



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА**

---

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Рішення методичної ради  
університету  
27 серпня 2025 року

Перша проректорка, голова  
методичної ради університету,  
кандидатка наук з державного  
управління, доцентка

Ірина КОВТУН

27 серпня 2025 року

м.п.

**НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ  
з навчальної дисципліни  
«ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»  
для підготовки на першому (освітньому) рівні  
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра  
із спеціальності В11 Філологія, спеціалізація В11.041 Германські мови та  
літератури (переклад включно), перша – англійська  
галузі знань В Культура, мистецтво та гуманітарні науки**

## **РОЗРОБНИК:**

Доцентка кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання, кандидатка психологічних наук, доцентка  
26 серпня 2025 року

Людмила МОТОЗЮК

## **СХВАЛЕНО**

Рішення кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання  
26 серпня 2025 року, протокол № 1.

Завідувач кафедри філософії, соціально-гуманітарних наук та фізичного виховання, доктор філософських наук, професор  
26 серпня 2025 року

Леонід ВИГОВСЬКИЙ

Деканеса факультету управління та економіки, кандидатка економічних наук, доцентка  
26 серпня 2025 року

Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

## **ПОГОДЖЕНО**

Рішення методичної ради університету  
27 серпня 2025 року, протокол № 1.

Голова методичної ради університету, кандидатка наук з державного управління, доцентка  
27 серпня 2025 року

Ірина КОВТУН

## ЗМІСТ

Стор.

1.	Структура вивчення навчальної дисципліни	–	4
1.1.	Тематичний план навчальної дисципліни	–	4
1.2.	Лекції	–	5
1.3.	Семінарські (практичні, лабораторні) заняття	–	6
1.4.	Самостійна робота студентів	–	19
1.5.	Індивідуальні завдання	–	26
1.6.	Підсумковий контроль	–	27
2.	Схема нарахування балів	–	28
3.	Рекомендовані джерела	–	30
4.	Інформаційні ресурси в Інтернеті	–	31

# 1. Структура вивчення навчальної дисципліни

## 1.1. Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин											
	Денна форма						Заочна форма					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	с/п	лаб	інд	с.р.		л	п	Лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Психологія спілкування як наука та навчальна дисципліна.	10	2	-	-	-	8			-	-	-	
Тема 2. Спілкування як комунікація: стратегії, тактики та стилі. Комунікативний процес.	10	2	2	-	-	6				-	-	
Тема 3. Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування	10	2	2	-	-	6		-		-	-	
Тема 4. Вербальні засоби спілкування	10	4	2	-	-	6				-	-	
Тема 5. Невербальні засоби спілкування.	10	2	2	-	-	6				-	-	
Тема 6. Бар'єри та ефекти сприйняття у спілкуванні.	10	2	2	-	-	6				-	-	
Тема 7. Організаційна і психологічна підготовка до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.	10	2	2	-	-	6			-	-	-	
Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.	10	2	2	-	-	6		-		-	-	
Тема 9. Стресостійка комунікація.	10	2	2	-	-	6		-		-	-	
Всього годин:	90	18	16	-	-	56				-	-	

## 1.2. Лекції

№ з/п	Назва і план теми	Кількість годин
1	2	3
1.	Психологія спілкування як наука та навчальна дисципліна	2
1.1.	Психологія спілкування як навчальна дисципліна	
1.2.	Становленні психології спілкування як науки	
1.3.	Спілкування та його функції. Структура спілкування.	
1.4.	Класифікація видів спілкування у психології.	
1.5.	Особистість у контексті спілкування.	
2.	Спілкування як комунікація: стратегії, тактики та стилі. Комунікативний процес.	2
2.1.	Спілкування та комунікація.	
2.2.	Механізми міжособистісного сприймання під час спілкування	
2.3.	Стратегії спілкування, їх класифікація.	
2.4.	Тактики та стилі спілкування.	
2.5.	Комунікативний процес: структура та бар'єри.	
2.6.	Гендерні особливості спілкування.	
3.	Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування	2
3.1.	Наукові підходи до опису структури взаємодії	
3.2.	Спілкування як взаємодія (інтерактивна сторона). Типи взаємодії.	
3.3.	Стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях (за Томасом-Кілменном)	
3.4.	Психологія взаєморозуміння (Перцептивна сторона).	
3.5.	Механізми взаєморозуміння.	
3.6.	Ефекти сприйняття (спотворення).	
3.7.	Чинники, що сприяють взаєморозумінню.	
4.	Вербальні засоби спілкування	4
4.1.	Поняття про основні ознаки вербального спілкування	
4.2.	Види та форми мови. Мова та мовлення: спільне та відмінне.	
4.3.	Слухання як важливий складник вербального спілкування.	
4.4.	Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.	
4.5.	Мистецтво запитань та техніки мовного впливу.	
5.	Невербальні засоби спілкування.	2
5.1.	Невербальна комунікація та її особливості.	
5.2.	Класифікація невербальних засобів спілкування.	
5.3.	Кінесичні особливості невербального спілкування.	
5.4.	Проксемічні особливості невербального спілкування.	
5.5.	Паралінгвістика та екстралінгвістика.	
5.6.	Такесика та ольфактика	
5.7.	Поняття міжособистісної дистанції.	
5.8.	Проблема конгруентності та культурних відмінностей.	
6.	Бар'єри та ефекти сприйняття у спілкуванні.	2
6.1.	Психологічні ефекти сприйняття. Ефект ореолу (Halo Effect). Ефект первинності та новизни. Ефект проєкції. Ефект стереотипізації.	
6.2.	Комунікативні бар'єри.	
6.3.	Інформаційно-семантичні бар'єри.	
6.4.	Психологічні та соціокультурні бар'єри.	
6.5.	Соціальна атрибуція: механізм пояснення поведінки.	
6.6.	Способи подолання бар'єрів.	
7.	Організаційна і психологічна підготовка до ділового спілкування та проведення	2

	бесід і дебатів.	
7.1.	Організаційна підготовка до ділового спілкування: визначення мети та стратегії, збір інформації, технічні аспекти.	
7.2.	Психологічна підготовка та налаштування.	
7.3.	Технологія проведення ділової бесіди.	
7.4.	Дебати як специфічна форма ділової комунікації.	
8.	Психологічні аспекти переговорного процесу.	2
8.1.	Переговори як різновид ділового спілкування. Психологічна природа переговорів.	
8.2.	Психологічні типи та стилі переговорників.	
8.3.	Процес підготовки до переговорів.	
8.4.	Етапи переговорів: психологічний зрів.	
8.5.	Психологічні прийоми та пастки в переговорах	
8.6.	Основні ознаки ефективного переговорного процесу: легітимність, прагматизм, безконфліктна комунікація.	
9.	Стресостійка комунікація.	2
9.1.	Природа стресу в комунікації	
9.2.	Тригери стресової комунікації.	
9.3.	Вплив стресу на якість інформації.	
9.4.	Техніки емоційної саморегуляції.	
9.5.	Моделі конструктивної відповіді на стрес. Ненасильницьке спілкування (за М. Розенбергом).	
9.6.	Техніки роботи з агресією.	
9.7.	Захист від маніпуляцій та тиску.	
9.8.	Розпізнавання токсичної комунікації.	
14.	Всього:	18
1.		

### 1.3. Семінарські заняття:

#### Семінарське заняття 1.

#### Тема 2. Спілкування як комунікація: стратегії, тактики та стилі. Комунікативний процес.

##### *Питання для усного опитування та дискусії*

- 1.1. Опишіть основні елементи класичної моделі комунікації (відправник, канал, повідомлення, отримувач).
- 1.2. Яку роль відіграє зворотний зв'язок?
- 1.3. Що таке «кодування» та «декодування» інформації? Чому на цих етапах часто виникають помилки?
- 1.4. Чим стратегія спілкування відрізняється від його тактики? Наведіть приклад, коли одна стратегія реалізується через різні тактики.
- 1.5. Назвіть основні стилі спілкування (домінантний, демократичний, ліберальний). Які їхні ключові характеристики?
- 1.6. Що таке «маніпулятивний стиль» спілкування та які його основні ознаки?
- 1.7. «Чи завжди успішна комунікація — це та, де досягнуто прагматичної мети? Чи можна вважати комунікацію успішною, якщо мета досягнута маніпулятивним шляхом?» Де проходить межа між комунікативною тактикою та психологічною маніпуляцією? Суб'єкти наукової діяльності.
- 1.8. «Цифрова комунікація (месенджери, соцмережі) нібито спрощує зв'язок, але водночас створює нові бар'єри». Яких елементів комунікативного процесу нам найбільше бракує в онлайн-листуванні? Як це впливає на взаєморозуміння?
- 1.9. «Кажуть, що демократичний стиль спілкування є найбільш ефективним». Чи існують ситуації в професійній діяльності, де домінантний (авторитарний) або навіть ліберальний стиль буде більш доречним і продуктивним, ніж демократичний?

## Методи навчання та форми поточного контролю

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) аудиторна письмова робота у формі виконання тестових завдань у Google формі чи он-лайн вікторини Kahoot за темою заняття – 3 бали.
- 3) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми – 1 бал.

### Методичні рекомендації

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** комунікація, інформаційний обмін, зворотний зв'язок, бар'єри спілкування, комунікативний процес, джерело (адресант), повідомлення, канал, отримувач (адресат), кодування та декодування, стратегія спілкування, глобальний план, цільова установка, маніпулятивна/діалогічна/імперативна стратегії, тактика спілкування, мовленнєвий прийом, аргументація, самопрезентація, методи переконання, стилі спілкування.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

1. Структура та динаміка комунікативного процесу. Зрозумійте, що комунікація — це не просто передача слів, а складний процес. Вивчіть модель Шеннона-Вівера або Лассуелла. Зверніть увагу: Чому виникають «шуми» та спотворення інформації на етапах кодування та декодування? Важливо: Роль зворотного зв'язку як інструменту перевірки адекватності сприйняття повідомлення.
2. Диференціація стратегій та тактик. Навчіться розрізняти довгострокові цілі (стратегії) та конкретні кроки для їх досягнення (тактики). Проаналізуйте гуманістичну стратегію (орієнтація на партнера) на противагу маніпулятивній (використання партнера). Вивчіть тактики активного слухання, перефразування та «випускання пари» у конфліктних ситуаціях.
3. Класифікація та вибір стилів спілкування. Стиль — це стала система прийомів діяльності. Студенту слід: Визначити переваги та ризики демократичного стилю в професійному середовищі. Дослідити, у яких специфічних ситуаціях (наприклад, кризових) виправдане застосування авторитарного стилю. Ознайомитися з поняттям «ритуального спілкування», де форма переважає над змістом.
4. Комунікативні бар'єри. Виявіть причини непорозуміння, які поділяються на: Фонетичні (дикція, темп). Семантичні (різне розуміння значень слів). Логічні (різні типи мислення). Психологічні (упередження, страхи, антипатія).
5. Невербальна комунікація як доповнення до тактик. Зверніть увагу на те, як міміка, жести (кінесика) та дистанція між співрозмовниками (проксемика) підкріплюють або спростовують словесне повідомлення.

*Практичне завдання для самоперевірки:*

Спробуйте змодельовати ситуацію «Ділові переговори». Визначте свою стратегію (наприклад, співпраця), оберіть 2-3 тактики (наприклад, тактика «відкритої позиції» та «уважного слухача») та обґрунтуйте вибір найбільш доцільного стилю спілкування.

## Семінарське заняття 2.

### Тема 3. Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування.

#### Питання для усного опитування та дискусії

1. Що таке інтерактивна сторона спілкування? Чим вона відрізняється від простого обміну інформацією?
2. Які основні типи взаємодії виділяють у психології? Розкрийте сутність кооперації та конкуренції.
3. Опишіть модель еґо-станів Еріка Берна. Як позиції «Батько», «Дорослий» та «Дитина» впливають на характер взаємодії?
4. Що таке трансакція? Наведіть приклади паралельних та перехресних трансакцій.
5. Дайте визначення соціальної перцепції. Які об'єкти та суб'єкти входять до цього процесу?
6. Назвіть основні механізми взаєморозуміння. Що таке ідентифікація, емпатія та рефлексія?

