

СПІЛКУВАННЯ

ПЛАН

1. Поняття про спілкування. Функції спілкування.
2. Види спілкування.
3. Засоби спілкування.

Література:

1. Психологія: Підручник / Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін.; за ред. Ю.Л. Трофімова, К.: Либідь, 2001. – С. 469 – 476.
2. Загальна психологія: Підручник / О.В.Скрипченко, Л.В. Волинська, З.В. Огороднійчук та ін. – К.: Либідь, 2005. – С. 392 – 419.
3. Максименко С.Д. Загальна психологія: Навчальний посібник. – Київ: «Центр навчальної літератури», 2004. – С. 99 – 124.
4. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – С. 308 – 318.
5. Маклаков А. Г. Общая психология — СПб: Питер, 2001. – С. 333 – 347.

1. Поняття про спілкування. Функції спілкування.

Поняття спілкування є надзвичайно широким і включає в себе різні аспекти.

Спілкування — це, по-перше, складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає на основі потреб і спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією, сприймання та розуміння іншого; по-друге, це взаємодія суб'єктів через знакові засоби, викликана потребами спільної діяльності та спрямована на значимі зміни стану, поведінки партнера.

У характеристиці спілкування важливими є його функції.

Б. Ломов виділяє три групи таких функцій — інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передачі та прийому інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень — передання інформації та прийняття рішень. На цьому рівні спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін. Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших. Спілкування тут спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів (узгодження — неузгодження, порівняння поглядів тощо).

Регуляційно-комунікативна функція полягає в регуляції поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, і реагує на їхні дії. Відбувається процес взаємного налагодження дій. Тут виявляються феномени, властиві спільній діяльності, зокрема сумісність людей, їх спрацьованість, здійснюються взаємна стимуляція і корекція поведінки.

Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального. Однією з особливостей спілкування є формування міжособистісних стосунків.

Виходячи з названих вище функцій, Г. Андреева виділяє три сторони спілкування: *комунікативну* (обмін інформацією), *інтерактивну* (взаємодія) та *перцептивну* (розуміння людини людиною).

Комунікативна сторона — це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стає можливим збагачення досвіду, нагромадження знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей.

Спілкування як *міжособистісна взаємодія* передбачає певний вплив на інших людей, зміну їх поведінки та діяльності. Поради, інструкції,

вимоги, накази, висловлені у мовній формі та адресовані іншій особі, є спонуканням до дії та регуляторами її поведінки.

Перцептивна сторона спілкування – це сприймання, розуміння і оцінка людини людиною.

Перше враження на нас справляє зовнішність людини, з якою ми спілкуємось. Сприймання зовнішності відбувається в такому порядку: волосся; взуття; обличчя: очі, брови, губи, вуха, ніс, чоло, руки; одяг.

Сприймаючи одне одного, люди часто припускаються помилок. Найпоширенішими помилками соціальної перцепції є:

- ефект «ореолу»: а) соціальні стереотипи з приписуванням соціальним ролям певних психічних властивостей і навіть зовнішність; б) загальна думка групи про людину приймається як беззастережно правильна;
- ефект ставлення до інформатора (прийняття думки авторитетної особи і недовіра до інформації неавторитетної особи);
- ефект послідовності інформації (довіра до останньої за часом надходження інформації, особливо негативної інформації);
- ефект самооцінки (більш менш правильно сприймає оточуючих людина з адекватною самооцінкою, завищена і занижена самооцінки викривляють оцінки інших людей);
- ефект переносу (люди переносять на оточуючих людей власні негативні якості і риси. Так, нечесна людина всіх вважає злодіями тощо).

Механізмами міжособистісного сприймання є:

- *Ідентифікація* – спосіб розуміння іншої людини через неусвідомлене чи неусвідомлене ототожнювання її з собою. Суть цього процесу полягає в тому, в ситуаціях взаємодії партнери намагаються зрозуміти один одного, ставлячи себе на місце іншого.

- *Рефлексія* – усвідомлення суб'єктом того, як його сприймає партнер По спілкуванню.

- *Емпатія* – здатність проникати у психічний стан іншої людини та спрямованість емоційного відгуку на її проблеми (співпереживання, співчуття).

