

Лекція № 9

Тема: Ефективна комунікація.

1. Спілкування: поняття, мета, засоби.

2. Структура та функції спілкування.

3. Психологічні основи спілкування.

Література: 1) Васильків І.Д., Кравчук В.М. та ін. Громадянська освіта. Інтегрований курс. – Тернопіль: Астон, 2018, с. 76-80; 2) Вербицька П., Волошенюк О., Горленко Г. Громадянська освіта (інтегрований курс, рівень стандарту): Підручник для 10-го класу ЗЗСО / П.Вербицька, О.Волошенюк, Г.Горленко. – Львів: Нова Доба, 2018, розділ 3; Психологія /за ред. О. В.Винославської - К.: 2005, с. 276-284; 3) Тодорова І. С. Основи психології та педагогіки. – Л. 2002, с. 57-72; 4) С. Д. Максименко. Загальна психологія.- К.: 2004, с. 111-125; 5) М. С. Корольчук, В. М.Крайнюк, В. М. Марченко. Психологія: схеми, опорні конспекти, методики. –К.: 2007, с. 99-120.

Коли очі говорять одне, а язик інше,
досвідчена людина більше віритиме
першим. Ральф Волдо Емерсон.

1. Спілкування: поняття, мета, засоби.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Завдяки спілкуванню людина отримує знання про навколишній світ, засвоює суспільні, моральні та культурні цінності. Без нього в суспільстві немислимі процеси виховання, освіти, управління та обслуговування. Спілкування в житті людини і суспільства виконує інформаційну, соціальну, психологічну, розвивальну функції.

Спілкування називають також комунікацією (від лат. communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення). Вона допомагає людям координувати складну групову діяльність.

Комунікація – це процес, за допомогою якого люди передають одне одному інформацію, ідеї, думки і душевні стани.

У сучасному світі завдяки бурхливому розвитку засобів масової комунікації кількість контактів між людьми неупинно зростає, тому ми все більше часу витрачаємо на створення, споживання та передачу інформації, тобто на процес комунікації. Вчені підраховали, що безпосереднє та опосередковане спілкування в житті більшості людей займає до 70% особистого часу. Ось чому для сучасної людини вміння спілкуватися, знання певних норм і правил спілкування, що забезпечують взаєморозуміння, є дуже важливим.

«Єдина розкіш, відома мені, - це розкіш людського спілкування»
Антуан де сент-Екзюпері.

Спілкування людей завжди було в основі соціального буття, але безпосереднім об'єктом соціально-психологічного аналізу воно стає лише в ХХ ст.

З ХХ ст. з'являються наукові й практичні розробки з проблем спілкування. Д. Карнегі обстоював технологію переважно маніпулятивного

спілкування без психологічного змісту. **В. М. Бехтерев** у 20 рр. XX ст. експериментально довів істотні особливості спілкування в індивідуальній та спільній діяльності.

З кінця 60-70-х рр.. XX ст. акцент робили на змінах поведінки в ситуації безпосереднього спілкування (аналіз різних засобів спілкування, невербальне спілкування).

Зарубіжна психологія вивчала ділове і родинне спілкування, конфлікти.

В Україні перші публікації щодо психології спілкування з'явилися в Києво-Могилянській академії. **Феофан Прокопович** твердив, що мистецтвом слова і спілкування можна впливати на людей і переконувати їх.

Т. Г. Шевченко високо оцінював культуру спілкування: «Ну що б, здавалося, слова... Слова та голос – більш нічого, а серце б'ється – ожива, як їх почує».

Спілкування – взаємодія двох чи більше людей, яка складається в обміні між ними інформацією пізнавального чи афективно-оціночного характеру.

Спілкування є головним засобом перетворення людини з біологічної істоти в соціально адаптовану особистість. Спілкування – явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування проявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності), у засобах (мовна та немовна комунікація), у суспільно вироблених в процесі історичного розвитку різновидах спілкування.

Спілкування як один із найважливіших факторів формування і розвитку особистості вивчається в декількох напрямках:

- в загально-філософському (формування людської сутності);
- в загально-соціологічному (формування особистості);
- в загально-психологічному аспекті (розвиток особистості на всіх етапах життєвого шляху);
- в соціально-психологічному (дослідження механізмів спілкування).

У 1969 р. американський психолог **Д. Делс** нарахував 96 визначень поняття «спілкування». Річ у тому, що в залежності від наукової школи, вивчаються та досліджуються ті феномени спілкування, що співвідносяться із відповідною науковою концепцією. При цьому, одні автори вважають, що спілкування та діяльність – дві рівнозначні категорії людського буття, другі – що спілкування є однією із сторін діяльності, і, нарешті, треті – що спілкування є особливим видом діяльності.