### *Питання для аналітичної дискусії (Проблемний рівень)*

1. Ефект «першого враження»: Чи справді воно є вирішальним? Як філологу/педагогу уникнути помилок, спричинених «ефектом ореолу» при знайомстві з новим текстом або автором?
2. Конкуренція як стимул: Чи може конкуренція бути конструктивною у навчальному чи творчому колективі? Де проходить межа між здоровим змаганням та деструктивним конфліктом?
3. Стереотипи у спілкуванні: Чи можливо повністю позбутися стереотипів? Чи є вони «економією мислення», чи лише перешкодою для справжнього взаєморозуміння?
4. Трансакційний аналіз у професії: В якій позиції (за Берном) має перебувати вчитель-філолог під час дискусії зі студентами про художній твір, щоб досягти максимального взаєморозуміння?
5. Межі емпатії: Чи може надмірна емпатія заважати об'єктивному розумінню партнера? У яких ситуаціях варто «вимкнути» емоції та перейти до раціональної рефлексії?

#### *Кейси для обговорення:*

Кейс 1. Співрозмовник постійно повчає вас і вживає фрази «Ви повинні...», «Я краще знаю...». Питання: З якої позиції він виступає? Яку відповідну трансакцію варто обрати, щоб повернути розмову в конструктивне русло?

Кейс 2. Ви сприймаєте людину як «сувору та холодну» лише тому, що вона носить окуляри та класичний костюм. Питання: Який ефект сприйняття тут спрацював? Як це заважає взаєморозумінню?

Кейс 3. Двоє людей працюють над спільним проектом. Один прагне зробити все ідеально, інший — якнайшвидше. Виникає конфлікт. Питання: Який тип взаємодії тут домінує? Яку стратегію за Томасом-Кілменном (компроміс, співпраця тощо) ви б порадили обрати?

#### **Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) вирішення кейсів із застосуванням сучасних інформаційних технологій – 1 бал;
- 3) аудиторна письмова робота у формі виконання тестових завдань у Google формі чи он-лайн вікторини Kahoot за темою заняття – 2 бали.
- 4) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми – 1 бал.

#### *Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** інтеракція, соціальна перцепція, механізми взаєморозуміння, ідентифікація, емпатія, рефлексія, каузальна атрибуція, ефекти перцепції, ефект ореола (гало-ефект), ефект первинності та новизни, стереотипізація, кооперація, конкуренція, співпраця, суперництво.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

1. Розмежування механізмів міжособистісного пізнання Важливо не плутати ідентифікацію (розумову постановку себе на місце іншого) з емпатією (емоційним відчуттям того ж, що й інший). Проаналізуйте, у яких професійних ситуаціях надмірна емпатія може заважати (наприклад, професійне вигорання), а де вона є критично необхідною.

2. Аналіз стратегій взаємодії за Томасом-Кілменном Вивчіть п'ять основних моделей поведінки в інтеракції: *суперництво, співпраця, компроміс, уникання та пристосування*. Визначте, яка стратегія є найбільш ефективною для довготривалих стосунків, а яка — для вирішення миттєвих екстремальних завдань.

3. Виявлення «пасток» соціального сприймання Спробуйте знайти приклади ефекту ореола у власному житті (наприклад, коли приємна зовнішність людини змушувала вас думати, що вона також надзвичайно розумна чи добра). Зрозумійте, як стереотипізація економить час мозку, але водночас призводить до помилкових висновків.

4. Роль рефлексії в комунікації Зверніть увагу, що спілкування — це «дзеркальний» процес. Важливо не тільки те, ким ви є, а й те, яким вас бачить партнер. Тренуйте навичку ставити собі питання: «Яким я зараз виглядаю в очах співрозмовника?» — це ключовий елемент управління комунікацією.

5. Каузальна атрибуція та її помилки Дослідіть «фундаментальну помилку атрибуції» — тенденцію пояснювати свої невдачі обставинами, а невдачі інших — їхніми особистими рисами. Це розуміння допоможе стати більш об'єктивним та лояльним колегою чи керівником.

Для того, щоб закріпити теорію на практиці, пропоную вам розв'язати кейс, який охоплює механізми сприймання та стратегії взаємодії. Практичний кейс: «Новий керівник проекту»

Ситуація: Андрій — талановитий програміст, якого щойно призначили лідером команди. На першій нараді він поведився дуже впевнено, говорив швидко, використовував багато англіцизмів і майже не давав слова іншим.

Колега Олена подумала: «Він такий красномовний і впевнений, напевно, він геній і в менеджменті, і в стратегії».

Колега Максим (який запізнився на 5 хвилин і отримав від Андрія зауваження) вирішив: «Він просто зарозумілий егоїст, який хоче всіх придушити».

Сам Андрій дуже хвилювався перед зустріччю і обрав таку манеру спілкування лише для того, щоб приховати свій страх здатися некомпетентним.

Питання до аналізу: Який ефект сприймання спрацював у Олені? (Коли одна позитивна риса — впевненість — поширилася на всі інші характеристики Андрія). Яку помилку каузальної атрибуції зробив Максим? (Він пояснив поведінку Андрія його особистими рисами — «егоїзмом», ігноруючи зовнішні обставини — стрес від нової посади). Якого механізму взаєморозуміння забракло обом колегам? (Здатності відчувати емоційний стан Андрія або поставити себе на його місце). Якби Андрій скористався рефлексією, як би він змінив свою поведінку під час наради? Підказка для роздумів (Графічна модель). Щоб краще зрозуміти, як Максим та Олена "добудовували" образ Андрія, згадайте про вікно Джохарі — модель, яка допомагає зрозуміти рівень самопізнання та взаєморозуміння в групі.

Спробуйте дати відповіді на ці питання. Це допоможе вам краще зрозуміти, як працює психологія спілкування в реальному житті.

### Семінарське заняття 3

#### Тема 4. Вербальні засоби спілкування.

##### Питання для усного опитування та дискусії

1. Розмежуйте поняття «мова» та «мовлення». Чому слово є основним, але не єдиним інструментом вербальної комунікації?
2. Які функції виконує мовлення у процесі спілкування? (Комунікативна, пізнавальна, регулятивна, емоційна).
3. Охарактеризуйте види мовлення. Чим психологічно відрізняється підготовка до усного діалогу від написання офіційного листа?
4. Що таке «внутрішнє мовлення»? Як воно впливає на процес кодування повідомлення перед його виголошенням?
5. Назвіть рівні та типи слухання. У чому полягає сутність рефлексивного слухання та які його основні прийоми (з'ясування, перефразування, резюмування)?
6. Які існують види запитань у діловій бесіді? У яких ситуаціях варто використовувати відкриті запитання, а в яких — закриті?
7. Слово як інструмент маніпуляції: «Мова дана людині, щоб приховувати свої думки» (Талейран). Чи згодні ви з цим твердженням? Де проходить межа між дипломатичністю та брехнею?
8. Як використання канцеляризмів, сленгу та «слів-паразитів» впливає на психологічне сприйняття особистості мовця? Чи може «брудна» мова бути ознакою високого інтелекту в певних контекстах?
9. Чи існують специфічні «чоловічі» та «жіночі» стратегії використання слів, чи це соціальний стереотип?

##### Ситуативні завдання (для обговорення в групах)

Кейс 1. «Зіпсований телефон»: Викладач дає складну інструкцію. Студент перефразує її іншому. Питання для дискусії: Які саме мовні одиниці втрачаються при переказі? Як використання уточнюючих запитань могло б запобігти втраті інформації?

Кейс 2. «Пасивне слухання»: Ваш співрозмовник розповідає про важливу проблему, а ви лише киваєте, не вставляючи жодного слова.

Питання для дискусії: Чи можна вважати таке спілкування вербальним? Які сигнали (слова-підтримки) необхідні мовцеві, щоб відчувати зворотний зв'язок?

Кейс 3. «Професійний жаргон»: Лікар пояснює пацієнту діагноз, використовуючи лише латинські терміни та складні аббревіатури. Питання для дискусії: Який тип комунікативного бар'єру тут виникає? Як змінити вербальну тактику, щоб досягти взаєморозуміння?

### **Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) вирішення ситуаційних завдань (кейсів) – 1 бал;
- 3) аудиторна письмова робота у формі виконання тестових завдань у Google формі чи он-лайн вікторини Kahoot за темою заняття – 2 бали.
- 4) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми – 1 бал.

### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** вербальне спілкування, мова, мовлення, функції мовлення: комунікативна, експресивна (вираження емоцій), пізнавальна, регулятивна, види мовлення: внутрішнє, зовнішнє (усне та письмове), монологічне, діалогічне, полілогічне, культура мовлення: нормативність, чистота, логічність, точність, виразність, доречність. слухання: види (активне, пасивне, емпатійне), техніки активного слухання (перефразування, уточнення, резюмування). мовленнєвий етикет: усталені правила мовленнєвої поведінки, звертання, вітання, прощання, паралінгвістика та екстралінгвістика: інтонація, тембр, темп, паузи.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

1. Розуміння природи вербальної комунікації. Спробуйте чітко розмежувати поняття «мова» і «мовлення». Пам'ятайте, що мова — це інструмент, а мовлення — це те, як ви ним володієте. Зверніть увагу: Як професійна лексика та жаргонізми впливають на ефективність комунікації в різних групах?

2. Опанування культури та техніки мовлення. Культура спілкування безпосередньо впливає на ваш імідж. Вивчіть: Які існують бар'єри вербального спілкування (семантичні — різне значення слів; логічні — складна побудова речень). Завдання: Проаналізуйте власне мовлення на наявність «слів-паразитів» та засобів забур'янення мови.

3. Техніки активного слухання. Спілкування — це не лише вміння говорити, а й вміння слухати. Зосередьтеся на: Методах стимулювання співрозмовника. Вивчіть різницю між рефлексивним слуханням (де ви даєте зворотний зв'язок) та нереклексивним (де ви просто не заважаєте людині висловитися).

4. Взаємодія вербальних і звукових засобів. Слова складають лише частину повідомлення. Величезне значення має те, як вони сказані. Аналіз: Дослідіть вплив логічних наголосів та інтонації на зміст речення. Одне й те саме речення може набувати протилежних значень залежно від тону.

5. Форми мовленнєвого висловлювання Діалог: Вивчіть правила ведення діалогу, де важливим є паритетність сторін. Монолог: Зверніть увагу на композицію публічного виступу (вступ, основна частина, висновки).

**Практична порада для самоперевірки:** Спробуйте переказати складний науковий термін двома способами: Використовуючи професійну термінологію (для фахівців). Використовуючи прості слова та аналогії (для дитини чи непрофесіонала). Це вправа допоможе вам розвинути точність та доречність — ключові якості якісного вербального спілкування.

## Семінарське заняття 4

### Тема 5. Невербальні засоби спілкування.

#### Питання для усного опитування та дискусії

1. У чому полягає суть правила Альберта Меграбяна? Яке реальне співвідношення слів, голосу та жестів у передачі емоційного повідомлення?
2. Назвіть основні групи жестів за їх функціями. Чим жести-ілюстратори відрізняються від жестів-адапторів?
3. Охарактеризуйте зони проксемики за Едвардом Холлом. Які фактори впливають на зміну розмірів цих зон (культурні, особистісні, ситуативні)?
4. Що таке конгруентність у спілкуванні? Наведіть приклади неконгруентної поведінки.
5. Яку роль відіграє паралінгвістика у спілкуванні? Як тембр, темп та інтонація голосу можуть змінити зміст вербального повідомлення?
6. Назвіть 7 базових емоцій за Полом Екманом. Які мікроекспресії (мімічні ознаки) характерні для гніву та подиву?
7. Чи можна навчитися повністю контролювати свою невербальну поведінку? Чи існують канали, які «неможливо приборкати» (наприклад, розширення зіниць, почервоніння шкіри, мікроміміка)?
8. Невербальна комунікація в епоху відеозв'язку (Zoom, Teams): Які канали невербаліки ми втрачаємо під час відеодзвінків? Як це впливає на рівень довіри між співрозмовниками?
9. Чи існують «універсальні» жести, чи кожен жест є культурно зумовленим? Як уникнути «невербального шоку» в іншій країні?
10. Які невербальні сигнали демонструють високий статус і домінування, а які — підпорядкування? Чи може людина змінити свій внутрішній стан, свідомо прийнявши «позу сили»?
11. Чому фахівці радять аналізувати не окремі жести (наприклад, торкання носа), а «кластери» (сукупність сигналів)? Які невербальні ознаки найчастіше видають нещирість?

