

### ТЕМА 3. ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

1. Поняття про спілкування.
2. Засоби спілкування.
3. Функції спілкування.
4. Різновиди спілкування.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Потреба людини у спілкуванні зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та взаєморозуміння.

Спілкування — явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування завжди постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності), у засобах (мовна та немовна комунікація при спілкуванні), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку різновидах спілкування. За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні їх прояви. Спілкування між людьми відбувається при передаванні знань, досвіду, коли формуються різні вміння та навички, погоджуються та координуються спільні дії тощо.

Отже, спілкування — це різноманітні контакти між людьми, зумовлені потребами спільної діяльності.

Особливість спілкування — у його нерозривному зв'язку з діяльністю. Діяльність є основним середовищем і необхідною умовою виникнення й розвитку контактів між людьми, передавання необхідної інформації, взаєморозуміння та узгодження дій. Змістовий бік спілкування завжди становить інформація, зумовлена потребами взаємодії людей. Вона може стосуватися повідомлення нових знань, наприклад роз'яснення вчителем понять, пояснення сутності певних явищ, процесів, інформування про події,

що відбуваються, обґрунтування певних положень, побудови гіпотез тощо. Спілкування може бути засобом передавання певних умінь і навичок. За допомогою словесного опису та пояснення дії, її демонстрування та вправлення в ній людину можна навчити виконувати будь-яку діяльність. Саме так відбувається процес оволодіння професійними навичками, фізичними та будь-якими іншими діями.

Змістом спілкування може бути людина. Реальні контакти між людьми, у процесі яких вони безпосередньо сприймають одна одну, створюють середовище для об'єктивного виявлення особливостей

їхньої поведінки, манер, рис характеру та емоційно-вольової сфери. Саме в таких контактах розкривається справжня значущість однієї людини для іншої, виявляються їхні симпатії та антипатії. У художній літературі є безліч прикладів, якої глибини та різноманіття психологічних нюансів можуть сягати стосунки між людьми в ситуаціях безпосереднього взаємсприймання, як відбувається процес проникнення у внутрішній світ людини, її почуття через зовнішні прояви.

Іноді виразний погляд або жест можуть нести набагато більше інформації, ніж вимовлене слово.

Важливий вплив на характер спілкування справляють відносини, що склалися між членами контактної групи. Від того, якими є взаємовідносини, залежать система спілкування конкретної особистості, її манера, колорит, використовувані засоби.

**Засоби спілкування.** Передавання інформації у процесі спілкування забезпечується за допомогою мови як основного, специфічно людського знаряддя спілкування, а також немовними засобами.

Мова як засіб спілкування виникла і сформувалась історично, у процесі розвитку людського суспільства, з його потреб.

Природа мови є знаковою. Кожне слово — це знак, який у певний спосіб співвідноситься з предметами зовнішнього світу. За кожним словом мови як знаком історично закріпилося певне значення, зрозуміле для спільноти, яка користується цією мовою.

Із розвитком соціального і технічного прогресу людства постійно розширювалося коло потреб людини, що спричинювало розвиток і вдосконалення мови як засобу спілкування. Словниковий запас і досконала граматична будова мови сучасного цивілізованого суспільства дають змогу передавати будь-яку інформацію та безліч відтінків і деталей об'єкта інформації. Мова є засобом нагромадження та передавання суспільного досвіду. Завдяки спілкуванню за допомогою мови відображення дійсності у свідомості однієї людини доповнюється тим, що було у свідомості інших людей, унаслідок чого зростають можливості для обміну інформацією.

Вербальна комунікація за допомогою слова — основна і найдосконаліша форма людського спілкування. Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначають можливості та ефективність спілкування кожної конкретної особистості.

Паралельно з мовою як засобом спілкування за допомогою слова широко використовуються немовні засоби — жести, міміка, інтонація, паузи, манери, зовнішність. Спілкування як живий процес безпосередньої комунікації суб'єктів закономірно виявляє емоції тих, хто спілкується, утворюючи невербальний аспект обміну інформацією.

Засоби невербальної комунікації як “мова почуттів” є продуктом суспільного розвитку людей, вони значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати.

Відомо, наприклад, що мовчання іноді буває красномовнішим, ніж слова, а обмінюючись поглядами, люди можуть збагнути зміст інформації, який не вкладається в адекватні категорії вербального висловлювання.