Спілкування – складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребою спільної діяльності і який містить у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини.

Соціальний сенс і мета спілкування – бути засобом передачі форм культури і суспільного досвіду від покоління до покоління – через звичаї, традиції, норми поведінки, книги, твори мистецтва, предмети матеріальної культури, систему освіти, виховання, філософію, релігію.

Засоби спілкування:

- Мовні засоби. Мова як засіб спілкування виникла і сформувалась історично. Словниковий запас і досконала граматична будова мови сучасного цивілізованого суспільства дають змогу передавати будь-яку інформацію. Вербальна комунікація за допомогою слова – основна і найдосконаліша форма людського спілкування.

- Немовні засоби – жести, міміка, інтонація, паузи, манери, зовнішність візуальний контакт, міжособистісний простір. 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.

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 складається з одягу, манери поводитися, звичок.

Найдинамічніше зовнішній бік невербального спілкування виявляється в жестах, міміці. **Жест** – соціально сформований та усталений рух, що передає певний психічний стан. Маючи соціальне походження, міміка та жести за біологічною природою містять елементи природженого характеру.

Тактильно-м'язова чутливість 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, психічний стан тощо.

Міжособистісний простір відіграє важливу роль в ефективності спілкування. Комунікативне значення дистанції у спілкуванні вивчає напрямок психології, що називається «праксеміка». Праксеміка виокремлює чотири дистанції у спілкуванні: інтимну, особисту, соціальну, публічну.

Немовні засоби спілкування, які супроводжують вербальне повідомлення, створюють підтекст, котрий полегшує, збагачує й поглиблює сприймання інформації, що передається.

2. Структура та функції спілкування.

Спілкування – це багатоплановий процес, в якому можна виокремити такі основні функції:

- **Інформаційно-комунікативна функція** спілкування охоплює все, що має відношення до передачі та прийому інформації людиною. Йдеться не лише про готову інформацію, а також і про інформацію, яка створюється.
- **Регулятивно-комунікативна функція** спілкування забезпечує не лише пізнання, а й регуляцію поведінки суб'єктів спілкування. З цією функцією пов'язані і способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування, зараження тощо.
- **Афективно-комунікативна функція** спілкування відноситься до емоційної сфери особистості, визначає її ставлення до явищ навколишнього світу.

Структура спілкування включає взаємопов'язані сторони: комунікативну, інтерактивну, перцептивну.

Комунікативна сторона спілкування пов'язана із виявленням специфіки обміну інформацією між людьми як активними суб'єктами спілкування. Засобами комунікативного процесу є різні знакові системи: мова (вербальне спілкування) та жести, міміка, інтонації (невербальне спілкування).

Інтерактивна сторона спілкування: організація суб'єктами спілкування спільної стратегії взаємодії. Розрізняють різні програми взаємодії між людьми (від співробітництва до конкуренції). Цей же бік спілкування містить у собі таку значущу змінну, як визначення між партнерами статусу у спілкуванні.

Перцептивна сторона спілкування містить у собі процес взаємного сприймання і розуміння співрозмовниками один одного. Перцепція, перш за все, процес формування образу іншої людини в свідомості співрозмовника. Це досягається за рахунок «прочитання» по зовнішності партнера його психологічних рис та можливих особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є **ідентифікація** (ототожнення) та **рефлексія** (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди).

Виходячи із опису структури спілкування, доцільно розглянути структурну модель міжособистісної комунікації, розроблену О. Цукатовою. В динаміці комунікативного процесу виділяють три періоди: орієнтування, реалізація і контроль.

На етапі **орієнтування** виділяють фази:

- орієнтування в макроструктурі спілкування;
- формулювання комунікативної задачі та вироблення програми спілкування.

На етапі **реалізації**:

- реалізація плану спільних дій; здійснення комунікативної задачі; поступове розгортання комунікативних циклів.

На етапі **контролю**:

- оцінюється результативність та ефективність всього комунікативного процесу, контроль виступає у формі зворотного зв'язку.

Спілкування – важлива умова людського буття. Воно є одночасно і об'єктивним, зовнішнім фактором впливу на людину і, в той же час, формою існування її індивідуально-психологічного буття.

3. Психологічні основи спілкування.

Спілкування – одна з основних сфер людського життя, яка має різноманітні види і форми. Спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним, конфліктним і дружнім.

Спілкування передбачає обмін думками, досвідом, почуттями, переживаннями, взаємодію між людьми та передачу інформації.

З одного боку, значення психологічної спільності в групі (взаємна прихильність, єдність, тривалість взаємодії) полегшує спілкування, а **з іншого**, - може привести до психологічного вакууму, тобто виникає ситуація, коли майже все сказано, обговорено і немає бажання спілкуватись одне з одним.