#### Ситуативні завдання для обговорення (Кейси)

Кейс 1. «Перше побачення / Співбесіда»: Людина говорить дуже впевнено, але при цьому її руки міцно зчеплені в замок, а носки взуття повернуті до виходу. Питання: Якому каналу інформації ви повірите — вербальному чи невербальному? Чому?

Кейс 2. «Порушення кордонів»: Під час ділової розмови партнер постійно підходить до вас ближче, ніж на 45 см (інтимна зона). Питання: Як ви будете реагувати на рівні невербаліки, щоб відновити комфортну дистанцію, не образивши партнера словами?

Кейс 3. «Слухач»: Ваш співрозмовник активно киває головою, але його погляд блукає по кімнаті, а тулуб розвернутий в інший бік. Питання: Чи справді він вас слухає? Які сигнали свідчать про втрату інтересу?

#### **Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) вирішення ситуаційних завдань (кейсів) – 3 бал;
- 3) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми – 1 бал.

#### *Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** невербальна комунікація, знакові системи, мова тіла, кінесика, проксемика, такесика, паралінгвістика, екстралінгвістика, конгруентність, міміка, пантоміміка (поза, постава), хода, жестикуляція, напрям погляду (окулесика), шкірні реакції, дистанція (зони спілкування), кут повороту, хронеміка (використання часу), ольфакторна система, класифікація жестів: ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні, символічні; жести відкритості, жести захисту (бар'єри), жести оцінки, жести підозри, жести прихованості, з

овнішній вигляд (артефакторика): одяг, зачіска, косметика, прикраси, татуювання.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

1. Розуміння функцій невербальної комунікації Невербальні засоби не просто дублюють слова, вони можуть: Заміщувати мовлення (кивок замість «так»). Суперечити словам (справжні емоції «прориваються» через міміку). Акцентувати увагу на важливому (жестикуляція). Регулювати черговість реплік у діалозі (погляд). Принцип системності та комплексності: Невербальні сигнали рідко мають однозначне трактування самі по собі. Навчіться аналізувати «групи жестів». Один жест (наприклад, схрещені руки) може бути як ознакою закритості, так і просто наслідком того, що людині холодно.

2. Конгруентність (узгодженість): Зверніть увагу на ситуації, коли слова людини розбігаються з її мімікою чи жестами. Дослідження показують, що у разі суперечності люди більше довіряють саме невербальним сигналам.

3. Територіальні зони та дистанції: Вивчіть межі дистанцій за Е. Холлом. Розуміння того, де закінчується «особиста зона» і починається «соціальна», допоможе вам уникати дискомфорту в діловому та приватному спілкуванні.

4. Культурний контекст: Пам'ятайте, що невербальна мова має етнічні та культурні особливості. Один і той самий жест у різних країнах може мати протилежне значення. Дослідіть найбільш поширені відмінності.

5. Розвиток спостережливості: Практикуйте перегляд відео без звуку. Спробуйте визначити характер стосунків між людьми, їхній емоційний стан та справжні наміри, спираючись лише на невербальні прояви.

6. Управління власним невербальним іміджем: Проаналізуйте власні пози та жести-паразити. Робота над «відкритими» позами та адекватним візуальним контактом значно підвищує ефективність публічних виступів та переговорів.

Практичне завдання для самоперевірки Проаналізуйте, як статус та професійна приналежність підкреслюються за допомогою аксесуарів та стилю одягу. Протягом дня поспостерігайте за людьми у громадському місці (кафе, транспорт). Спробуйте визначити: Хто з них перебуває у конфліктній ситуації (за жестами захисту). Який тип стосунків між парою (за дистанцією та кількістю тактильних контактів). Чи відповідає зовнішній вигляд (одяг) ситуації, в якій перебуває людина.

## Семінарське заняття 5

### Тема 6. Бар'єри та ефекти сприйняття у спілкуванні.

#### Питання для усного опитування та дискусії

1. Стереотипізація: захисний механізм чи перешкода? Стереотипи дозволяють мозку швидше обробляти інформацію («економія мислення»). Чи можливо (і чи потрібно) повністю від них відмовитися у професійному спілкуванні філолога чи педагога?
2. Бар'єр неупередженості: Якщо вам неприємна людина як особистість, чи здатні ви об'єктивно сприйняти від неї корисну інформацію? Як «вимкнути» цей бар'єр у діловому спілкуванні?
3. Вплив соціальних мереж на ефекти сприйняття: Як сформований «цифровий профіль» людини створює ефект попередньої установки ще до реальної зустрічі?
4. Когнітивний дисонанс як бар'єр: Чому ми часто ігноруємо або викривляємо інформацію, яка суперечить нашим переконанням? Як це заважає конструктивній дискусії?
5. Чи може рефлексія подолати всі бар'єри? Чи достатньо людині просто усвідомлювати свої упередження, щоб стати об'єктивною, чи існують «сліпі плями», які ми ніколи не помітимо самотійно?

#### Ситуативні завдання для обговорення (Кейси)

Кейс 1. «Привабливий кандидат»: На співбесіду прийшла дуже охайна, усміхнена людина з гарними манерами. Керівник одразу вирішив, що вона — висококласний спеціаліст, хоча її професійні навички ще не перевіряли. Питання: Який ефект сприйняття тут спрацював? Як це може зашкодити компанії в майбутньому?

Кейс 2. «Професійний сленг»: Викладач пояснює складну філологічну тему, використовуючи вузькоспеціалізовану латину, не пояснюючи термінів. Студенти перестають ставити питання і просто мовчать. Питання: Який тип бар'єру виник? Чому мовчання студентів у цьому випадку не є ознакою згоди чи розуміння?

Кейс 3. «Помилка атрибуції»: Студент запізнився на іспит. Викладач вважає його недисциплінованим. Насправді студент затримався через аварію на дорозі. Питання: Як викладачеві змінити підхід до оцінки ситуації, щоб уникнути фундаментальної помилки атрибуції?

### **Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) вирішення кейсів – 2 бали;
- 3) аудиторна письмова робота у формі виконання тестових завдань у Google формі чи он-лайн вікторини Kahoot за темою заняття – 2 бали.

### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** соціальна перцепція, психологічний бар'єр, ефект ореола (гало-ефект), ефект первинності, ефект новизни, ефект проєкції, стереотипізація, каузальна атрибуція, фундаментальна помилка атрибуції, семантичний бар'єр, фонетичний бар'єр, логічний бар'єр, стилістичний бар'єр, ефект ролі, ефект очікування (ефект Пігмаліона), соціальна установка, когнітивний дисонанс, емпатія, рефлексія, ідентифікація, фізичний бар'єр, фільтрація інформації, вибіркове сприйняття.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

1. Природа перцептивних викривлень: Усвідомте, що ефекти сприйняття (ореола, первинності тощо) — це природні механізми економії мислення, а не просто помилки. Головне завдання — навчитися вчасно їх ідентифікувати та коригувати.

2. Аналіз механізму атрибуції: Детально розберіть, чому ми схильні виправдовувати себе обставинами, а інших — засуджувати за риси характеру. Розуміння фундаментальної помилки атрибуції є критичним для розв'язання міжособистісних конфліктів.

3. Диференціація комунікативних бар'єрів: Навчіться розрізняти технічні перешкоди (фонетичні) від змістовних (семантичних та логічних). Це допоможе швидше знаходити спосіб «ремонт» комунікації.

4. Роль стереотипів: Дослідіть, як соціальні стереотипи (вікові, гендерні, професійні) впливають на ваше перше враження про людину. Подумайте, як можна вийти за межі шаблону під час ділового спілкування.

5. Практика зворотного зв'язку: Вивчіть техніки уточнення та парафразування як головні інструменти подолання бар'єрів розуміння.

Контрольні запитання для самоперевірки:

1. У чому полягає сутність соціальної перцепції та чим вона відрізняється від звичайного сприйняття фізичних об'єктів?
2. Порівняйте ефекти «первинності» та «новизни»: у яких випадках кожен із них має вирішальне значення для формування образу іншої людини?
3. Як діє «ефект ореола» у діловій комунікації та яким чином він може завадити об'єктивній оцінці професійних якостей колеги?
4. Сформулюйте визначення каузальної атрибуції. Які існують типи атрибуції залежно від того, на чому ми фокусуємо увагу (об'єкт, суб'єкт чи обставини)?
5. Що таке «фундаментальна помилка атрибуції» і чому ми схильні оцінювати себе м'якше, ніж інших?
6. Яка роль стереотипів у спілкуванні? Коли стереотипізація є корисною «економією мислення», а коли перетворюється на бар'єр?
7. Охарактеризуйте семантичний бар'єр: чому люди, що говорять однією мовою, можуть не розуміти одне одного?
8. Як психологічний бар'єр (наприклад, антипатія або страх) впливає на процес декодування

інформації від співрозмовника?

9. Які існують методи подолання логічних бар'єрів у дискусії чи суперечці?

10. У чому проявляється ефект проєкції і як він заважає бачити реальні потреби партнера по спілкуванню?

Спробуйте дати відповідь на кожне питання, наводячи конкретний приклад із власного життя або кінематографа. Психологія спілкування найкраще засвоюється саме через аналіз реальних життєвих ситуацій.

### Семінарське заняття 6

#### Тема 7. Організаційна і психологічна підготовка до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.

##### Питання для усного опитування та дискусії

1. Що входить до поняття «інформаційна підготовка» до ділової бесіди? Яку саме інформацію про партнера слід збирати заздалегідь?
2. Яка роль порядку денного (agenda) у проведенні зустрічі? Чому важливо узгодити його з усіма учасниками до початку спілкування?
3. Охарактеризуйте організаційний аспект підготовки. Як вибір місця (власний офіс, нейтральна територія, онлайн-простір) впливає на психологічну атмосферу розмови?
4. У чому полягає психологічна самопідготовка до дебатів? Назвіть 2–3 методи емоційної саморегуляції перед виступом.
5. Яка структура типової ділової бесіди? Опишіть завдання кожного етапу: від встановлення контакту до фіксації домовленостей.
6. Які існують правила ведення дебатів? Чим дебати відрізняються від стихійної суперечки чи вільної дискусії?
7. Чи допустимо в дебатах використовувати емоційний тиск або риторичні пастки, якщо це допомагає перемогти? Де проходить межа між «майстерністю аргументації» та «нечесною грою»?

##### Практичне завдання: «Комунікативна дуель: Переговори у видавництві»

Обставини. Видавництво «Слово» планує видати серію сучасних перекладів класики.

Сторона А (Видавець): Хочє залучити відомого перекладача, але має обмежений бюджет і стислі терміни (6 місяців на 3 книги).

Сторона Б (Перекладач): Визнаний майстер, який цінує якість вище за швидкість, вимагає високий гонорар і повну свободу в інтерпретації тексту.

Етап 1: Організаційна та психологічна підготовка (Письмова частина)

Студенти діляться на дві групи (Видавці та Перекладачі). Кожна група має підготувати «План виходу на контакт»:

Формування профілю опонента: Складіть «психологічний портрет» іншої сторони. Які їхні сильні сторони, страхи та ймовірні «червоні лінії»?

Створення «Порядку денного» (Agenda): Пропишіть послідовність питань для обговорення так, щоб почати з найлегших тем (для створення атмосфери довіри).

Вибір «Комунікативного простору»: Опишіть ідеальне місце для цієї бесіди. Яке освітлення, розташування меблів та додаткові умови (наприклад, кава/чай) допоможуть вам досягти мети?

Психологічна саморегуляція: Оберіть 2 техніки (наприклад, «заземлення» або «когнітивна репетиція»), які ви використаєте за 10 хвилин до початку зустрічі, щоб подолати хвилювання.

Етап 2: Проведення бесіди (Рольова гра)

Представники обох сторін сідають за стіл переговорів.

Завдання: Провести бесіду протягом 10 хвилин.

Вимога: Використовувати мінімум три тактики ведення бесіди (наприклад: метод «Так, але...», техніка Сократа або метод випередження заперечень).

Етап 3: Дебати (Етап загострення) Якщо на етапі бесіди сторони не дійшли згоди щодо ключового питання (наприклад, гонорару), викладач оголошує перехід до формату дебатів.

Теза для дебатів: «Якість художнього перекладу є важливішою за комерційні терміни видання».

Завдання: Протягом 2 хвилин кожна сторона має навести 3 логічні аргументи, побудовані за схемою: Теза — Доказ — Приклад — Висновок.