Велике значення для встановлення змістовних та емоційних контактів у спілкуванні має зовнішній вигляд людини. На його підставі складається перше враження про людину, яке часто визначає розвиток подальших стосунків. Зовнішній вигляд людини складається з тілесного вигляду, одягу, манери поводитися, звичок. Певною мірою зовнішній вигляд може свідомо змінюватись, але за сутністю залишається консервативним. Тілесний вигляд — це характерний вираз обличчя, що виникає під впливом думок, почуттів,

стосунків, які в певних ситуаціях чи життєвих інтервалах є домінуючими. Істотним його доповненням можуть бути зачіска, одяг, інші атрибути туалету, на підставі яких робляться оцінні судження про людину, її належність до певної групи, професії тощо. Так, військовий однострій потребує від того, хто його вдягає, підтягнутості, дисциплінованості. За тим, які манери властиві людині, можна одержати інформацію про її вихованість, самооцінку, ставлення до інших.

Найдинамічніше зовнішній бік невербального спілкування виявляється в жестах, міміці. Жест — це соціально сформований та усталений рух, що передає певний психічний стан. Маючи соціальне походження, міміка та жести за біологічною природою містять елементи природженого характеру. Наприклад, міміка страху, жести погроз походять від біологічно доцільних захисних рухів, що спостерігаються в поведінці тварини. Міміка та жести у процесі вербального спілкування дають можливість посилювати смислові наголоси інформації, що передається, посилювати емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Проте слід урахувати, що невиправдано гіпертрофована міміка та жестикуляція, позбавлені змістового підґрунтя, можуть ускладнити сприймання інформації, а то й просто дезорієнтувати реципієнта. Як особливий різновид невербального спілкування виокремлюють тактильно-м'язову чутливість. Генетично вона є одним з найпотужніших каналів одержання життєво важливої інформації. За допомогою тактильно-м'язової чутливості можна пізнати досить широкий спектр характеристик іншої людини: її фізичну силу, деякі особливості особистісного плану, стосунки, психічний стан тощо. Тримаючи, наприклад, у руці долоню іншої людини, залежно від обставин можна певною мірою дійти висновку про її психічний стан, взаєморозуміння та контакти, ставлення до ситуації, наміри.

Важливу роль в ефективності спілкування, як свідчать дані спеціальних досліджень зарубіжних психологів, відіграють просторове перебування співрозмовників один до одного, дистанція та комунікативна спрямованість. Загальновідомо, що важливі політичні акції — переговори керівників, окремі зустрічі — проводяться за “круглим столом”.

При міжособистісному спілкуванні віч-на-віч сторони мають можливість одержувати вичерпну інформацію про предмет розмови, визначати суб'єктивну позицію та ставлення до неї іншої сторони. Як зневага може розцінюватись репліка, зроблена іншою особою “крізь зуби”, чи відсутність запрошення присісти, коли до цього спонукають об'єктивні умови. Комунікативне значення дистанції у спілкуванні вивчає напрямок психології, що називається “праксеміка”. Праксеміка виокремлює чотири дистанції у спілкуванні: інтимну; особисту, яка засвідчує, що ті, хто спілкується, є друзями; соціальну, яка характеризує офіційні контакти, що існують між сторонами, які входять у стосунки; публічну, що встановлюється між чужими людьми (епізодичні, ситуаційні контакти).

Немовні засоби спілкування, які супроводжують вербальне повідомлення, створюють підтекст, котрий полегшує, збагачує й поглиблює сприймання інформації, що передається. Відповідність невербальних засобів спілкування цілям і завданням, змісту словесної комунікації — важливий елемент культури спілкування. Така відповідність надзвичайно важлива в роботі педагога та всіх, для кого засоби вербальної та невербальної комунікації є інструментом їхньої професійної діяльності.

**Функції спілкування.** Спілкування — це багатоплановий процес, в якому можна виокремити такі основні функції: комунікативну, інтерактивну та перцептивну.

Комунікативна функція — це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення досвіду, нагромадження знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей. Комунікативна функція спілкування, що здійснюється за допомогою мови, є необхідною умовою наступності розвитку генерацій, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості. Обмін інформацією, що відбувається в усіх царинах життя суспільства між людьми в різних видах діяльності, забезпечується комунікативною функцією спілкування.

Контакти між людьми не обмежуються лише потребами передавання

інформації. Спілкування завжди передбачає певний вплив на інших людей, зміну їх поведінки та діяльності. У цьому разі виявляється інтерактивна функція спілкування, функція впливу. Поради, інструкції, вимоги, накази, що висловлені у мовній формі та адресовані іншій особі, є спонуканнями до дії та регуляторами її поведінки.