Загальна тенденція розвитку суспільства в сучасних умовах спрямовує його до психологізації. Зростає інтенсивність інформаційного обміну та рівень його психологічного забезпечення.

Як для професіоналів соціальної групи професій типу «людина – людина», так і для фахівців в інших галузях професійної діяльності, однією з головних умов досягнення високого рівня професіоналізму є компетентність у спілкуванні, знання закономірностей функцій, видів форм, рівнів та способів впливу на особистість та соціальну групу.

Головне в успіху контактів при спілкуванні – це сприйняття партнерами один одного.

Соціальна перцепція – сприймання та пізнання соціальних об'єктів, до яких належать особистості, групи, великі соціальні спільноти.

У зміст поняття «соціальна перцепція» включають сприймання не тільки фізичних властивостей соціального суб'єкта, а і його внутрішніх характеристик: намірів, думок, здібностей, емоцій.

Механізми міжособистісного сприйняття:

- **ідентифікація** – це спосіб розуміння іншої людини через усвідомлене чи несвідоме уподібнення її характеристикам самого суб'єкта;

- **рефлексія** – це усвідомлення суб'єктом того, як він сам сприймається партнером зі спілкування;

- **стереотипізація** – класифікація форм поведінки й інтерпретація їх причин через співвіднесення із зразками, що відповідають соціальним стереотипам.

- **емпатія** – співпереживання, розуміння почуттів іншої людини і відповідний вияв свого розуміння.

Заважає взаєморозумінню егоцентризм – зосередженість індивіда тільки на власних інтересах та переживаннях і, як наслідок, нездатність розуміти іншу людину. Точність і адекватність сприймання людини людиною є необхідною умовою ефективності спільної діяльності.

Помилки сприйняття при спілкуванні:

1) **фактор «переваги»** (при зустрічі з людиною, яка перевершує нас за якимось параметром, ми оцінюємо її дещо більш позитивно, ніж було б, якби вона була нам рівною.

Якщо ж ми спілкуємося з людиною, яку у чомусь перевершуємо, то ми недооцінюємо її.

Джерела інформації:

а) одяг, зовнішній вигляд, нагороди, коштовності, авто, інтер'єр кабінету тощо;

б) манера поведінки людини;

2) **фактор «привабливості»** (певні якості, переоцінюються чи недооцінюються іншими людьми). Якщо людина нам подобається, ми одночасно схильні вважати її більш розумною, гарною, переоцінювати;

3) **фактор «відношення до нас»** (люди, які добре до нас відносяться, оцінюються вище тих, котрі до нас погано відносяться);

4) **ефект «ореола»** (привабливі ззовні люди оцінюються позитивно, непривабливі – негативно).

При передаванні інформації існує два напрями психологічної взаємодії партнерів:

- пов'язаний із сприйняттям і розумінням змісту повідомлень (з більшою довірою сприймають повідомлення від людини з привабливим зовнішнім виглядом);

- пов'язаний із сприйняттям і розумінням особистості партнера.

До **видів психологічного впливу** передусім належать: переконання, зараження, навіювання, наслідування.

Переконання - метод свідомого та організованого впливу на психіку індивіда через звернення до його критичного судження. Як спосіб психологічного впливу, переконання спрямоване на зняття своєрідних фільтрів на шляху інформації до свідомості і почуттів людини. Його використовують для перетворення інформації, котра повідомляється, на систему установок і принципів індивіда.

Зараження - психологічний вплив на особистість у процесі, спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу. Психологія тлумачить зараження як неусвідомлювану, мимовільну схильність людини до певних психічних станів. Сильним каталізатором емоційного збудження стають вибухи емоцій, викликані позитивним чи негативним станом людей (плач, заразливий сміх та ін.).

Навіювання, або сугестія (лат. - навіювання) - процес впливу на психічну сферу людини, пов'язаний з істотним зниженням її критичності до інформації, що надходить, відсутністю прагнення перевірити її достовірність, необмеженою довірою до її джерел. Основою ефективності навіювання є довіра. Джерелом навіювання можуть бути знайомі і незнайомі люди, засоби масової інформації, реклама та ін. Навіювання спрямоване не до логіки індивіда, його здатності мислити, аналізувати, оцінювати, а до його готовності сприйняти розпорядження, наказ, пораду і відповідно до них діяти.

Наслідування - процес орієнтації на певний приклад, взірець, повторення і відтворення однією людиною дій, вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, копіювання рис її характеру та стилю життя. Наслідування є емоційно і раціонально спрямованим актом. Буває воно як свідомим, так і несвідомим. Наслідування - один із важливих механізмів соціалізації особистості, способів її навчання і виховання. Особливе значення воно має у розвитку дитини.