Етап 4: Рефлексія та самоаналіз (Методичний розбір) Після гри учасники мають відповісти на запитання: Чи спрацював ваш «психологічний портрет» опонента? Що ви не врахували? На якому етапі бесіди ви відчули найбільший стрес? Як це проявилось у ваших невербальних знаках? Яка організаційна дрібниця (або її відсутність) найбільше заважала спілкуванню?

#### **Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) активна участь у практичному завданні – 3 бали.
- 3) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми – 1 бал.

#### **Методичні рекомендації**

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** ділова бесіда, дебати, планування комунікації, порядок денний, психологічна установка, емоційна саморегуляція, стратегічна мета, тактичні завдання, самопрезентація, аргументація, контраргументація, збір інформації про партнера, регламент, композиція бесіди, вступ (встановлення контакту), передача інформації, прийняття рішення, завершення контакту, техніки слухання, психологічний клімат, еристика (мистецтво суперечки), риторика, переконливість, гнучкість спілкування, очікуваний результат.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

Етапи підготовки до ділової бесіди: Розрізняйте організаційний етап (вибір місця, часу, розробка плану) та змістовний етап (формулювання тез, підготовка доказів). Пам'ятайте, що 80% успіху переговорів залежать від підготовки "на березі".

Психологічне налаштування: Вивчіть методи саморегуляції перед відповідальною бесідою (дихальні вправи, візуалізація успіху). Важливо сформулювати в собі установку на "співпрацю", а не на "боротьбу", навіть якщо ваші інтереси з партнером розбігаються.

Структура ділової бесіди: Проаналізуйте кожен етап від фази "привітання та зняття напруження" до фази "досягнення домовленостей". Зверніть увагу, що передчасний перехід до суті справи без встановлення психологічного контакту часто призводить до провалу.

Мистецтво ведення дебатів: Вивчіть правила коректної дискусії. Основний акцент зробіть на вмінні розрізняти докази "до суті справи" (ad rem) та недопустимі випадки "до людини" (ad hominem).

Робота з контраргументами: Опануйте техніки нейтралізації зауважень співрозмовника (метод "так, але...", метод бумеранга, метод перетворення заперечення на запитання).

Просторова організація (Проксеміка): Ознайомтеся з тим, як розташування меблів та вибір місця впливають на хід бесіди. Наприклад, позиція "навпроти" частіше провокує конфронтацію, тоді як позиція "під кутом 90 градусів" сприяє співпраці.

Практичне завдання для самоперевірки. Уявіть, що вам потрібно переконати керівника (або викладача) переглянути графік вашої роботи (або задачі проекту). Складіть короткий план-сценарій цієї бесіди: Яку головну мету ви ставите? Які три аргументи на вашу користь ви підготуєте заздалегідь? Яке заперечення ви очікуєте почути і як на нього відповісте?

### **Семінарське заняття 7**

#### **Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.**

##### **Питання для усного опитування та дискусії**

1. У чому полягає психологічна дилема переговорника? (Баланс між довірою/відкритістю та ризиком бути використаним).
2. Охарактеризуйте основні стилі ведення переговорів. Чим психологічно відрізняється стиль «м'якої поступки» від «жорсткого тиску»?

3. Що таке психологічна установка «Виграш-Виграш» (Win-Win)? Які внутрішні бар'єри заважають учасникам перейти до співпраці?
4. Поясніть поняття BATNA з психологічної точки зору. Як наявність «кращої альтернативи» впливає на впевненість та емоційний стан переговорника?
5. Які психологічні функції виконує етап «зондування» (первинного обміну інформацією)?
6. Що таке «психологічний якір» у переговорах? Як перша озвучена цифра чи пропозиція впливає на подальше сприйняття реальності обома сторонами?

*Практичне завдання: «Комунікативний марафон: Битва за авторське право»*

1. Легенда (Кейс) Відомий молодий автор написав бестселер. Тепер він веде переговори з великим медіа-холдингом щодо екранізації книги та продажу прав на переклад іншими мовами. Ситуація напружена: автор боїться втратити «душу» твору, а холдинг хоче максимізувати прибуток і змінити фінал на більш комерційний.

2. Розподіл ролей (Командна робота) Розділіть групу на команди по 4–5 осіб. Кожна команда отримує одну з ролей:

*Команда «Творці»* (Автор та юристи): Мета — зберегти художню цілісність та отримати високий відсоток від продажів. Психологічна установка: «Ми захищаємо мистецтво від комерції».

*Команда «Інвестори»* (Продюсери та менеджери): Мета — отримати повний контроль над сценарієм та ексклюзивні права на 10 років. Психологічна установка: «Ми даємо автору шанс стати мільйонером, він має бути вдячним».

*Команда «Спостерігачі-психологи»:* Не беруть участі в торгах. Їхнє завдання — аналізувати перебіг переговорів.

Етап I. Психологічне планування (10 хв.)

Команди готують «Сценарій впливу»: Аналіз інтересів: Чим ви готові пожертвувати, а що є недоторканим? Вибір психологічного стилю: Яку маску ви оберете (дружній партнер, жорсткий експерт, байдужий професіонал)? Підготовка «Якорів»: Яку першу цифру або умову ви озвучите, щоб задати межі переговорів? Формулювання BATNA: Що ви зробите, якщо переговори зірвуться сьогодні?

Етап II. Раунд активних переговорів (10 хв.)

Команди зустрічаються попарно (один «Творець» проти одного «Інвестора»).

Завдання: Пройти шлях від взаємних претензій до підписання меморандуму.

Обмеження: Викладач кожні 3-5 хвилин кидає «стрес-фактор» (наприклад: «У ЗМІ з'явився негативний відгук на книгу» або «Інвестор заявляє, що у нього залишилося лише 5 хвилин до літака»).

Етап III. Аналіз «Спостерігачів» (5 хв.) Психологи звітують за чек-листом: Хто домінував у розмові? Які маніпулятивні прийоми були помічені (тиск часом, гра на почуттях, «хороший/поганий коп»)? Чи відбулася зміна его-станів (наприклад, перехід з позиції «Дитина» у «Дорослий»)?

Етап IV. Філологічна рефлексія (5 хв.) Спільне обговорення мовних засобів: Які слова-маркери викликали найбільший супротив? Які фрази допомогли «розтопити лід»? Як зміна інтонації впливала на готовність партнера йти на поступки?

**Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал
- 2) робота в командах: обговорення та презентація методів наукових досліджень – 3 бали
- 3) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми 6 – 1 бал.

*Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** переговори, переговорна стратегія, інтереси та позиції, компроміс, співпраця (Win-Win), суперництво (Win-Lose), консенсус, BATNA (найкраща альтернатива домовленості), психологічний тиск, маніпулятивні техніки, емоційний інтелект, активне слухання, переговорний простір, межі поступок, медіація, фасилітація, рефреймінг, блеф, дедлайн, зона можливої угоди (ZOPA), стилі ведення переговорів (гарвардський метод, жорсткий, м'який), невербальна конгруентність,

стресостійкість.

**З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:**

Розрізнення позицій та інтересів: Це ключовий концепт Гарвардської школи переговорів. Позиція — це те, чого людина вимагає; інтерес — це те, чому вона цього хоче. Навчіться шукати

Опанування моделі ZOPA та BATNA: Вивчіть, як визначати «зону можливої угоди» (ZOPA) — перетин мінімальних та максимальних вимог сторін. Знання своєї «найкращої альтернативи» (BATNA) робить вас психологічно стійкішим до тиску.

Стратегії поведінки (Томаса-Кілманна): Проаналізуйте, коли доречно використовувати стратегію «пристосування», а коли — «суперництва». Усвідомте, що стратегія «співпраці» вимагає найбільше часу та інтелектуальних зусиль, але дає найстабільніший результат.

Розпізнавання та нейтралізація маніпуляцій: Вивчіть типові психологічні пастки: «хороший і поганий поліцейський», шгучний дефіцит часу, апеляція до авторитетів. Навчіться техніці «тайм-ауту» для відновлення раціонального мислення.

Емоційна грамотність: Зверніть увагу на те, як емоції (гнів, радість, провина) можуть використовуватися як інструменти впливу. Важливо вміти відділяти «людину від проблеми», щоб емоції не заважали логіці домовленостей.

Завершення переговорів: Важливо не тільки підписати документ, а й залишити позитивний «післямак». Вивчіть методи психологічного закріплення домовленостей, щоб партнер не відмовився від них наступного дня.

Практичне завдання для самоперевірки. Знайдіть у YouTube фрагмент переговорів (наприклад, із фільмів «Засновник», «Вовк із Волл-стріт» або серіалу «Suits»). Спробуйте визначити: Хто домінує в процесі? Яку стратегію обрав головний герой? Чи вдалося сторонам перейти від взаємних звинувачень (позицій) до обговорення вигоди (інтересів)?

Ось кілька ефективних технік «психологічного айкідо», які базуються на принципі використання енергії противника проти нього самого. Замість того, щоб ставити «блок» на агресію, ви її «пропускаєте» повз себе або спрямовуєте в інше русло.

Техніки нейтралізації агресивного опонента. Техніка «Амортизації» (Погодження) Це база психологічного айкідо. Коли опонент вас критикує або нападає, ви не заперечуєте, а погоджуєтеся з частиною його слів або самим фактом його невдоволення. Приклад: «Ви підготували жахливий звіт!» — «Ви праві, у цьому звіті справді є над чим працювати. Давайте уточнимо, які саме пункти викликають найбільше запитань». Результат: Агресія зникає, бо ви не даєте опору, об який вона могла б вдаритися.

Техніка «Зовнішньої згоди» (Наведення туману) Ви погоджуєтеся не з самою критикою, а з правом людини на таку думку або з імовірністю того, що він правий. Приклад: «Ви занадто молоді для цієї посади!» — «Цілком можливо, що на перший погляд це виглядає саме так. Разом із тим, мій досвід дозволяє...» Результат: Ви зберігаєте власну гідність і переводите розмову в раціональну площину.

Техніка «Нескінченного уточнення» Замість захисту ви починаєте детально і спокійно розпитувати агресора про причини його невдоволення. Приклад: «Мені не подобається ваша пропозиція!» — «Що саме здається вам невдалим: терміни, ціна чи технічні характеристики?» Результат: Людина змушена переходити від емоцій до логічних аргументів, де її агресія «розчиняється».

Техніка «Айкі-питання» (Переведення в конструктив) Ви перетворюєте претензію на прохання про пораду. Приклад: «Так справи не робляться!» — «Як ви вважаєте, які кроки нам варто зробити зараз, щоб виправити ситуацію до вечора?» Результат: Опонент із позиції «критика» мимоволі переходить у позицію «консультанта».

## Семінарське заняття 8

### Тема 9. Стресостійка комунікація.

#### Питання для усного опитування та дискусії

1. Що таке стресостійка комунікація? Чим вона відрізняється від простого придушення емоцій?

2. Які існують типи комунікативних стресорів? Наведіть приклади вербальних (слова) та невербальних (погляди, ігнорування) чинників стресу.
3. Опишіть модель «Ненасильницького спілкування» (ННС) Маршалла Розенберга. Які чотири кроки (спостереження, почуття, потреба, прохання) допомагають зберегти стійкість?
4. Як стрес впливає на якість мовлення? (Зміна темпу, лексична бідність, поява «слів-паразитів», порушення логіки викладу).
5. Що таке «психологічна амортизація»? Як цей прийом допомагає нейтралізувати вербальну атаку?
6. Яку роль відіграє емпатія у стресовій ситуації? Чи може розуміння стану опонента знизити ваш власний рівень стресу?
7. «Вербальна агресія — це крик про допомогу»: Чи згодні ви з цим твердженням? Чи допомагає такий погляд на опонента зберігати спокій під час конфлікту?
8. Де проходить межа між професійним дистанціюванням (наприклад, у роботі вчителя чи журналіста) та втратою людяності та емпатії?
9. Чому конфлікти в месенджерах та соцмережах часто є гострішими та важчими для подолання, ніж очне спілкування? Як «висока швидкість» відповіді впливає на рівень стресу?
10. Чи є вибачення ознакою слабкості у стресовій ситуації, чи це найвищий прояв стресостійкої комунікації?
11. Чи може володіння багатим словниковим запасом та знання етикету бути захисним механізмом від психологічного тиску?