Спільна діяльність, її зміст та умови виконання вибудовують таку модель міжособистісної взаємодії, коли кожний з учасників послідовно впливає своїми вчинками на інших і, у свою чергу, змінює свої дії під їх впливом.

Спільна діяльність людей — явище суспільне й відбувається під соціальним контролем. Соціальний контроль — це оцінка діяльності з погляду її відповідності прийнятим у суспільстві зразкам поведінки, що регламентуються нормами взаємовідносин людей. Взаємодія людей відбувається ефективно, якщо їхня поведінка відповідає прийнятим зразкам, тим ролям, які грають співрозмовники.

Під роллю розуміється нормативно схвалений зразок поведінки, якого чекають від кожного, хто займає ту чи іншу соціальну позицію. Така поведінка сприймається як специфічна у професійному плані — лікар, вчитель, інженер та у віковому — дитина, дорослий. Кожна людина може грати в житті кілька ролей: у сім'ї — батька, на роботі — керівника, у колі друзів — приятеля тощо. Взаємодія людей, які грають кілька ролей, регулюється рольовими очікуваннями. Рольові очікування — це сподівання на таку поведінку іншої людини, яка відповідає її рольовому статусу. Відповідність поведінки людей взаємним очікуванням — це важлива умова успіху у спілкуванні, її кваліфікують як тактовну. Якщо пацієнт, прийшовши на прийом до лікаря, відчує уважне ставлення до своїх проблем, лагідність, доброзичливість, намагання пильно розібратись у симптомах захворювання, він перейметься довірою до лікаря, правильно зрозуміє його поради та рекомендації щодо лікування.

Випадки, коли очікування одного із співрозмовників не виправдовуються через те, що вони суперечать принципам і переконанням іншого співрозмовника, виходять за межі його соціально регламентованих цінностей та

норм, не є нетактовністю. У таких ситуаціях особистість, розуміючи нереальність того, що від неї очікують, може обстоювати власну позицію й не зосереджувати увагу на тому, наскільки тактовна її поведінка з погляду співрозмовника.

Свідоме ігнорування очікувань іншої сторони, що часто спостерігається в повсякденних ситуаціях спілкування, є нетактовністю. Прояви нетактовності спостерігаються, коли людина виявляє неухважність до співрозмовника (відволікається на сторонні справи), перериває його чи поводитьсь всупереч соціально визначеній нормі рольового регламенту (керівна особа відмовляється вирішувати питання, що входять до її компетенції) тощо. Отже, нетактовність — це деструкція очікувань у процесі спілкування, яка порушує ефективну взаємодію сторін, що спілкуються, і яка може призводити до конфліктних ситуацій. Особливо небезпечними є порушення вимог тактовності у педагогічному спілкуванні. Негативні наслідки цього виявляються в напруженості та конфліктності стосунків між учителям та учнями (переважно підлітками та юнаками), у різкому зниженні дійовості виховного впливу на особистість дитини. Виявляючи принциповість і вимогливість у стосунках з учнями, педагог повинен засвідчувати свою повагу та довіру до вихованців, прагнути зрозуміти їх, піти на розумний компроміс. Уміння поєднувати вимогливість і повагу до учнів створює сприятливі психологічні умови для формування самоповаги, що має важливе значення для становлення культури спілкування та розвитку контактів.

Обмінюючись інформацією, встановлюючи комунікативні зв'язки для досягнення цілей діяльності, взаємодіючи і здійснюючи різнобічні впливи на інших партнерів по спілкуванню, люди безпосередньо сприймають один одного й мають можливість пізнавати фізичні, психологічні та індивідуальні особливості, притаманні кожній стороні. У цьому виявляється перцептивна функція спілкування. Інформація, яку одержують співрозмовники у процесі контактів за різними каналами, дає змогу скласти більш-менш об'єктивне враження про те, що становить собою партнер по спілкуванню, проникнути в його внутрішній світ, зрозуміти мотиви поведінки, звички, оцінні ставлення до

фактів дійсності. Шлях пізнання людини людиною у процесі спілкування є складним. Адекватний психологічний портрет суб'єкта спілкування формується залежно від об'єктивних та суб'єктивних чинників і охоплює дію трьох важливих механізмів міжособистісного сприймання: ідентифікацію, рефлексію (інтерпретацію) і стереотипізацію. Серед умов, які сприяють взаємопізнанню у спілкуванні, важлива роль належить чинникові особистісно-соціальної значущості предмета комунікації, характеру ситуації спілкування та тривалості контактів. Коли зазначені умови об'єктивно присутні у спілкуванні, ймовірність виявлення істотних психологічних рис особистості підвищується.

