета якої – взаємне пізнання й самопізнання партнерів. Воно можливе лише за дотримання певних психологічних умов, а саме [11]:

- налаштованість на актуальний емоційний стан як співрозмовника, так і власний (принцип «тут і тепер»);
- безоцінне сприйняття особистості партнера, довіра до його намірів;
- визнання рівноправності партнера, його права на власну думку, вибір тем для розмови та включення у діалог особисто значущих питань;
- автентичність висловлювань: говорити від себе, без маскуванню за чужими авторитетами, із розкриттям власних почуттів і намірів.

Діалогічне спілкування сприяє глибшому взаєморозумінню, саморозкриттю і створює умови для особистісного зростання обох учасників.

Монологічне спілкування, навпаки, базується на нерівноправних позиціях партнерів і передбачає суб'єкт-об'єктні стосунки. Така взаємодія часто набуває імперативного (наказового) або маніпулятивного характеру, коли один з учасників нав'язує свою позицію, не враховуючи внутрішнього світу іншого [16].

Однак, як окремий вид монологічного спілкування, можна розглядати гру одного актора на сцені. Його слова й фрази звернені до глядацької зали, хоча між актором і глядачем відсутній безпосередній зворотний зв'язок. Схожа форма монологічної комунікації реалізується також у радіопередачах, телевізійних зверненнях, відеоблогах, аудіокнигах, де інформація передається від одного мовця великій кількості слухачів або глядачів.

Незважаючи на відсутність прямого діалогу, таке спілкування може бути емоційно насиченим і викликати сильний внутрішній відгук. Проте з позиції комунікаційної моделі адресат розглядається як «пасивний спостерігач», хоча цей термін є технічно уживаним і означає, що слухач не бере активної участі у процесі комунікації: він не впливає на мовця у реальному часі, не формує хід розмови, не відповідає на його звернення чи заклики. Справді слухач не бере активної участі у спілкуванні, проте психологічно може переживати глибоку

внутрішню активність: сильні емоції, катарсис, переосмислення, навіть зміни у поведінці. Справжнє мистецтво (моноспектакль, література, музика) саме тим і цінне, що впливає на глядача або слухача глибше, ніж будь-який діалог. Незважаючи на формальну пасивність, в адресата може виникати глибокий емоційний резонанс, що залишає тривалий психологічний слід. У цьому й полягає унікальна сила монологічного спілкування: воно спрямоване не на діалог у звичному сенсі, а на внутрішню взаємодію з особистістю слухача.

Виділяють також вербальне, невербальне та проксимальне спілкування.

Вербальне спілкування – це комунікація за допомогою мови (усної або письмової). За своїми комунікативними можливостями воно є найбагатшим, оскільки дозволяє точно передавати складні думки, абстрактні поняття, емоції. Проте, попри свою універсальність, вербальне спілкування не може повністю замінити інші форми взаємодії.

Невербальне спілкування – це передавання інформації за допомогою немовленнєвих засобів: міміки, жестів, погляду, пози, інтонації, тембру голосу тощо. Воно часто супроводжує вербальне спілкування і доповнює або уточнює сказане.

Проксимальне спілкування – це форма взаємодії, що здійснюється через просторове розташування людей відносно одне одного. Дистанція між співрозмовниками (інтимна, особиста, соціальна або публічна) несе у собі комунікативне навантаження і може свідчити про рівень близькості, довіри або формальності у стосунках.

Про особливості вербального, невербального та проксимального спілкування йтиметься у наступних розділах.

Окремо варто відзначити спілкування за критерієм орієнтації на спільноту:

- комунікація у сім'ї;
- релігійне – процес передачі релігійного досвіду, інформації та формування зв'язків між членами релігійної спільноти, а також між людиною і Богом. Найефективніше здійснюється через залучення у спільні заходи певної релігійної спільноти для поглиблення розуміння та співпраці;
- міжкультурне – процес комунікації між представниками різних культур, що базується на розумінні, прийнятті та адаптації до відмінностей у культурних нормах, цінностях та поведінці співрозмовників з метою досягнення ефективної взаємодії;
- комунікація віртуальних спільнот – процес спілкування між людьми, об'єднаних спільними інтересами та/або цілями, що відбувається дистанційно синхронно або асинхронно із використанням інтернету та месенджерів, соцмереж та/або електронних платформ. Така комунікація передбачає інтеракції в електронному просторі з метою вирішення професійних, політичних завдань, задоволення творчих чи дозвільних інтересів, а також формування нових типів товариств;
- комунікація наукового характеру – це процес обміну, розповсюдження та публікації наукової інформації, включно з ідеями, знаннями та результатами досліджень, що має на меті зробити її доступною для широкого кола

фахівців і наукових спільнот. Комунікація наукового характеру проявляється як формальна (через видавництва, наукові установи) та неформальна і реалізується через усні, письмові та візуальні канали.