*Практичне завдання: «Комунікативний детокс: Трансформація конфлікту»*

Сценарій (Кейс) Уявіть ситуацію: Видавництво готує терміновий випуск книги. Команда А (Автори) затримала рукопис на тиждень. Команда Б (Редактори та коректори) тепер змушена працювати вночі та на вихідних. На загальній онлайн-наradі виникає гостра суперечка, де емоції заважають справі.

Розділіть групу на команди по 4 особи:

Група «Агресори» (2 особи): Їхня мета — висловити претензії, використовуючи «Типовідомлення», узагальнення («завжди», «ніколи») та емоційний тиск.

Група «Стресостійкі респонденти» (2 особи): Їхня мета — прийняти удар, не перейти на крик і перевести розмову в конструктивне русло, використовуючи техніки ННС (ненасильницького спілкування) та амортизації.

Етап I. Психологічне та лінгвістичне проектування (5 хв.)

Команди готуються окремо:

«Агресори» готують список із 5 «токсичних» фраз, які б'ють по професійній самооцінці (напр.: «Якби ви були професіоналами, ми б не сиділи тут вночі!»).

«Стресостійкі» готують «Вербальну аптечку»: фрази-стабілізатори та заготовки «Я-повідомлень».

Етап II. Мовленнєва дуель (10 хв.) Команди вступають у діалог.

Правило: Коли «Агресор» випускає «токсичну» фразу, «Респондент» має зробити паузу (3 секунди), застосувати техніку дихання і відповісти, використовуючи алгоритм: Визнання емоції партнера → Озвучення факту → Пропозиція рішення.

Етап III. Аналіз «Мовленнєвих пасток» (10 хв.) Спільне обговорення результатів у колі: Які слова викликали фізичне відчуття стресу (прискорене серцебиття, стискання щелеп)? Яка фраза респондента найкраще «загасила» агресію? Чи вдалося зберегти літературну норму мови, чи стався перехід на просторіччя/жаргон?

**Методи навчання та форми поточного контролю**

- 1) дискусійне обговорення проблемних питань – 1 бал;
- 2) робота в командах: обговорення та презентація методів наукових досліджень – 3 бали.
- 3) рефлексія за результатами виконання самостійної роботи з теми 7 – 1 бал.

*Методичні рекомендації*

**Ключовими термінами, на розумінні яких базується засвоєння навчального матеріалу теми, є:** стресостійкість (резильєнтність), емоційний інтелект, саморегуляція, емоційна стійкість, комунікативна компетентність, психологічні межі, асертивність, когнітивне переоцінювання,

амортизація конфлікту, анігіляція агресії, емпатія, конструктивний діалог, деескалація, стрес-фактори спілкування, професійне вигорання, профілактика конфліктів, тайм-аут у розмові, невербальна стабільність, техніки заземлення, зворотний зв'язок, емоційна відстороненість, ресурсний стан.

З метою глибокого засвоєння навчального матеріалу при самостійному вивченні теми студенту варто особливу увагу зосередити на таких аспектах:

Концепція асертивності: Вивчіть різницю між агресивною, пасивною та асертивною (впевненою) поведінкою. Справжня стресостійкість — це вміння відстоювати свої інтереси, не переходячи на крик і не «проковтуючи» образи.

Механізми емоційної саморегуляції: Опануйте експрес-техніки стабілізації стану під час напруженої розмови (наприклад, метод «квадратного дихання» або техніка «заземлення» — фокус на фізичних відчуттях). Це дозволяє «вимкнути» реакцію мигдалеподібного тіла («бий або біжи») і повернути контроль префронтальній корі головного мозку.

Управління психологічними межами: Навчіться розпізнавати спроби маніпуляції або порушення ваших кордонів. Важливо вміти говорити «ні» конструктивно, аргументуючи свою позицію без почуття провини.

Техніки деескалації напруги: Дослідіть, як зміна темпу мовлення (уповільнення), зниження гучності голосу та відкрита поза допомагають заспокоїти агресивного співрозмовника.

Когнітивна переробка ситуації: Навчіться змінювати ставлення до ситуації за допомогою рефреймінгу. Замість думки «Він на мене нападає», спробуйте подумати: «У нього зараз важкий день, і його агресія не стосується моєї особистості».

Профілактика вигорання: Зверніть увагу на важливість «інформаційної гігієни» та емоційного розвантаження після складних переговорів. Стресостійкість — це не вміння терпіти стрес нескінченно, а вміння швидко відновлюватися після нього.

Практичне завдання для самоперевірки. Спробуйте виконати вправу «Я-повідомлення». Коли наступного разу ви відчуєте роздратування під час спілкування, замість звинувачення («Ти мене дратуєш!») скажіть: Факт: «Коли я чую підвищений тон у розмові...» Відчуття: «...я відчуваю дискомфорт і мені важко зосередитися на сугі...» Побажання: «...тому я прошу продовжувати обговорення спокійніше».

#### ***1.4. Самостійна робота студентів***

Самостійна робота студентів є важливою складовою частиною навчального процесу та має на меті закріплення та поглиблення знань і навичок, одержаних на усіх видах навчальних занять; підготовку до наступних занять, заліку, формування культури ефективного та ненасильницького спілкування, та практикою застосування навичок стресостійкої комунікації. Під час самостійної роботи уточнюється коло питань, що підлягають вивченню по темі, аналізується та вивчається основний матеріал, наукові джерела, виконуються завдання.

Самостійна робота студента виконується в позааудиторний час, передбачений тематичним планом навчальної дисципліни.

Під час вивчення навчальної дисципліни студенти повинні навчитися самостійно мислити, поглиблювати засвоєні теоретичні знання, опанувати практичні навички з навчальної дисципліни. Відповіді на питання бажано стисло законспектувати з обов'язковими посилання на використані джерела.

Самостійна робота студентів має бути логічно пов'язана з іншими видами навчальних занять. Від якості самостійної підготовки студентів залежить якість семінарських занять, глибина їх теоретичного змісту й активність студентів.

Самостійна робота є методом глибокого вивчення і творчого засвоєння студентами навчальної програми.

Перевірка самостійної роботи студентів здійснюється викладачами, які проводять семінарські заняття з навчальної дисципліни.

Викладач може обрати один з наступних способів перевірки самостійної роботи:

- проведення перевірки конспектів опрацьованої літератури, яка рекомендується для вивчення теми навчальної дисципліни;
- фронтального усного опитування;
- письмового опитування;
- проведення тестування з вивчених тем;
- розв'язування ситуаційних завдань до навчальної дисципліни.

З метою самостійного визначення рівня засвоєння теоретичного матеріалу студентам пропонуються питання для самоконтролю набутих знань.

Питання самостійної роботи виносяться на поточний і підсумковий семестровий контроль. Для самостійної роботи студентів з кожної теми надається рекомендована література з якою студенти повинні ознайомитися для якісного виконання завдань на самостійну підготовку.

*Загальні методичні рекомендації щодо самостійної роботи студентів:*

1. Ознайомитися із питаннями, що виносяться на самостійне вивчення студентами.
2. Уважно прочитати матеріал, викладений на лекції і занотований студентами до відповідної теми.
3. Ознайомитися із рекомендованою літературою до відповідної теми (як до семінарського заняття, так і самостійної роботи) і розширити одержані знання під час лекційного заняття (обсяг представлень про конкретні предмети і явища, що входять у сферу регулювання приватним правом).
4. За бажанням студент може підготувати коротке повідомлення (до десяти хвилин) з найбільш складного і цікавого питання.
5. У випадку необхідності студент може скористатися індивідуальними консультаціями викладача, який читає лекції, а також викладача, який проводить семінарські заняття у навчальній групі.

#### **1.4.1. Завдання по темам:**

##### **Тема 1. Психологія спілкування як наука та навчальна дисципліна**

**Завдання 1.** Складання понятійної карти (Mind Map). Створіть візуальну карту «Психологія спілкування в системі гуманітарних наук». На карті мають бути відображені зв'язки психології спілкування з: Лінгвістикою (мовознавством); Соціолінгвістикою; Психолінгвістикою; Етикою та культурою мовлення. Формат: Довільний (від руки на А4 або за допомогою онлайн-сервісів типу Canva/MindMeister).

**Завдання 2.** Міні-дослідження: «Психологічний портрет філолога як комунікатора» Напишіть коротке есе-роздум (250–300 слів) на тему: «Чому знання психології спілкування є критично важливим для фахівця з мови та літератури?» Зверніть увагу на роль «мовленнєвої особистості» та вміння адаптувати стиль мовлення до психотипу співрозмовника. – 2 бали.

##### ***Методичні рекомендації до виконання завдання***

До завдання 1 (Понятійна карта): Не просто малюйте лінії, а коротко підписуйте їх. Наприклад, зв'язок із психолінгвістикою можна підписати: «Механізми породження та сприйняття мовлення». Відобразіть структуру самої психології спілкування (її три сторони: комунікативну, інтерактивну та перцептивну).

До завдання 3 (Есе): Наведіть приклади з філологічної практики (викладання мови, перекладацька діяльність, робота редактора або журналіста). Опишіть, як знання психології допомагає філологу уникати «комунікативних невдач» (збоїв у спілкуванні, зумовлених не лише мовними, а й психологічними помилками).

Зверніться до термінів: Знайдіть визначення «мовленнєвої особистості» (за Г. Богіним або Ф. Бацевичем) — це допоможе поєднати філологію та психологію.

##### **Тема 2. Спілкування як комунікація: стратегії, тактики та стилі. Комунікативний процес.**

###### **Завдання 1. Кейс-питання (аналітичні)**

1. Ситуація: Керівник дає завдання підлеглому, використовуючи професійний сленг, який той чує вперше. Підлеглий киває, але робить роботу неправильно. Запитання: На якому етапі

комунікативного процесу стався збій? Хто несе відповідальність за цей збій — відправник чи отримувач?

2. Ситуація: Ви обрали стратегію співробітництва, але ваш опонент використовує тактику агресивного тиску. Запитання: Чи варто змінювати свою стратегію на «суперництво», чи існують тактики, що дозволяють повернути опонента до конструктивної розмови?— 2 бали.

**Завдання 2.** Комунікативний аналіз художнього тексту (письмово). Оберіть фрагмент діалогу з твору української або зарубіжної класики (обсягом 1–2 сторінки). Проаналізуйте його за наступною схемою:

- Учасники комунікації: короткий опис статусів та ролей.
- Комунікативний намір (інтенція): чого прагне кожен із героїв?
- Аналіз стратегій: які макстратегії обрали герої (співробітництво, дискредитація, ухилення, переконання тощо)?
- Тактичний інструментарій: виділіть конкретні мовленнєві тактики (комплімент, погроза, іронія, перефразування, апеляція до авторитету тощо).
- Бар'єри: чи виникли між героями комунікативні бар'єри (семантичні, логічні, емоційні)? Якщо так, то як вони були подолані?

**Завдання 3.** Творча рефлексія: «Бар'єри в цифровому дискурсі»

Підготуйте презентацію: «Специфіка зворотного зв'язку в месенджерах: як відсутність невербальки трансформує комунікативний процес». Розгляньте роль емодзі та стікерів як заміників невербальних засобів.

#### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

До завдання 2 (Аналіз тексту): Вибір тексту: Обирайте динамічні діалоги, де присутній конфлікт інтересів (наприклад, п'єси І. Карпенка-Карого, М. Куліша або романи В. Підмогильного). Це дозволить яскравіше побачити зміну тактик. Звертайте увагу на мовні засоби (метафори, епітети, риторичні запитання), якими реалізується тактика. Пам'ятайте, що тактика — це інструмент реалізації стратегії.

До завдання 3 (Есе): Використовуйте термінологію теми: адресант, адресат, канал зв'язку, шум, декодування, дефіцит невербальки. Проаналізуйте явище «комунікативного шуму» в мережі (поганий інтернет, двозначність текстових повідомлень). Аргументуйте свою думку: чи справді смайли допомагають уникнути бар'єрів, чи навпаки — створюють нові труднощі в інтерпретації?

### **Тема 3. Взаємодія і взаєморозуміння у психології спілкування.**

**Завдання 1.** Завдання 1. Трансакційний аналіз літературного діалогу (Практикум) Оберіть драматичний твір (п'єсу) або фрагмент прози з чітко вираженим конфліктом. Виділіть 3–4 діалоги та проаналізуйте їх за моделлю Еріка Берна. Визначте, з яких его-станів (Батько, Дорослий, Дитина) звертаються герої. Побудуйте схеми трансакцій для цих уривків (паралельні, перехресні чи приховані). Зробіть висновок: чому саме на цьому етапі виникло непорозуміння або конфлікт?