Перший етап у механізмі пізнання людини людиною — ідентифікація. Ідентифікація — це спосіб розуміння іншої людини через усвідомлюване чи неусвідомлюване уподібнення її самому суб'єкту, що пізнає. Суть цього процесу полягає в тому, що в ситуаціях взаємодії партнери намагаються зрозуміти один одного, ставлячи себе на місце іншого. Так, студент добре розуміє хвилювання та поведінку іншого студента перед іспитом, закоханий — страждання того, кого спіткала невдача у взаємності.

Для визначення власної тактики у спілкуванні співрозмовникові важливо знати, як індивід, що входить з ним у контакт, сприймає його самого. Усвідомлення суб'єктом того, як його сприймає партнер по спілкуванню, називається рефлексією. Рефлексія поглиблює сприймання іншої людини, оскільки дає уявлення про ставлення до себе як суб'єкта сприймання. У процесі спілкування ідентифікація та рефлексія постають в єдності, завдяки чому забезпечується психологічна інформативність спілкування. Дефіцит апріорних знань про психологію людей, з якими доводиться спілкуватися, не дає співрозмовникам можливості одразу визначитись, як найкраще підтримувати й розвивати контакти. Суб'єкт, програмуючи власну комунікативну діяльність, намагається зрозуміти й пояснити причини, що зумовлюють дії та вчинки кожного співрозмовника.

Пояснення вчинків іншої людини через приписування їй імовірних почуттів, намірів, думок і мотивів поведінки (згідно з А. Петровським) називається причинною інтерпретацією. Помилкова причина інтерпретації



поведінки співрозмовника ускладнює, а іноді й унеможлиблює нормальну взаємодію сторін у спілкуванні. Інтерпретація дій і вчинків здійснюється або на основі ідентифікації, тобто через приписування іншому тих мотивів і почуттів, які, на думку суб'єкта, він сам виявив би в аналогічній ситуації, або шляхом віднесення партнера по спілкуванню до певної категорії осіб, стосовно яких існують певні стереотипні уявлення. Стереотипізація — це класифікація форм поведінки та інтерпретація їх причин через співвіднесення із зразками, що відповідають соціальним стереотипам. Стереотип — це сформований за конкретних соціальних умов образ людини, яким користуються як штампом. Стереотипізація як прийом узагальнення типових рис, притаманних особистостям як носіям певних соціально та психологічно значущих характеристик, широко репрезентована у класичній художній літературі. Наприклад, такими є персонажі “Мертвих душ” М. Гоголя — Чичиков, Манілов, Коробочка, Плюшкін і Голохвастов з комедії М. Старицького “За двома зайцями”. У буденному житті стереотипізація в оцінюванні людських якостей, таких, наприклад, як доброта, репрезентована у судженні “Свою сорочку віддасть іншому, не пошкодує”, скупість — у судженні “У нього взимку снігу не випросиш”.

Стереотипізація може складатись як результат узагальнення власного досвіду суб'єктом міжособистісного сприймання, до якого приєднуються відомості, одержані з книг та інших джерел. Стереотипізація є свідченням проникнення у психологічну сутність особистості та виявлення найхарактерніших її рис. Якщо стереотипізація базується на достатній об'єктивній інформації, на якій робляться узагальнення, вона відображає вищий рівень пізнання людини людиною. Проте стереотипізація може бути помилковою, мати характер упередженості, коли інтерпретація фактів, на підставі яких робляться узагальнення, виявляється недостатньо аргументованою, а самі факти не вичерпують сутності стосунків. Так, при сприйманні незнайомої людини важливу роль відіграє первинна інформація, яку одержує суб'єкт сприймання. Якщо у реципієнта попередньо створити відповідну установку стосовно іншої людини, вона може відіграти вирішальну

роль у тому, що саме і як буде сприйнято у процесі спілкування, які стереотипи в судженнях домінуватимуть. Експериментально доведено, що попередня інформація, яку одержує суб'єкт сприймання, виявляється істотним підґрунтям для формування упередженості в оцінюванні іншої людини.