За критерієм завершеності спілкування є завершене (повністю вичерпано предмет обговорення, а його учасники однозначно оцінюють досягнуті цілі як вичерпні) та незавершене (зміст теми залишається нерозкритим або не відповідає очікуванням учасників).

За критерієм реальності спілкування є:

- реальним, коли здійснюється між двома і більше особами,
- уявним, коли людина спілкується з літературними (театральними, кіно-героями), з фетишами, фотографіями людей (відсутніх або померлих), тваринами, рослинами, іграшками, міфічними та релігійними персонажами.

Інші види спілкування, подані у класифікації Л. О. Савенкової, загалом збігаються з підходом М. Й. Варія, тому зупинятися на них окремо немає потреби.

2.2 Моделі мовленнєвої комунікації

Коли ми говоримо про спілкування, то розрізняємо дві його форми – пряму комунікацію і непряму комунікацію. До прямої ми відносимо публічну промову перед відкритою аудиторією, а до непрямої – усі засоби масової комунікації: радіо, телебачення, магнітофонні записи, пресу, кіно та ін. За яких би умов не здійснювалася мовленнєва комунікація, за допомогою яких засобів не передавалася б інформація, скільки б людей не брало участь у спілкуванні, в її основі лежить єдина схема або модель [20].

Для здійснення будь-якого акту людського спілкування необхідні три елементи[4]:

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

На сьогодні існують такі моделі комунікації як: лінійна, інтеракціоністська (це альтернативна модель до Лассуеллівської лінійної) та кібернетична.

Лінійна модель (за американським соціальним психологом Г. Д. Лассуеллом) включає п'яти ключових елементів, які відображають основні компоненти процесу комунікації (часто йому надають назву «5 W»): включає 5 елементів[17, с. 217]:

1. Хто? (Who – передає повідомлення) Комунікатор.
2. Що? (Says What – що говорять) – Повідомлення (сам зміст, що передається).
3. Як? (In Which Channel – здійснюється передача) – Канал зв'язку або засіб трансляції (теле-, радіо-, інтернет-медіа тощо).
4. Кому? (To Whom – напрям повідомлення) – Реципієнт або аудиторія.

Ці дослідження відіграють важливу роль у формуванні сучасного розуміння невербальної комунікації та її застосування у різних сферах життя. На їхній основі практичні психологи розвивають навички невербальних сигналів, здійснюють аналіз поведінки співрозмовників, що особливо важливо у таких сферах, як переговори, криміналістика, психологія та бізнес. Через вивчення цих праць можна краще зрозуміти, як взаємодіяти з іншими людьми, розпізнавати їхні емоції та наміри, а також ефективно застосовувати ці знання у повсякденному житті [13; 14].

Візуальній психодіагностиці присвячені роботи Г. В. Щокіна – це техніки розпізнавання людей за їхніми зовнішніми ознаками і поведінкою з метою вивчення її особистісного змісту. Вона необхідна для підбору, підготовки і раціонального використання персоналу у різних галузях виробничої і невиробничої сфери суспільного життя. Однак, інколи маючи уривчасті уявлення про зовнішні ознаки створюються певні стереотипи, що функціонують у побутовій свідомості людей. Наприклад, з досліджуваних 72 осіб відносно їхніх уявлень про зовнішні риси людини – у 9 квадратне підборіддя асоціювалося з ознакою сильної волі, у 17 – високе чоло – ознака розуму, у 3 – жорстке волосся – це непокірний характер, у 16 – повнота – доброзичливість, доброта, 2 учасники опитування товсті губи асоціюють з сексуальністю, а 5 з опитаних малий ріст – це прагнення до влади; у 1 – близько посажені очі – запальний характер, у 5-ти – врода асоціювалася з ознакою мудрості [12].



Рис. 3.2 Структура невербального спілкування (модифіковано нами за Лабунська, 1988)

У психології виділяють кілька основних видів невербальних засобів спілкування, ґрунтуючись на каналах отримання та отримання невербальної інформації: акустичному, оптичному (візуальному), тактильному та ольфакторному (рис. 3.2, табл. 3.2). Їхнє сприймання й інтерпретація ґрунтуються на активації відповідних сенсорних систем людини – слухової, зорової, дотикової та нюхової. Кожна з них систем формує цілісне уявлення про емоційний і психофізичний стан співрозмовника.