**Завдання 2.** Дослідження ефектів сприйняття в медіа-дискурсі

Знайдіть два інтерв'ю або публічні виступи відомих особистостей (наприклад, письменників, політиків чи митців). Опишіть ваше «перше враження» про особу. Проаналізуйте, чи спрацювали щодо цієї особи ефекти сприйняття: Ефект ореолу (чи приписуєте ви їй позитивні риси лише через її статус?); Ефект стереотипізації (чи сприймаєте ви її крізь призму професії чи походження?); Ефект новизни (якщо ви вже знали про цю людину раніше).— 2 бали.

#### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

До завдання 1 (Трансакційний аналіз): Порада: Звертайте увагу не лише на слова, а й на пунктуацію та ремарки автора (наприклад, «гнівно», «благально», «іронічно»). Це прямі вказівки на его-стани: «гнівно» — часто Критичний Батько, «благально» — Адаптивна Дитина. Мета: Навчитися бачити структуру взаємодії («інтеракцію»), яка стоїть за мовною оболонкою.

До завдання 2 (Ефекти сприйняття):

Порада: Будьте максимально суб'єктивними, а потім спробуйте раціоналізувати цю суб'єктивність. Психологія спілкування вчить усвідомлювати власні упередження. Мета: Навчитися розрізняти реальні факти про людину та власні психологічні проєкції («перцепцію»).

#### **Тема 4. Вербальні засоби спілкування.**

**Завдання 1.** Лінгво-психологічний аналіз тактик слухання (Практикум) Прослухайте (або подивіться) фрагмент будь-якого ток-шоу, інтерв'ю чи подкасту (тривалістю 10–15 хв). Зафіксуйте та випишіть 5–7 прикладів використання рефлексивного слухання. Класифікуйте їх за типами: з'ясування, перефразування, віддзеркалення почуттів, резюмування. Проаналізуйте, як кожна з цих реплік вплинула на подальшу поведінку співрозмовника.

**Завдання 2.** Проектування системи запитань (Творче завдання)

Уявіть, що ви готуетесь до інтерв'ю з відомим письменником або науковцем. Сформулюйте перелік із 10 запитань, розподіливши їх за типами: 3 відкритих запитання (для отримання розлогої інформації); 2 закритих (для уточнення фактів); 2 альтернативних (для стимулювання вибору); 3 дзеркальних або навідних (для поглиблення розмови). Обґрунтуйте, чому ви обрали саме такий тип запитання для конкретного етапу розмови.— 2 бали.

#### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

До завдання 1 (Аналіз слухання): Порада: Звертайте увагу на фрази-маркери. Наприклад, для перефразування це: «Отже, ви вважаєте, що...», «Як я вас зрозумів...». Для віддзеркалення почуттів: «Мені здається, ви засмучені цим...». Оцініть лексичне наповнення реплік — чи не спотворює слухач зміст повідомлення мовця, замінюючи його слова своїми синонімами?

До завдання 2 (Система запитань):Порада: Уникайте «допиту». Запитання мають логічно впливати одне з одного. Пам'ятайте про лійку запитань: починаємо з широких (відкритих), звужуємо до конкретики (закриті/альтернативні) і підсумовуємо (дзеркальні). Мета: Навчитися керувати динамікою спілкування за допомогою лише вербальних конструкцій.

#### **Тема 5. Невербальні засоби спілкування.**

**Завдання 1.** Завдання 1. Невербальний аналіз кінотексту (Відеопрактикум). Оберіть фрагмент художнього фільму (3–5 хвилин) з напруженим діалогом. Прогляньте фрагмент спочатку без звуку. Опишіть емоційний стан героїв та характер їхніх взаємин, спираючись лише на міміку, пози та жести. Прогляньте фрагмент зі звуком. Порівняйте свої висновки. Заповніть аналітичну таблицю:

Кінесика: Які жести-ілюстратори або жести-регулятори використовують герої?

Проксеміка: Як змінюється дистанція між ними під час розмови?

Такесика: Чи присутні дотики та який їхній підтекст?

Конгруентність: Чи відповідають невербальні сигнали змісту слів?— 2 бали.

**Завдання 2.** Завдання 2. Порівняльна характеристика національних жестів (Дослідження). Підготуйте мультимедійну презентацію або реферат на тему: «Культурні омоніми: однакові жести — різні значення». Оберіть 5–6 жестів (наприклад, «ОК», піднятий великий палець, кивок головою тощо). Порівняйте їхнє значення в українській культурі та культурах інших країн (наприклад, Японії, Греції, Болгарії, США). Зробіть філологічний висновок: як знання національної невербаліки впливає на якість перекладу та міжкультурну комунікацію? — 2 бали.

#### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

##### **Методичні рекомендації до виконання завдання 1:**

До завдання 1 (Аналіз відео): Обирайте класичні екранізації або фільми з високою акторською майстерністю (наприклад, за творами Т. Вільямса, монологи з фільмів нуар). Зверніть увагу на паузи. У філології пауза — це теж знак. Проаналізуйте, чи є пауза «гезитаційною» (обдумування слів) чи «емоційною» (напруження).

До завдання 2 (Культурні жести): Використовуйте термін «невербальний етикет». Пам'ятайте, що філолог має розуміти контекст: те, що в одній мові виражається словами (наприклад, повага через займенник «Ви»), в іншій може виражатися лише через поклони або дистанцію (проксеміку). Зверніться до праць Аллана Піза, але додайте науковий підхід із соціолінгвістики.

#### **Тема 6. Бар'єри та ефекти сприйняття у спілкуванні.**

**Завдання 1.** Оберіть художній твір (класичну драму або детектив), де сюжет будується на непорозумінні або хибному враженні персонажів один про одного (наприклад, Джейн Остін

«Гордість та упередження»). Випишіть 2–3 ситуації, у яких один герой сприймає іншого викривлено. Ідентифікуйте ефект сприйняття (ефект ореолу, ефект первинності, проєкція чи стереотипізація). Опишіть, як цей психологічний ефект вплинув на подальший діалог (мовленнєву поведінку) героїв.

**Завдання 2.** Дослідження комунікативних бар'єрів у фаховому середовищі. Проаналізуйте типові ситуації спілкування «філолог — нефілолог» або «викладач — студент». Наведіть приклади семантичних бар'єрів (використання термінології, яку інша сторона розуміє інакше). Опишіть приклад логічного бар'єру (коли логіка викладу філолога не збігається з логікою слухача). Запропонуйте 3 способи «мовного спрощення» або перефразування для подолання цих бар'єрів. — 2 бали.

### ***Методичні рекомендації до виконання завдання***

Для студентів-філологів вивчення бар'єрів та ефектів сприйняття є надзвичайно важливим, оскільки вони працюють із текстами та комунікацією, де суб'єктивність інтерпретації відіграє ключову роль. Це завдання допоможе навчитися розрізняти об'єктивне значення слів від психологічних наслоєнь, які створює наш мозок.

До завдання 1 (Літературний аналіз): Зверніть увагу на назву твору «Гордість та упередження» — це класична ілюстрація ефекту первинності та стереотипізації. Шукайте в тексті слова-маркери, які вказують на оцінку («він здався мені...», «усі кажуть, що вона...»). Мета: Навчитися бачити психологічні передумови комунікативних невдач у текстах.

До завдання 2 (Бар'єри): Філологи часто страждають від «професійної деформації», вважаючи складні терміни загальновідомими. Для прикладу візьміть терміни «дискурс», «метафора», «парадигма» та простежте, як їх розуміє людина без філологічної освіти. Опишіть не лише саму помилку, а й емоційну реакцію (роздратування, відчуженість), яку викликає бар'єр.

## **Тема 7. Організаційна і психологічна підготовка до ділового спілкування та проведення бесід і дебатів.**

Для студентів-філологів ця тема є надзвичайно практичною, оскільки вона переводить знання про мову в площину стратегічного управління комунікацією. Завдання спрямовані на те, щоб навчити майбутніх фахівців не лише правильно говорити, а й конструювати комунікативні ситуації.

**Завдання 1.** Проєктування «Досьє комунікативної ситуації» (Практикум) Уявіть, що ви — керівник філологічного проєкту (видавництва, мовної школи чи редакції), якому потрібно провести переговори про фінансування з іноземним інвестором. Підготуйте письмовий план підготовки:

Інформаційний профіль партнера: Яку інформацію про мовні вподобання, культурний фон та ділову репутацію партнера ви збиратимете?

Порядок денний (Agenda): Складіть перелік питань для обговорення (5–6 пунктів), дотримуючись логіки переходу від загального до конкретного.

Організаційний чек-лист: Оберіть місце, час та формат зустрічі (онлайн/офлайн), обґрунтувавши свій вибір з точки зору психологічного комфорту. — 2 бали.

**Завдання 2.** Психологічний сценарій ділової бесіди. Створіть «сценарну карту» бесіди на тему «Обговорення правок до перекладу художнього твору між редактором та автором». Сформулюйте мету бесіди для обох сторін. Визначте 3 потенційні зони конфлікту (психологічні бар'єри). Запишіть 5 готових мовленнєвих формул (фраз-кліше) для «пом'якшення» критики та переходу до конструктиву (використовуючи техніку «Я-повідомлення»). — 1 бал.

**Завдання 3.** Побудова аргументації для дебатів (Аналітичне завдання). Оберіть одну з дискусійних тем у галузі сучасної філології (наприклад: «Фемінітиви: норма чи надмірність?» або «Штучний інтелект проти професійного перекладача»). Сформулюйте кейс аргументів (3 тези «за» і 3 тези «проти»). Для кожного аргументу підберіть ілюстрацію (приклад) та висновок. Запропонуйте 2 варіанти «пасток» (риторичних запитань), які можна використати в дебатах для перевірки стійкості позиції опонента. — 1 бал.

### ***Методичні рекомендації до виконання завдання***

До завдання 1 (Організація): Пам'ятайте про ефект «свого поля». Якщо зустріч відбувається у вас в офісі, ви маєте організаційну перевагу, якщо на нейтральній території — це демонструє рівність сторін. Зверніть увагу на підготовку візуальних матеріалів (презентацій, буклетів). Для філолога важливо, щоб текст цих матеріалів був бездоганним, оскільки це частина вашої професійної репутації.

До завдання 2 (Психологічна підготовка): Порада: Використовуйте методику «Сендвіча» під час надання зворотного зв'язку: Позитив → Критика (правки) → Позитив (перспектива). Мета: Навчитися відділяти професійну проблему від особистості автора (принципові переговори за Гарвардським методом). Намагайтеся передбачити, які слова автора можуть викликати у вас емоційний спротив, і підготуйте «раціональну відповідь».

До завдання 3 (Дебати): Порада: Дебати — це не сварка, а змагання аргументів. Кожна теза має бути доведена за схемою: Теза — Доказ — Приклад — Висновок. Мета: Розвиток навичок критичного мислення та швидкої мовленнєвої реакції. Намагайтеся не просто критикувати опонента, а знаходити слабкі місця в його логічній структурі.

### **Тема 8. Психологічні аспекти переговорного процесу.**

**Завдання 1.** Завдання 1. Психолінгвістичний аналіз «складних» переговорів (Кейс-стаді) Оберіть відому сцену переговорів із літератури або кіно (наприклад, діалоги з фільмів «Хрещений батько» або «Дякую за паління»). Профілювання: Опишіть психологічний тип кожного учасника. Хто домінує, а хто займає ведену позицію?

Аналіз «якорів»: Визначте момент першої пропозиції. Як вона змінила психологічне поле переговорів?

Виявлення маніпуляцій: Випишіть 3–4 фрази, які містять прихований психологічний тиск (викликання провини, лестоші, обмеження часу).

Зона ZOPA: Опишіть межі можливої угоди між героями (на що кожен був готовий піти, а що було категорично неприйнятним). – 2 бали.

#### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

Для студентів-філологів психологія переговорів відкриває глибинний зв'язок між структурою мовлення та підсвідомими намірами сторін. Завдання спрямовані на розвиток навичок «читання між рядків» та стратегічного використання лінгвістичних ресурсів для досягнення психологічної переваги.