- *Стереотипізація* – процес формування вражень про людину, яка сприймається на основі вироблених стереотипів. Стереотип – це сформований за конкретних соціальних умов образ людини, яким користуються мов штампом. Стереотип складається за умов недостатньої інформації або є результатом узагальнення власного досвіду особистості, до якого додаються відомості, отримані з книг, кінофільмів, висловлювань інших людей.

2. Види спілкування.

Існують різноманітні класифікації видів спілкування.

1. Безпосереднє і опосередковане спілкування. Безпосередній контакт партнерів, які бачать і чують одне одного, знаходяться в одному часі і просторі. Опосередковане спілкування відбувається між людьми, що розділені простором або часом і користуються такими засобами, як телефон, факс, комп'ютер, листування, аудіо- або відеозаписи, книги, ЗМІ.

2. Реальне і уявне спілкування. Реальне спілкування відбувається між реальними партнерами. Уявне – спілкування з літературними (театральними, кіно- героями), з фетишами, фотографіями людей (відсутніх або померлих). Інколи люди заміщають реальне партнерське спілкування «розмовами» з тваринами, рослинами, іграшками, міфічними та релігійними персонажами.

3. Залежно від кількості партнерів можна виділити типи спілкування: міжіндивідне, індивідно-групове, міжгрупове.

4. Короткочасне і довготривале спілкування. Короткочасне спілкування виникає із ситуаційних потреб діяльності чи взаємодії і обмежується розв'язанням локальних комунікативних завдань (консультація з певного питання, обмін враженнями з приводу актуальних подій). Довготривале спілкування – це взаємодія в однієї або кількох тем, обмін розгорнутою інформацією щодо змісту предмета спілкування.

5. Закінчене і незакінчене спілкування. Закінчене спілкування – повністю вичерпано зміст теми, причому його учасники однозначно оцінюють результати взаємодії як вичерпні. При незакінченому спілкуванні зміст теми розмови залишається не розкритим до кінця і не відповідає очікуванням сторін.

6. Офіційне і неофіційне спілкування. Офіційне (формальне) спілкування регламентується певними офіційними соціальними, посадовими стосунками, кодексами. Неофіційні (побутові, сімейні, товариські) стосунки не мають таких чітких приписів і здійснюються на більш вільних засадах.

7. Вербальне і невербальне спілкування. Вербальне – спілкування за допомогою мови і мовлення. Одна з найважливіших проблем цього типу спілкування – розуміння.

3. Засоби спілкування.

Зміст спілкування реалізується за допомогою певних засобів, головним з яких є мова.

Мова і мовлення.

Мова - це система умовних символів, за допомогою яких передають поєднання звуків, що мають для людей певне значення і зміст. Мова, формуючись у процесі спілкування людей є продуктом суспільно-історичного розвитку. Одним з феноменів мови є те, що кожна людина застає вже готову мову, на якій говорять оточуючі, і в процесі свого розвитку її засвоює.

Аналіз засобів невербальної комунікації дає змогу виявити такий аспект комунікаційного процесу, як наміри його учасників. Вони справляють суттєвий вплив на характер міжособистісних стосунків.

неправильна постава. Гарна, виразна постава (пряма хода, зібраність) виражає внутрішню гідність, впевненість педагога у своїх силах. Сутуліватість, опущена голова, млявість рук здебільшого свідчать про внутрішню слабкість, невпевненість у собі. Часто красива постава є результатом спеціальних вправ і звички. Учитель має виробити манеру правильно стояти перед учнями на уроці. Усі рухи й пози повинні бути витонченими й простими. Естетика пози не терпить похитування, тупцювання, вертіння в руках сторонніх предметів тощо. Гармонійною, плавною має бути його хода, адже вона несе інформацію про стан людини, її здоров'я, настрій, професію. Жести вчителя мусять бути органічними і стриманими, доцільними. Вони бувають описовими й психологічними. Описові (показ розміру, форми, швидкості) ілюструють хід думки, психологічні виражають почуття (на подив вказують розведені в сторони руки, застереження — притиснутий до губ палець руки). Жести, як і інші рухи корпусу, найчастіше випереджують висловлювану думку, а не йдуть за нею.