Серед невербальних засобів спілкування важливе місце посідають паралінгвістична та екстралінгвістична системи комунікації.

Паралінгвістична система або просодика – це система вокалізації мовлення, яка включає характеристики голосу, що не пов'язані безпосередньо зі змістом слів. До неї належать: тональність, тембр, висота, гучність, інтонація, ритм та діапазон звучання голосу. Ці параметри відіграють важливу роль у передачі емоційного стану та ставлення мовця, підкреслюють смислові акценти та сприяють ефективному розумінню вербального повідомлення. Наприклад, спокійний, врівноважений голос знижує напруження у діалозі, створює

відчуття довіри й зацікавленості. Натомість різкий, напружений або роздратований голос може бути інтерпретований як ознака агресивності чи ворожості.

Таблиця 3.2

Компоненти сенсорних систем невербального спілкування

Компоненти систем				
Акустична		Оптична / Візуальна		
Екстралінгвістика	Просодика або паралінгвістика	Кінесика (експресія)	Фізіогноміка	Окулесика
• паузи • сміх • плач • кашель • подих • зітхання • темп мовлення • стукіт, скрип, ляскіт, гуркіт • скрегіт зубів • шморгання носом	• інтонація • мелодика • тональність • гучність • ритм • тембр • наголос	• міміка (вираз обличчя, очей) • шкірні реакції – почервоніння – збліднення – пітніння • жести • пантоміміка – поза – постава • рухи тіла (рук, голови, ніг, тулуба) – манера ходьби	• будова обличчя • будова черепа • будова тулуба	• інтенсивність • статичність / динамічність погляду • напрямок, або лінія погляду • об'єкт погляду • тип візуальної взаємодії • рух і величина очей • переведення погляду з одного об'єкта на інший • тривалість погляду • тривалість зорового контакту
Тактильна		Нюхова		Допоміжні засоби спілкування
Такесика	Проксеміка	Ольфакторне		
• рукостискання • дотик • поплескування • погладжування • обійми • поцілунок	• особистий простір • дистанція • кут повороту до співбесідника	• запах тіла • запах косметики • приємні та неприємні запахи навколишнього середовища		• підкреслення або приховування особливостей статури (ознаки статі, віку, раси); • засоби перетворення природної статури: одяг, зачіска, косметика, окуляри, прикраси, татування, вуса, борода, дрібні предмети в рвках.

Екстралінгвістична знакова система включає нелінгвістичні компоненти мовлення, тобто все те, що супроводжує мовлення, але не є його безпосередньою частиною. До таких елементів належать: паузи, сміх, плач, зітхання, покашлювання, темп мовлення.

Ці прояви часто є неусвідомленими, однак саме вони можуть найкраще передавати внутрішній психологічний стан людини, її емоційну напругу, невпевненість чи щирість.

У психології спілкування велике значення надається також мові тіла, яка, хоча й належить до невербальної комунікації, тісно взаємодіє з пара- й екстралінгвістичними засобами. Невербальна поведінка – пози, жести, міміка,

