

*Навчальне видання*

**Кайдалова Лідія Григорівна  
Пляка Любов Володимирівна  
Альохіна Наталія Вікторівна  
Шаповалова Владислава Сергіївна**

# **ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ**

**Навчальний посібник**

*Друге видання, перероблене і доповнене*

**Редактор Н. І. Голубева  
Комп'ютерне верстання О. М. Білинської**

Формат 60 × 84/16. Ум. друк. арк. 8,75. Тираж 350 пр. Зам. № 18.012.

Національний фармацевтичний університет  
вул. Пушкінська, 53, м. Харків, 61002

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи серії ДК № 3420 від 11.03.2009.

Надруковано з готових оригінал-макетів у друкарні ФОП Азамаєв В.Р.  
Єдиний державний реєстр юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців.  
Запис № 24800170000026884 від 25.11.1998.

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до державного реєстру  
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції.

Серія ХК № 135 від 23.02.05 р.

м. Харків, вул. Познанська 6, к.84, тел (057) 362-01-52  
e-mail: bookfabrik@mail.ua

## ЗМІСТ

Передмова .....	5
<b>Змістовний модуль 1. Спілкування в системі міжособистісних та суспільних взаємовідносин .....</b>	<b>7</b>
Тема 1. Процес спілкування та його складові.....	8
1.1. Сутність і природа спілкування.....	8
1.2. Функції спілкування .....	11
1.3. Особистість і спілкування .....	13
Тема 2. Спілкування як обмін інформацією .....	18
2.1. Поняття мови і мовлення.....	18
2.2. Слухання як активний процес .....	21
2.3. Невербальна комунікація та її особливості ...	24
Тема 3. Спілкування як сприйняття.....	32
3.1. Соціальна перцепція та її структура.....	32
3.2. Механізми взаєморозуміння в процесі спілкування .....	35
3.3. Поведінка як джерело інформації .....	37
Тема 4. Взаємодія у процесі спілкування .....	41
4.1. Інтерактивний бік спілкування .....	41
4.2. Теорії міжособистісної взаємодії.....	43
4.3. Психологічний вплив. Види психологічного впливу .....	47
4.4. Асертивна поведінка.....	52
Тема 5. Порушення, бар'єри і труднощі спілкування .....	55
5.1. Порушення спілкування і комунікативні бар'єри .....	55
5.2. Акцентуації характеру і дефекти спілкування .....	61
5.3. Деструктивне спілкування .....	65
<b>Змістовний модуль 2. Психологія професійного спілкування .....</b>	<b>69</b>
Тема 6. Ділове спілкування.....	70
6.1. Специфіка, структура і функції ділового спілкування .....	70
6.2. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування .....	74
6.3. Переговори як різновид ділового спілкування .....	77

Тема 7. Конфлікти у спілкуванні: причини, шляхи запобігання і вирішення.....	82
7.1. Сутність та природа конфлікту .....	82
7.2. Особливості конфліктів у професійній діяльності фахівців фармації .....	86
7.3. Стратегія і стиль поведінки у конфліктній ситуації.....	88
Тема 8. Професійне спілкування фармацевтичних фахівців .....	93
8.1. Спілкування в умовах аптечного закладу .....	93
8.2. Правила спілкування телефоном .....	99
8.3. Психологічна компетентність фахівця фармації .....	102
Тема 9. Етика та культура спілкування працівників фармацевтичної галузі.....	106
9.1 Етика спілкування як прояв культури почуттів .....	106
9.2. Професійна мораль.....	110
9.3. Загальні етичні принципи і правила спілкування фахівців фармацевтичної галузі .....	110
Додатки .....	115

УДК 37.015.3(07)  
К 15

**Рецензент:** *В. О. Тюріна*, доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри загальної психології та педагогіки Харківського національного університету внутрішніх справ.

*Рекомендовано ученою радою  
Національного фармацевтичного університету  
(протокол № 11 від 30.08.2018 р.)*

**Кайдалова Л. Г.**

К 15 Психологія спілкування : навчальний посібник / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. — 2-ге вид., перероб. і допов. — Х. : НФаУ, 2018. — 140 с.

ISBN 978-966-615-546-0

У посібнику викладено основні теми загального курсу психології спілкування на основі сучасних досліджень у цій галузі, де враховано специфіку професійної діяльності фармацевтичних фахівців у спілкуванні з відвідувачами аптечних закладів.

Розраховано на здобувачів вищої освіти фармацевтичних спеціальностей, магістрів, інтернів, викладачів і працівників фармацевтичної галузі, всіх, хто цікавиться сучасними проблемами психологічної науки, має потребу практичного використання її здобутків.

**УДК 37.015.3 (07)**

ISBN 978-966-615-546-0

© Кайдалова Л. Г.,  
Пляка Л. В.,  
Альохіна Н. В.,  
Шаповалова В. С., 2018  
© НФаУ, 2018