Звертайте увагу на метаповідомлення. Це інформація, яка передається не словами, а через інтонацію, паузи та вибір модальних часток (можливо, мабуть, безумовно). Проаналізуйте, як герої використовують займенники. Перехід від «Я» до «Ми» часто свідчить про психологічну готовність до компромісу.

### **Тема 9. Стресостійка комунікація.**

**Завдання 1.** Аналіз «токсичних» мовленнєвих стратегій (Практикум)

Знайдіть у медіапросторі (соціальні мережі, коментарі під дискусійними постами, фрагменти політичних дебатів) приклади комунікації в стані стресу. Випишіть 5–6 реплік, що містять мовленнєву агресію або деструктивну критику. Класифікуйте їх за типом (іронія, сарказм, пряма образа, знецінення). Перефразуйте ці репліки за моделлю «Я-повідомлення», зробивши їх конструктивними та менш стресогенними.

**Завдання 2.** Складання алгоритму «Мовленнєвого детоксу» (Творче завдання) Розробіть власну пам'ятку (чек-лист) «Як зберегти філологічну гідність у конфлікті».

Пам'ятка має містити: 3 техніки дихальної або когнітивної стабілізації (наприклад, метод «квадратного дихання» або «заземлення» через опис предметів); 5 вербальних формул-щитів (фраз, що допомагають виграти час або зупинити вербальну атаку, наприклад: «Ваша думка цікава, мені потрібен час, щоб її осмислити»); Список слів-табу, які найчастіше провокують ескалацію стресу в діалозі.

**Завдання 3.** Проєктування сценарію «Трансформація гніву».

Оберіть ситуацію: ви — вчитель/редактор/перекладач, і клієнт (або учень) у різкій формі висловлює незадоволення вашою роботою. Опишіть вашу першу автоматичну реакцію (що хочеться сказати і зробити). Застосуйте техніку «Амортизації» (за М. Литваком): погодьтеся з

правом співрозмовника на гнів, не приймаючи образу на свій рахунок. Напишіть фінальний варіант відповіді, який переводить розмову з емоційного рівня на рівень фактів. – 2 бали.

### **Методичні рекомендації до виконання завдання**

Для студентів-філологів тема стресостійкої комунікації є важливою не лише з погляду психологічного здоров'я, а й як засіб збереження професійної мовленнєвої культури в критичних ситуаціях. Це вміння не піддаватися «мовленнєвій афективності» та зберігати логіку дискурсу під тиском.

До завдання 1 (Аналіз агресії): Звертайте увагу на інвективну лексику та використання узагальнень («Ви завжди...», «Ніколи не...»). Саме ці мовні засоби найшвидше руйнують стресостійкість партнера. Мета: Навчитися бачити за агресивною формою «незадоволену потребу» співрозмовника.

До завдання 2 (Пам'ятка): Філологу важливо пам'ятати про паралінгвістику. У вашій пам'ятці обов'язково зазначте роль тембру та темпу голосу. Стресостійка людина говорить трохи повільніше і нижчим голосом (це заспокоює і мовця, і слухача). Мета: Створити готовий інструментарій для реальних кризових ситуацій.

До завдання 3 (Сценарій): Використовуйте техніку «Туман» (Fogging). Коли вас критикують, ви спокійно погоджуєтеся з будь-якою правдою, яка є в словах опонента, але ігноруєте образливий підтекст. Це психологічно «роззброює» агресора. Приклад: \* Агресор: «Це найгірший переклад, який я бачив!» С тресостійка відповідь: «Я бачу, що цей текст викликав у вас сильне незадоволення. Давайте обговоримо конкретні абзаци, які потребують виправлення».

Студентам, які вивчають навчальну дисципліну «Психологія спілкування» для успішного виконання самостійної роботи пропонується вибір: виконати завдання до кожної теми самостійної роботи; або обрати 4 безкоштовних курси на зазначених платформах.

Підтвердженням результату виконання самостійної роботи є пред'явлення іменного сертифікату. Один курс навчання - 5 балів.

### **Пропоновані курси навчання:**

Вступ до медіації. Онлайн-курс на платформі ВУМ. URL: <https://vumonline.ua/course/mediation/>

Діалог та медіація шлях до порозуміння. Онлайн-курс на платформі Прометеус. URL: <https://prometheus.org.ua/prometheus-free/mediacia-dialog/>

Діалоги без тривоги. Онлайн-курс на платформі EdEra. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/265>

Моя історія: досвід, цінність, вплив. Онлайн-курс на платформі ВУМ. URL: <https://vumonline.ua/course/storytelling/>

Навички діалогу та медіації. Онлайн-курс на платформі EdEra. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/5168>

Теорія поколінь: знаходимо спільну мову. Онлайн-курс на платформі ВУМ. URL: <https://vumonline.ua/course/generation-theory/>

Фактчек: довіряй-перевіряй. Онлайн-курс на платформі EdEra. URL: <https://study.ed-era.com/uk/courses/course/5129>

Як ефективно спланувати та провести діалог. Онлайн-курс на платформі Прометеус. URL: [https://courses.prometheus.org.ua/courses/OSCE/DIAL101/2017\\_T1/about](https://courses.prometheus.org.ua/courses/OSCE/DIAL101/2017_T1/about)

Індивідуальні завдання передбачаються у формі рефератів-оглядів. Завдання обирається студентом на початку семестру і виконується за ustalеними вимогами.

*Топ-5 книг для самостійного опрацювання для розвитку комунікативної компетентності:*

Роджер Фішер, Вільям Юрі — «Шлях до згоди: Як вести переговори без поразок». Про що: Основи Гарвардського методу. Навчить вас шукати інтереси замість того, щоб битися за позиції, та досягати результату Win-Win.

Алан Піз — «Мова рухів тіла». Про що: Біблія невербального спілкування. Допоможе розшифрувати жести, міміку та пози співрозмовника, а також контролювати власні сигнали.

Маршалл Розенберг — «Ненасильницьке спілкування: Мова житт. я» Про що: Найкращий

посібник зі стресостійкої комунікації. Вчить висловлювати свої почуття та потреби без критики та звинувачень.

Михайло Литвак — «Психологічне айкідо». Про що: Практичне керівництво з нейтралізації психологічного тиску та агресії. Автор пояснює, як «амортизувати» удари в особистому та діловому спілкуванні.

Даніел Гоулман — «Емоційний інтелект». Про що: База для розуміння того, чому ми реагуємо на стрес саме так. Допомагає розвинути самоконтроль та емпатію — фундамент будь-якої успішної взаємодії.

### ***1.5. Основні вимоги до написання рефератів-оглядів***

При виконанні індивідуального завдання необхідно взяти до уваги, що реферат (лат. *refere* – доношу, повідомляю, переказую) – це короткий переказ змісту наукової роботи, книги або вчення, оформлене у вигляді письмової публічної доповіді; доповідь на задану тему, зроблена на основі критичного огляду відповідних джерел інформації (наукових праць, літератури по темі).

Зі свого боку, реферат-огляд складається на основі декількох джерел і зіставляє різні точки зору з досліджуваного питання.

Реферат-огляд, незалежно від теми, містить визначені реквізити: титульна сторінка встановленого зразка, вступ, розділи, висновки, список використаних джерел і додатки (у разі необхідності).

Обов'язково в тексті повинні бути посилання на джерела, що були використані при написанні реферату. Посилання подаються у квадратних дужках з вказівкою номера джерела, за яким воно внесене у список використаних джерел, та сторінки (якщо подається точна цитата або числові дані), наприклад [3, с.8].

Технічні вимоги: текст має бути набраний шрифтом Times New Roman, 14 кеглем через 1,5 інтервали. Поля: верхнє – 2,0 см, нижнє – 2,0 см, лівє – 3,0 см, правє – 1,0 см. Загальний обсяг реферату-огляду – до 15 сторінок формату А4.

#### ***1.5.1. Темі рефератів-оглядів***

1. Нові напрями у дослідження проблеми спілкування.
2. Актуальні проблеми психології спілкування.
3. Психологічні норми і принципи спілкування.
4. Шляхи розвитку і підвищення культури спілкування.
5. Управлінське спілкування.
6. Взаємодія і взаєморозуміння у спілкуванні.
7. Форми ділового спілкування, їх характеристика.
8. Психологічні норми і принципи поведінки керівника.
9. Вплив культури суспільства на культуру спілкування.
10. Феномен особистісного впливу.
11. Невербальні засоби спілкування, їх класифікація.
12. Проблема інтерпретації невербальної поведінки.
13. Спілкування у галузі засобів масової комунікації.
14. Особливості проведення індивідуальної бесіди.
15. Переговори як одна із форм колективного обговорення.
16. Соціальна компетентність.
17. Особливості проведення ділових переговорів.
18. Аналіз форм ділового спілкування.
19. Труднощі у спілкуванні.
20. Ефективне спілкування.
21. Імідж ділової людини.
22. Розвиток культури спілкування як шлях до саморозвитку особистості.
23. Проблема «комунікативного стану» людини.
24. Структура комунікативних умінь і професійна діяльність.

25. Гендерні і вікові особливості вербальної комунікації.
26. Психологічна характеристика комунікативної сторони спілкування.
27. Вербальні засоби спілкування. Види мовлення.
28. Рефлексивне слухання і його особливості.
29. Нерефлексивне слухання і його особливості.
30. Емпатійне слухання і його особливості.
31. Труднощі в процесі передачі інформації та їх подолання.
32. Рівні інформації у спілкуванні.
33. Особливості експресії.
34. Вплив проксемики на характер спілкування.
35. Гендерні і вікові особливості невербальної комунікації.
36. Індивідуальні відмінності у використанні невербальних засобів спілкування.
37. Позиції партнерів у процесі спілкування.
38. Поняття візуальної психодіагностики та її зміст.
39. Міжособистісний простір і способи його організації.
40. Проблеми у міжособистісному спілкуванні.

## **1.6. Підсумковий контроль**

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку.

### ***1.6.1. Питання для підсумкового контролю***

1. Поняття спілкування в психології. Основні функції та цілі спілкування.
2. Комунікативна функція спілкування. Засоби вербальної комунікації.
3. Комунікативна функція спілкування. Невербальна комунікація.
4. Значення і сенс мовного висловлювання. Побудова мовного висловлювання.
5. Сміслові бар'єри в спілкуванні: поняття, причини, шляхи та способи їх попередження.
6. Слухання як змістовна частина спілкування. Причини труднощів слухання.
7. Особливості невербальної комунікації та її значення. Характеристика основних систем невербальної комунікації.
8. Види жестів і критерії їх розуміння.
9. Організація простору в спілкуванні. Види дистанцій. Проксимальне спілкування.
10. Поняття ефекту ореолу і психологічні чинники, що його викликають.
11. Стереотипи в спілкуванні: поняття, види, причини поширення.
12. Поняття, види і функції установки в спілкуванні.
13. Причини і фактори виникнення соціальних установок.
14. Поняття психологічної маніпуляції в міжособистісній взаємодії.
15. Маніпуляційна поведінка в спілкуванні: її причини, зміст, способи реалізації, характеристики, наслідки.
16. Імперативні форми впливу на людину. Приклади.
17. Неімперативні форми впливу на людину. Приклади.
18. Способи протистояння небажаному впливу в спілкуванні.
19. Конфлікти в спілкуванні: поняття, психологічні причини.
20. Конфлікт та конфліктна ситуація (рівність понять).
21. Види і функції конфліктів в спілкуванні.
22. Стратегії поведінки людей в конфліктних ситуаціях.
23. Етапи розвитку міжособистісного конфлікту.
24. Публічні виступи. Види та загальна характеристика.
25. Ділове спілкування. Стили керівництва.
26. Ефективність спілкування.
27. Телефонна ділова розмова, її структура та правила проведення.
28. Афіліація як потреба у контактах з іншими людьми.

29. Соціальна перцепція як суб'єктивне сприйняття іншої людини.
30. Вікові особливості спілкування у різні періоди.
31. Копінг-стратегії в комунікації
32. Ненасильницьке спілкування
33. Комунікативний стрес як стан психоемоційного напруження.
34. Статеві особливості спілкування (коло спілкування, стилі спілкування).
35. Тактичні прийоми, які фахівці рекомендують використовувати на етапі аргументації та переконання для досягнення цілей переговорів.
36. Фактори та властивості особистості, які обумовлюють ефективність спілкування.
37. Загальна характеристика «рефлексивного» слухання.
38. Комунікативні емоційні стани. Загальна характеристика.
39. Основні причини виникнення сорому та його прояв в онтогенезі.
40. Сутність поняття «стресостійка комунікація» та структурні компоненти стресостійкості в спілкуванні.