6. Етика і культура спілкування фахівців фармацевтичної галузі. URL: <https://medmuv.com/uk/etika-i-kultura-spilkuвання-fahivciv-farmaceutichnoi-galuzi/> (дата звернення: 18 червня 2024)
7. Про забезпечення функціонування української мови як державної : Закон України, № 2704-VIII, чинний, поточна редакція від 12.09.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2704-19#Text> (дата звернення: 05.10.2025)
8. Захарчин Г.М. Корпоративна культура : *навч. посіб.* Львів, 2011. 317 с.
9. Золотухін Г. О., Литвиненко Н. П., Місник Н. В. Фахова мова медика : *навч. посіб.* К. : Здоров'я, 2001. 392 с.
10. Ковальова О. М., Сафаргаліна-Корнілова Н. А., Герасимчук Н. М. Деонтологія в медицині : *підручник*. Київ : Медицина, 2015. 240 с.
11. Козаченко Г. В., Процюк І. Є. Професійне спілкування асистента фармацевта в аптеці: якість задля результату. *International scientific conference*. Riga, the Republic of Latvia, May 30–31, 2024. 2024. S. 235-238.
12. Краєвська Г. П. Українська мова як засіб професійного спілкування медика (актуальні проблеми сучасного медичного термінознавства). Вінниця. 2016. 48 с. URL: <https://dspace.vnmu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/422/%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Коли твоя робота – рятувати інших: підсилення стійкості медиків та профілактика професійного вигорання. *Вісник Міністерства охорони здоров'я України*. 2024. URL: <https://moz.gov.ua/uk/koli-tvoya-robota-ryatuvati-inshih-pidsilennya-stijkosti-medikiv>
14. Малахов В. А. Етика : *навч. посіб.* 3-тє вид. К. : Либідь, 2001. 384 с.
15. Малий В. В., Сафіуліна З. Р., Кобець М. М. Робочий журнал з етики та деонтології у фармації / під редакцією проф. В. В. Малого. Харків: Вид-во НФаУ. 2018. 50 с.
16. Миколаєць Юлія. НСЗУ роз'яснила, як повідомляти пацієнту важкі новини *Медична справа*. URL: <https://medplatforma.com.ua/news/3485-nszu-rozjasnila-yak-povdomlyati-patsntu-vajk-novini>
17. Мішустіна Тетяна, Устименко Катерина. Стратегічне управління брендом у контексті маркетингової стратегії медичного закладу. *Сучасні теорія і практика менеджменту та бізнес-адміністрування*: Збірник тез доповідей IX Всеукраїнської науково-практичної конференції (з міжнародною участю): 30 квіт. 2025 р. м. Черкаси /упоряд.: Л. В. Проданова, О. А. Білик; М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. Черкаси: ЧДТУ, 2025. С. 18-21.
18. Про затвердження протоколів фармацевта : Наказ МОЗ України № 7 від 05.01.2022. URL: <https://moz.gov.ua/article/ministrymandates/nakaz-moz-ukraini-vid-05012022--7-pro-zatverdzhennjaprotokoliv-farmacevta>

- 19.Петькун С. М. Етика й естетика : навч. посіб. для студ. бакалаврської підготовки. Київ : ЕКОМЕН, 2006. 233 с.
- 20.Пляка Л. В. Психологічні аспекти професійного спілкування провізора. *Наукові записки Харківського університету Повітряних сил. Соціальна філософія, психологія* / редкол. В. С. Афанасенко та ін. Х. : ХУПС, 2009. Вип. 2 (33). С. 204–208.
- 21.Поради фармацевтам: психотипи клієнтів та спілкування з ними. URL: <https://arau.org.ua/2023/08/03> (дата звернення: 01.05.2024).
- 22.Потебня О. О. Естетика і поетика слова. Зб. URL : https://shron3.chtyvo.org.ua/Potebnia_Oleksandr/Estetyka_i_poetyka_slova.pdf (дата звернення: 01.05.2024).
- 23.Сметаніна К. І. Етика і деонтологія у фармації : *конспект лекцій*. Луцьк. 2021. 60 с.
- 24.Сторожук С. В., Матвієнко І. С., Горбатюк Т. В. Проблеми і перспективи сучасного мегасуспільства в контексті гуманітарного дискурсу. К. : Міленіум, 2020. 209 с.
- 25.Теліженко Л. В. Постнекласична модель цілісної людини : *монографія*. К. : ЦГО НАН України, 2011. 283 с.
- 26.Титаренко Т. М. Сучасна психологія особистості : *навч. посіб.* 2-ге вид. Рек. МОНУ. К. : Каравела, 2023. 336 с.
- 27.Устименко Ю. С. Особливості професійної взаємодії стоматологів. *Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія»*. 2016. № 1 (11). С. 365-372.
- 28.Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : *навч. посіб.* Київ: Знання, 2007. 230 с. (Серія Вища освіта XXI століття).
- 29.Baile W, Buckman R, Lenzi R, Glober G, Beale E, Kudelka A. SPIKES—A Six-Step Protocol for Delivering Bad News: Application to the Patient with Cancer. *The Oncologist*. 2000. Vol. 5(4). Pp. 302-311.
- 30.Herzhoff Jan. Clinician of the Future 2025: Discover mission-critical insights for the continuous advancement of healthcare. URL: <https://www.elsevier.com/insights/clinician-of-the-future/2025>
- 31.Nowack Daniel, Schoderer Sophia. The Role of Values for Social Cohesion: Theoretical Explication and Empirical Exploration. *German Development Institute, Discussion Paper 6* (2020).
- 32.Street Jr., Richard L., et al. How does communication heal? Pathways linking clinician–patient communication to health outcomes. *Patient education and counseling*. 2009. Vol. 74.3. Pp. 295-301.
- 33.Veach R. Doctor Patient Relationship, Part II: Theoretical Models and Clinical Reality. *Hastings Center Report: Institute of Clinical Bioethics*. June 2004. Vol. 2(3)

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Ігор Григорович ГАЙДУЧОК
Михайло Степанович РЕГЕДА
Наталія Мирославівна ШУВАР
Галина Михайлівна ЗАКАЛИК

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

*За загальною редакцією
доктора медичних наук, професора, академіка АНВШ України
Михайла Степановича Регеди*

Підписано до друку 22.12.2025 р. Формат 60х84 1/16.
Друк цифровий. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Ум. друк. арк. 11,5. Тираж 300 прим.