Набір жестів, котрі застосовує людина у спілкуванні, дуже різноманітний. Загальні з них такі:

1) комунікативні жести – замінюють мовлення у спілкуванні й можуть вживатися самостійно: привітання та прощання; погрози, повертання уваги, запрошення, заборони; стверджувальні, запитувальні, заперечувальні, подячні; брутальні й дратівні;

2) підкреслюючі жести – супроводжують мовлення людини й посилюють мовний контекст;

3) модальні жести – виразні рухи, що означають оцінку, ставлення до ситуації. До них належать жести невпевненості, страждання, роздумів, зосередженості, розпачу, відрази, здивування, незадоволення тощо.

Для того, щоб спілкування було активним, слід дбати, щоб поза була відкритою, не схрещувати рук, стояти обличчям до класу, витримувати дистанцію, яка створює ефект довіри. Доцільно рухатися вперед і назад по класу, а не в сторони. Крок уперед підсилює значущість повідомлення, допомагає зосередити увагу аудиторії. Відступаючи назад, промовець начебто дає можливість слухачам перепочити.

Характерною ознакою міміки є її універсальність та специфічність для вираження різних емоцій. Інтерпретація емоцій пов'язана з подвійною природою міміки. З одного боку, міміка зумовлена природженими факторами відображення універсальних емоцій на обличчі, таких як жах, радість, біль. Вони зрозумілі людям різних культур. З іншого – міміка залежить від особливостей певної соціальної культури, конкретних норм, еталонів. Національні, етнічні, культурні стандарти відбиваються на мімічних реакціях, зумовлюють певну форму їх протікання. Посмішка означає позитивне ставлення до іншої людини, сльози є універсальною ознакою скорботи, однак форма вияву цих реакцій – коли, як, як довго слід посміхатися чи плакати – залежить від національних, соціокультурних особливостей. Позитивні емоції досить рівномірно відбиваються на обох боках обличчя, негативні емоції – чіткіше на лівому боці. Найбільш експресивними є губи людини, її брови, рухи м'язів у нижній частині обличчя.

Мова є основним засобом людського спілкування. Без неї людина не мала б змоги одержувати і передавати велику кількість інформації, в тому числі таку, яка несе в собі велику смислову навантаженість, чи фіксує в собі те, що не можна сприйняти за допомогою органів чуття (абстрактні поняття, закони, правила).

Функції мови.

Функція вираження полягає в тому, що за допомогою мовлення людина висловлює своє ставлення до певного предмету, явища, до людей, до само себе.

Функція впливу полягає в тому, що за допомогою мовлення ми намагаємося спонукати іншу людину, групу людей до певної дії чи формуємо у слухачів певну точку зору на щось. Як правило, ця функція мовлення здійснюється через наказ, переконання, заклик тощо.

Функція повідомлення полягає в обміні думками, інформацією між людьми за допомогою слів.

Функція позначення полягає в тому, що завдяки мовленню ми можемо давати назви предметам і явищам. Завдяки цій функції ми можемо мислити за допомогою абстрактних понять.

Мовлення – процес використання людиною мови для спілкування; конкретне застосування мови для висловлення думок, почуттів, настроїв. Мовлення є явищем психічним. Воно завжди індивідуальне і суб'єктивне, адже виявляє ставлення індивіда до об'єктивної дійсності.

Види мовлення.



Найбільш простою різновидністю усної мови є *діалог* - розмова, яка підтримується співрозмовниками, які спільно обговорюють і вирішують які-небудь питання. Для діалогічного мовлення характерні репліки, повторення окремих слів, фраз, доповнення, натяки; супроводжується невербальними засобами спілкування — мімікою, жестами, пантомімікою тощо.

Монолог - вимовляється однією людиною. Може виступати у формі розповіді, доповіді, лекції і тощо. На відміну від діалогу монолог характеризується розгорнутістю, організованістю, зв'язністю, послідовністю, конкретністю, граматичною правильністю, значно меншим використанням допоміжних засобів.

Писемне мовлення з'явилося в історії людства пізніше усного. Завдяки письму стало можливим найкраще передавати від покоління до покоління, оскільки при передачі за допомогою усного він міг змінюватись і навіть зникати.

При писемному мовленні необхідно добиватися максимально правильних формулювань, строго дотримуватися правил логіки і граматики, глибше продумувати зміст і спосіб вираження думок.

Внутрішнє мовлення може бути звернене нібито до самого себе або до конкретної людини, з якою ми ведемо внутрішній діалог.

Внутрішнє мовлення тісно пов'язане з мисленням, оскільки бере участь у плануванні та виконанні діяльності.