Двом групам студентів було показано фотокартку однієї й тієї самої людини. У першому випадку експериментатор охарактеризував її як визнаного вченого, а в другому — як злочинця. Пропонувалося на підставі зовнішнього вигляду дати їй характеристику. Перша група студентів, якій було подано інформацію про “видатного вченого”, повідомила, що зовнішність людини на фотокартці свідчить про її інтелект, напружену думку, доброту, зосередженість. Друга група — варіант “небезпечного злочинця” — стверджувала, що перед нею портрет жорстокої, рішучої та підступної людини. Одна й та сама деталь портрета — очі — у першому випадку тлумачились як проникливі, розумні, а у другому — як злі та нещадні.

Стереотипи, що виникають на ґрунті позитивних або негативних установок, у спілкуванні виявляються суб'єктивізмом. У буденному спілкуванні досить поширені стереотипи, що базуються на оцінюванні зовнішності співрозмовника і зумовлюють сдеформовані суб'єктивні уявлення про його реальні переваги. Це може завдати істотної шкоди стосункам і є небажаним явищем у роботі з людьми (особливо небажані такі ситуації в роботі вчителів, керівників колективів).

**Різновиди спілкування.** Спілкування як соціальне явище охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, а саме: залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, міри опосередкування, завершеності, бажаності тощо.

Залежно від контингенту учасників виокремлюють спілкування міжособистісне, особистісно-групове та міжгрупове.

Міжособистісне спілкування характерне для первинних груп, в яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. Особливості спілкування визначаються змістом і цілями діяльності, що їх реалізує група.

Особистісно-групове спілкування спостерігається тоді, коли одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу — група. Таким є спілкування вчителя з класом, керівника — з колективом підлеглих, оратора — з аудиторією.

Міжгрупове спілкування передбачає участь у цьому процесі двох спільнот, кожна з яких обстоює власну позицію, домагається власних цілей, або ж обидві групи намагаються дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу. Через гострі суперечності щодо обговорюваного питання може виникнути міжгруповий конфлікт. У міжгруповому спілкуванні кожна особистість постає як виразник колективного інтересу, активно його обстоює, добираючи для цього засоби, що найповніше відбивають колективну позицію.

Спілкування може відбуватись як взаємодія сторін, між якими встановлюється комунікативний зв'язок, коли співрозмовники безпосередньо сприймають один одного, встановлюють контакти й використовують для цього всі наявні у них засоби. Таке спілкування характеризується як безпосереднє. У безпосередньому спілкуванні функціонує багато каналів зворотного зв'язку, що інформують співрозмовників про ступінь ефективності спілкування.

Опосередковане спілкування — це комунікація, в яку входить проміжна ланка — третя особа, технічний засіб або матеріальна річ. Опосередкування може бути репрезентоване телефоном як засобом зв'язку, написаним текстом (листом), що адресований іншій особі, чи посередником. Міра опосередкування у спілкуванні може бути різною залежно від засобів, що використовуються для досягнення цієї мети.

На характер спілкування істотно впливає час, упродовж якого триває процес. Регламент — це своєрідний каталізатор змісту та способів спілкування. Саме він створює ситуацію, коли необхідно висловлюватися так, щоб “словам було тісно, а думці просторо”. Короткочасним є спілкування, що виникає із ситуаційних потреб діяльності чи взаємодії й обмежується розв'язанням локальних комунікативних завдань. Такими різновидами спілкування є консультація з певного конкретного питання, обмін враженнями з приводу актуальних подій тощо.

Довготривале спілкування — це взаємодія в межах однієї чи кількох тем, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування. Тривалість комунікативних зв'язків визначається цілями спілкування, потребами взаємодії та характером інформації, якою оперують співрозмовники. Спілкування вважається завершеним, коли повністю вичерпано зміст теми, причому його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні.

При незавершеному спілкуванні зміст теми розмови залишається нерозкритим до завершення спілкування і не відповідає очікуванням сторін. Незавершеним спілкування може бути з об'єктивних причин, коли між співрозмовниками виникають просторові проблеми (роз'єднаність людей) або проблеми щодо засобів зв'язку та стосовно інших необхідних умов для підтримування контактів. До суб'єктивних причин належать заборона, небажання комунікаторів продовжувати спілкування, усвідомлення необхідності припинити спілкування. Залежно від ситуації, характеру та цілей спілкування його класифікують також за іншими критеріями.