Видавництво «SBA Print»
тел.: +38067-393-33-34
e-mail: 3933334@ukr.net

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного
реєстру видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 5409 від 02.08.2017 року.

ТОВ «Видавничий дім «Інтернаука»
Україна, м. Київ, вул. Павлівська, 22, оф. 12
Контактний телефон: +38 (067) 401-8435
E-mail: editor@inter-nauka.com
www.inter-nauka.com

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців
№ 6275 від 02.07.2018 р

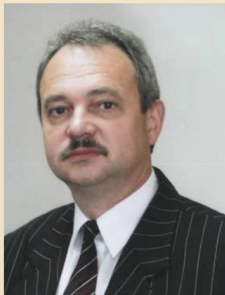


ГАЙДУЧОК ІГОР ГРИГОРОВИЧ

Доктор медичних наук, професор, Академік НАН Вищої освіти України, заслужений працівник освіти України, відмінник освіти України, заслужений тренер України, лауреат премії ім. Ф. Г. Яновського НАН України.

У 1991 р. ініціатор створення багатоступеневої приватної вищої медичної освіти в Україні. Генеральний директор ВПНЗ «Львівський медичний університет», генеральний директор Медичного коледжу «Монада». Заступник головного редактора науково-практичного журналу «Актуальні проблеми медицини, фармації та біології».

Автор 140 наукових і навчально-методичних праць, з них 25 книг.



РЕГЕДА МИХАЙЛО СТЕПАНОВИЧ

Доктор медичних наук, професор, Академік АН ВШ України, Академік УАН, організатор медичної освіти, заслужений працівник освіти України, відмінник освіти України, лауреат премії імені М. Д. Стражески НАН України, лауреат премії імені Ф. Г. Яновського НАН України, лауреат нагороди Святого Володимира у галузі науки і техніки АНВШ України, лауреат нагороди Ярослава Мудрого у галузі науки і техніки АНВШ України, лауреат премії УАН.

Ректор ВПНЗ «Львівський медичний університет», завідувач кафедри патологічної фізіології ЛНМУ імені Данила Галицького, Створив патологічну наукову школу, підготував 30 кандидатів та докторів медичних наук.

Автор понад 820 наукових і навчально-методичних праць, з них 81 книга. Встановив національний рекорд України та став рекордсменом у номінації «Автор і співавтор найбільшої кількості книг з медицини» (2025 р.).



ШУВАР НАТАЛІЯ МИРОСЛАВІВНА

Кандидат біологічних наук, магістр психології.

Старший викладач кафедри загальної та медичної психології ВПНЗ «Львівський медичний університет». Член експертної групи МОН України із здоров'я, безпеки та добробуту (2022-2023 рр).

Авторка понад 200 наукових і навчально-методичних праць, з них 13 книг. Зокрема:

«Безпека життєдіяльності» (2012),

«Основи психогенетики» (2012),

«Практикум з екології» (2015),

«Патопсихологія» (2015),

«Соціальна психологія у термінах і поняттях» (2018),

«Психологічна та кримінологічна сексологія» (2018),

«Психологія розвитку та успіху особистості» (2019),

«Основи клінічної психології» (2020)



ЗАКАЛИК ГАЛИНА МИХАЙЛІВНА

Старший викладач кафедри загальної та медичної психології ВПНЗ «Львівський медичний університет».

Авторка понад 250 наукових і навчально-методичних праць, з них 20 книг. Зокрема:

«Безпека життєдіяльності» (2012),

«Основи психогенетики» (2012), «Патопсихологія» (2015),

«Психологія змін та інновацій» (2017),

«Соціальна психологія у термінах і поняттях» (2018),

«Психологічна та кримінологічна сексологія» (2018),

«Психологія розвитку та успіху особистості» (2019),

«Основи клінічної психології» (2020),

«Порівняльна психологія та психофізіологія» (2021),

«Психологія травми і втрат» (2024)

ISBN 978-617-8829-04-9



9 786178 829049 >