Внутрішнє мовлення характеризується фрагментарністю, уривчастістю, оскільки себе ми розуміємо з півслова.

Проміжне місце між зовнішнім і внутрішнім мовленням займає *егоцентричне* мовлення – це мовлення, спрямоване не на партнера і спілкуванню, а на себе, не розраховане і не передбачає якої-небудь зворотної реакції зі сторони іншої людини, що присутня в даний момент і знаходиться поряд з тим, хто говорить. Це мовлення особливо помітне у дітей середнього дошкільного віку, коли вони грають і ніби розмовляють самі з собою у процесі гри. Елементи цього мовлення можна помітити і у дорослого, коли розв'язуючи важку інтелектуальну задачу, роздумуючи, вголос вимовляє окремі слова, фрази.

Щоб мовлення було надійним засобом спілкування, воно повинно відповідати певним вимогам, мати необхідні якості. Можна виділити дві групи якостей.

I. Якості, завдяки яким мовлення стає правильним щодо лексики, орфоєпії, граматики тощо.

II. Якості, завдяки яким мовлення точно доносить до свідомості слухача думку того, хто говорить, і справляє на слухача бажаний вплив.

Змістовність – характеризується обсягом виражених думок, забезпечується підготовкою того, хто говорить.

Зрозумілість – обумовлена в основному обсягом знань слухачів, забезпечується відбором матеріалу, доступного слухачам.

Виразність – пов'язана з емоційною насиченістю, забезпечується інтонацією.

Дієвість – визначається впливом на думки, поведінку, забезпечується врахуванням вікових та індивідуальних особливостей слухачів.

Невербальна комунікація. Невербальне спілкування відбувається, як правило, неусвідомлено, мимовільно. Хоча люди певним чином контролюють своє мовлення, можна шляхом аналізу міміки, жестів, інтонації оцінити правильність, щирість мовної інформації. Для розуміння

невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання.

Одним з важливих параметрів, що характеризують невербальну комунікацію є *міжособистісний простір* – дистанція, яка неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Чим тісніше стосунки між людьми, тим менша просторова дистанція між ними в процесі спілкування. Ця дистанція залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, психологічних особливостей. Надто близька, як і віддалена дистанція негативно відбувається на ефекті спілкування. «Найближче» спілкуються близькі знайомі, родичі. Збільшення міжособистісного простору може викликати неприємні почуття. Зацікавлені один в одному співрозмовники зменшують дистанцію спілкування, психічно тривожні намагаються збільшити відстань. Жінки схильні перебувати дещо ближче до співрозмовника, ніж чоловіки. Середньоєвропейські межі дистанції:

- міжособистісна – від 0,5 до 1,2 м; на ній здійснюється спілкування між друзями;
- офіційно-ділова чи соціальна – від 1,2 до 3,7 м; використовується для ділового спілкування, причому чим більша відстань між партнерами, тим більш офіційні їхні відносини;
- публічна – більш 3,7 м.

Міжособистісний простір впливає на *візуальний контакт* (контакт очима). Найінформативніший елемент зовнішнього вигляду людини – обличчя. Тому візуальний контакт є надзвичайно важливим у невербальному спілкуванні. Фіксація погляду на іншому означає не тільки зацікавленість, а й зосередженість. Але пильний тривалий погляд на людину викликає в неї відчуття збентеженості і може сприйматися як ознака ворожості. Взаємний візуальний контакт легше підтримувати, обговорюючи приємні питання. З того, як люди дивляться один на одного, можна з'ясувати, які між ними стосунки. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, уникаємо погляду в ситуації суперництва.

Підтримання візуального контакту допомагає партнеру відчутти ставлення до нього співрозмовника. Погляд може регулювати розмову. Коли один з учасників діалогу закінчує говорити, то він дивиться на співрозмовника, очікуючи на продовження бесіди.

Під час спілкування інформативну функцію виконують *експресивні реакції* (від лат. *expressio* – виразність). До них належать: міміка, пантоміміка, жести, інтонація голосу. Вони характеризують інтенсивність вияву переживань людини.

Пантоміміка — виражальні рухи всього тіла або окремої його частини. Вона допомагає виділити в зовнішності головне — образ. Навіть найідеальніша фігура не справить потрібного ефекту, якщо людина не вміє триматися, у неї