### 1.6.2. Приклад залікового білету

1. Спілкування та його складові.
2. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
3. Бар'єри у спілкуванні.

Залікові тести з Психології спілкування: <https://vseosvita.ua/test/start/pjg993>

### 2. Схема нарахування балів

Положення про організацію освітнього процесу у Хмельницькому університеті управління та права імені Леоніда Юзькова, затверджене рішенням вченої ради від 29.08.2025 р., протокол №1, введене в дію наказом від 29.08.2025 р. № 523/25 (<https://surl.li/liuxqd>) (у новій редакції).

Положення про систему рейтингового оцінювання результатів освітньої діяльності здобувачів вищої освіти у Хмельницькому університеті управління та права наказом від 19.02.2019 р. №74/19 ([http://www.univer.km.ua/page/Polozhennya\\_ratings.pdf](http://www.univer.km.ua/page/Polozhennya_ratings.pdf))

Нарахування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:





Обсяг балів, здобутих здобувачем вищої освіти під час **лекцій** з навчальної дисципліни, визначається у пропорційному співвідношенні до кількості відвіданих лекцій. Загальна кількість балів визначається за формулою:

$$\sum_{л} = \Phi_{л} / \Pi_{л} \times \text{Мах}, \text{ де:}$$

$\sum_{л}$  – загальна кількість балів;

$\Phi_{л}$  – кількість фактично відвіданих лекцій;

$\Pi_{л}$  – планова кількість лекцій, визначена робочою програмою;

Мах – максимальна кількість балів, яку здобувач вищої освіти може отримати за роботу на лекціях.

Кількість балів, здобутих здобувачем вищої освіти під час **семінарських** (практичних, лабораторних) занять з навчальної дисципліни, визначається за формулою:

$$\sum_{с} = (B_1 + B_2 + \dots + B_n) / n \times K, \text{ де:}$$

$\sum_{с}$  – загальна кількість балів;

B – кількість балів, отриманих на одному занятті;

n – кількість семінарських (практичних, лабораторних) занять, визначених робочою програмою;

K – коефіцієнт, який, як правило, дорівнює 7 (для денної форми здобуття освіти) або 6 (для заочної форми здобуття освіти).

Коефіцієнт K може бути іншим з урахуванням специфіки навчальної дисципліни.

За результатами семінарського (практичного, лабораторного) заняття здобувачеві вищої освіти до відповідного документа обліку успішності виставляється кількість балів від 0 до 5 числом, кратним 0,5, яку він отримав протягом заняття.

Критерії поточного оцінювання знань студентів наведені у п. 4.3.8. Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права.

Обсяг балів за самостійну роботу розподіляється пропорційно за виконання 8 письмових робіт (1 письмова робота по кожній темі). Залежно від їх обсягу та складності, студент може одержати не більше 4 балів. Загалом за виконання самостійної роботи студент денної форми навчання може одержати максимально 20 балів.

Перерозподіл балів, в межах максимальної можливої кількості їх одержання за виконання самостійну роботу, наведено в табл. 1.

Таблиця 1. Розподіл балів для самостійної роботи

№ з/п	Алгоритм нарахування балів	Номер теми								Усього балів
		1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	
1.	Максимальна кількість балів за одну письмову роботу з відповідної теми	2	2	2	2	4	2	4	2	20
	Усього балів									20

За семестровий контроль, що проводиться у формі заліку студент може максимально одержати 40 балів. Шкала визначення кількості балів та критерії оцінювання знань студентів за результатами семестрового контролю, подана у табл. 4.6 підпункту 4.5.1 Положення про організацію освітнього процесу в Хмельницькому університеті управління та права (затвердженого 29 серпня 2025 року, протокол № 1).

Підсумовування балів за результатами вивчення навчальної дисципліни здійснюється як правило, на підставі результатів поточного контролю;

Семестрова оцінка із залікової навчальної дисципліни (за умови, що здобувачем за поточний контроль накопичено 36 і більше балів) обчислюється за формулою:

$\Sigma c = \text{Бпк} * 100 / 60$ , де:

$\Sigma c$  – загальна кількість балів;

Бпк – кількість балів, отриманих за поточний контроль.

Здобувач освіти, який бажає отримати підсумковий бал вищий за розрахунковий (відповідно до зазначеної формули) із залікової навчальної дисципліни, має право скласти семестровий залік. У такому разі семестрова оцінка із залікової навчальної дисципліни обчислюється шляхом додавання накопичених здобувачем освіти балів з поточного та семестрового контролю.

У разі отримання здобувачем вищої освіти на заліку підсумкової оцінки, що є нижчою ніж розрахункова, йому виставляється розрахункова оцінка.

### 3. Рекомендовані джерела

#### Основні джерела

1. Адамович А. Є., Максимець О. М. Мистецтво ведення переговорів: навчальний посібник. ТДАТУ. Мелітополь: ФОП Однорог Т.В., 2021. 264 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/shn/wpcontent/uploads/sites/59/>
2. Воронкова В. Г., Беліченко, В.В., Мельник А. Г. Етика ділового спілкування: навч.посібник. Львів: Магнолія 2019. 312 с
3. Горенко М. В. Психологія спілкування : навч. посіб. Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2024. 109 с. URL: <https://dSPACE.udpu.edu.ua/bitstream/123456789/18172/1/psychology%20spilkuvannia.pdf>
4. Засєкіна Л. В., Пастрик Т.В. Основи психології та міжособове спілкування : навч. посіб. 2-е вид. Київ : ВСВ «Медицина», 2018. 216 с. URL: [https://www.medpublish.com.ua/images/pdf/str\\_Zasekina\\_Osn%20psihol%20ta%20mijosob%20spilk\\_2v.pdf](https://www.medpublish.com.ua/images/pdf/str_Zasekina_Osn%20psihol%20ta%20mijosob%20spilk_2v.pdf)
5. Кайдалова Л. Г., Пляка Л. В., Альохіна Н.В., Шаповалова В. С. Психологія спілкування : навчальний посібник. 2-ге вид., перероб. і допов. Харків : НФаУ, 2021. 140 с. URL: [https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2019/01/psiholog\\_2019.pdf](https://nuph.edu.ua/wp-content/uploads/2019/01/psiholog_2019.pdf)
6. Калюжка Н. С. Етика професійного і ділового спілкування: навчально-методичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2022. 228с. URL: <https://vstup.htek.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/8.5-Kalyuzhna.pdf>
7. Кацавець Р. С. Психологія у професійному спілкуванні. Навч. посіб. Київ: Алерта, 2025. 120 с. URL: <https://alerta.kiev.ua/img/cms/>
8. Курова А.В. Психологія спілкування: навч.-метод. посіб.. Одеса: Одеська юридична академія, 2020. 256 с. URL: <https://dSPACE.onua.edu.ua/items/981134a6-070a-40ff-b87e-f9879c6e69be>
9. Філоненко М.М. Психологія спілкування: підручник. К.: Центр учбової літератури, 2018. 224 с.
10. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: навч. посіб. 2-ге вид., випр.та доп. К.: ВД«Професіонал», 2017. 464 с.

#### Допоміжні джерела

11. Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю. Мовленнєва комунікація: підручник. К.: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 460 с.
12. Бралатан В.П., Гуцаленко Л.В., Здирко Н.Г. Професійна етика: навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2019. 252 с. URL: [https://pidru4niki.com/16120704/etika\\_ta\\_estetika/profesiyna\\_etika](https://pidru4niki.com/16120704/etika_ta_estetika/profesiyna_etika)
13. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 158 с.
14. Горенко М. В. Специфіка комунікативних проблем молоді в умовах війни в країні. Наукові інновації та передові технології (Серія «Психологія»). 2024. № 11(39). С.1716–1724
15. Ділові контакти з іноземними партнерами: навч.-практ. посіб. / Уклад. Ю.І. Палеха. Київ : Вид-во Європейського ун-та, 2018. 283 с.
16. Зубков М. М. Норми та культура української мови за оновленим правописом. Ділове мовлення. 2-ге вид., доп. і змін. Київ: Арій, 2019. 608 с
17. Зубенко Л.Г., Немцов В.Д. Культура ділового спілкування : навч. посіб. Київ : «Ексоб», 2018. 200 с.

18. Казмиренко В. П. Засади когнітивної психології спілкування. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2009. Вип. 23 (26). С. 140–164.
  19. Калька Н. М., Цивінська М. В., Зубач І. М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: навч.-метод. посібник. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
  20. Коулман П.Т., Фергюсон Р. Результативний конфлікт ; пер. з англ. І. Софієнко. 2-ге вид. К. : Наш формат, 2017. 312 с.
  21. Мілютіна К.Л., Трофімов А.Ю. Психологія сучасного бізнесу: навч.пос. К.: Ліра-К, 2020. 168 с.
  22. Мирошніченко М.І Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
  23. Мотозюк Л.М., Тафінцева С.І. Формування здатності до стресостійкої комунікації в здобувачів освіти гуманітарного профілю Науковий журнал «Габітус» Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій. Видавничий дім «Гельветика», 2025. Вип. 80.
  24. Мотозюк Л.М. Роль педагогічного комунікативного впливу у розвитку особистості сучасного студента. Педагогічний дискурс : зб. наук. праць. Хмельницький : ХГПА, 2012. Вип. 12. С. 233-239.
  25. Мотозюк Л.М., Мельничук С.Л. Вплив внутрішньоособистісних конфліктів на професійне становлення студента. Наук. журнал «Габітус». Видавничий дім «Гельветика», 2021. Випуск 23. С.150-156
  26. Музиченко-Козловський А. В. Основні елементи механізму мотивування працівників. Науковий вісник НЛТУ України. 2019. Вип. 21.6. С. 361–367.
  27. Оксютович М.О., Мельничук Д.П. Конструктивні стратегії поведінки особистості у психогенних кризових ситуаціях. Вчені записки Університету «КРОК». 2023. Вип. 1(69). С. 253–260.
  28. Опалюк О. М., Сербалюк Ю. В. Культура спілкування. Психологічні основи професійного спілкування. Кам'янець-Подільський, 2004. 192 с.
  29. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. - К.:Академвидав, 2005. - 448с.
  30. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення. Київ : Центр навчальної літератури, 2012. 184 с. URL: [http://cul.com.ua/preview/osn\\_kult\\_movlenn.pdf](http://cul.com.ua/preview/osn_kult_movlenn.pdf)
  31. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник : навч. посіб., 4-те вид., випр. і доп. К.: Каравела, 2020. 418 с.
  32. Психологія спілкування : навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Стадова, Л. Л. Борисенко та ін.] ; за ред. Л. О. Савенкової ; М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ : КНЕУ, 2015. 309 с
  33. Резниченко В.І., Михно І.Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного, ділового протоколу та етикету. Київ : УНВЦ «Рідна мова», 2013. 479 с.
  34. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
  35. Флемінг К. Говорити легко та невимушено. Як стати приємним співрозмовником. Київ : Клуб сімейного дозвілля. 2020. 240 с.
- Шевчук С. В. Українське ділове мовлення: навчальний посібник. 8- ме вид., випр. і допов. Київ: Алерта, 2015. 307 с.

#### **4. Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. Бібліотека Інституту соціальної та політичної психології НАПН України: <http://ispp.org.ua/biblioteka.htm>
2. Бібліотека психологічної літератури: <http://psylib.kiev.ua/>
3. Державна науково-педагогічна бібліотека України ім. В. О. Сухомлинського <http://dnrb.gov.ua/ua/>
4. Національна бібліотека України ім. В.І. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Наукова бібліотека національного педагогічного університету ім.М.П.Драгоманова: <http://hklb.npu.edu.ua/>

6. Українські підручники он-лайн: <http://pidruchniki.ws/>
7. Національний репозитарій академічних текстів. URL: <https://nrat.ukrintei.ua/>
8. Науковий журнал «Психологічний часопис» Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України <http://www.apsijournal.com/index.php/psyjournal/about>
9. Портал професійних психологів України «У психолога»: <http://upsihologa.com.ua/>
10. Психологічна бібліотека Псі-фактор: <http://psyfactor.org>
11. Хмельницька обласна універсальна наукова бібліотека. URL: <http://www.ounb.km.ua/>
12. Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова. URL: <http://www.univer.km.ua/>