

ЛЕКЦІЯ 1

СПІЛКУВАННЯ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПРОЦЕС

(2 години)

ПЛАН

1. Поняття про спілкування. Види спілкування.
2. Психологічні тонкощі спілкування.
3. Етика спілкування.
4. Функції спілкування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Корнев М. Н. Соціальна психологія. – К.: Б.В., 1995. – 303 с.
2. Мікелі, Дена. Як досягти успіху у спілкуванні. – К., 2000. – 96 с.
3. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія: У двох книгах: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Либідь, 2004. – Кн. 1: Соціальна психологія особистості і спілкування. – 2004. – 573 с.
4. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія. – К.: Академвидав, 2003. – 446 с.

1. Поняття про спілкування. Види 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.

Види спілкування в психологічній літературі поділяються на підставі різних ознак.

1. За змістом спілкування може бути матеріальним, когнітивним, кондиційним, мотиваційним, діяльнішим.

Матеріальне спілкування – це обмін предметами і продуктами діяльності. При матеріальному спілкуванні суб'єкти здійснюють обмін продуктами своєї діяльності, які виступають засобами задоволення потреб.

Когнітивне спілкування – це обмін знаннями (наприклад, у ході навчального процесу).

Кондиційне спілкування – це обмін психічними та фізіологічними станами, тобто певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, зіпсувати настрій партнеру).

Мотиваційне спілкування – це обмін цілями, потребами, інтересами. Таке спілкування спрямоване на передачу іншому певних установок або готовності діяти певним чином.

Діяльнісне спілкування – це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

2. За метою спілкування можна поділити на біологічне та соціальне.

Біологічне спілкування необхідне для підтримки та розвитку організму (пов'язане з задоволенням біологічних потреб).

Соціальне спілкування задовольняє ряд соціальних потреб особистості (наприклад, потреба в міжособистісних контактах).

3. В залежності від засобів спілкування може бути безпосереднім та опосередкованим, прямим та непрямим.

Безпосереднє спілкування здійснюється за допомогою природних органів (руки, голосові зв'язки, голова тощо), без допомоги сторонніх предметів.

Опосередковане спілкування характеризується використанням спеціальних засобів: природні предмети (камінець, палиця і та ін.) та культурні (знакові системи).

Пряме спілкування полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного (наприклад, розмова двох друзів).

Непряме спілкування передбачає наявність посередників, якими можуть виступати інші люди (наприклад, при переговорах між різними групами).

4. В залежності від спрямування спілкування може бути діловим та особистісним, інструментальним та цільовим.

Ділове спілкування – це спілкування на офіційному рівні і його змістом є те, чим зайняті люди в процесі трудової діяльності.

Особистісне спілкування зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей.

Інструментальне спілкування – це засіб для задоволення різних потреб.

Цільове спілкування служить засобом задоволення саме потреби в спілкуванні.

5. Виділяють вербальне та невербальне спілкування.

Вербальне спілкування – це спілкування за допомогою мови.

Невербальне спілкування – спілкування за допомогою міміки, жестів, пантоміміки.

6. В залежності від суб'єктів спілкування може бути міжіндивідним (тобто спілкування між окремими індивідами), індивідно-груповим (спілкування між індивідом і групою) та міжгруповим (між групами).

7. За тривалістю виділяють короткочасне і тривале спілкування, закінчене та незакінчене.

2. Психологічні тонкощі спілкування

У наш час стиль спілкування повинний відрізнитися партнерським підходом, а не ієрархічним чи авторитарної. Він повинен бути націлений на досягнення консенсусу, повинний бути комунікативним.

Іншими словами, у ході спілкування треба уникати розпоряджень, обвинувачень, пускатися в нескінченні дебати. У ході бесіди співрозмовник повинний показати свій професіоналізм, знання справи, уміння знаходити прийнятні рішення. Вирішальне значення для співрозмовника має бесіда, його уміння вести бесіду. Отже, він повинний уміти говорити! Його спеціальними знаннями визначається, ЩО він повинний сказати. Але вирішальне значення має те, ЯК бесіда ведеться.

При проведенні бесіди в співрозмовника повинна бути повна ясність:

- про партнерів комунікації;
- про мету бесіди;
- про зовнішні фактори, що впливають, під час бесіди (про оточення).

Для того, щоб правильно побудувати процес комунікацій, співрозмовник повинний володіти хоча б початковими знаннями в області психології особистості. Ми розглянемо три моменти, що грають у даному випадку основну роль:

Базові психологічні установки, знання яких необхідне, щоб правильно побудувати процес комунікацій у ході бесіди;

Основи теорії міжособистісних комунікацій – ключовий момент для бесіди.

Етику проведення бесіди, тобто ті базові принципи взаємини між співрозмовником і замовником, яким повинний впливати співрозмовник у силу професійних вимог і сформованій практиці.

І в процесі роботи, і в особистому житті ми постійно спілкуємося, чи, говорячи мовою психології, вступаємо в міжособистісні комунікації.

Комунікації – це засіб обопільного впливу людей один на одного. Комунікація виникає тоді, коли одна людина впливає на поведінку іншої людини. Це може відбуватися навіть тоді, коли вони взагалі не розмовляють. Але при цьому важливим моментом є існування зворотного зв'язку – тобто одержувач комунікаційного повідомлення повинний мати можливість так чи інакше відгукнутися на повідомлення відправника.

Для експерта уміння правильно побудувати процес міжособистісних комунікацій має особливе значення. Для розуміння цього процесу украй важливо знати **основні закони комунікації**:

1-й закон: Правда не в тім, що повідомляє відправник, а в тім, що розуміє одержувач.

Цей закон заснований на селективному сприйнятті інформації людиною. Така селекція виробляється на основі системи оцінок цієї людини. Якщо повідомлення проходить через цю систему оцінок, чи якщо воно

сприяє підвищенню рівня самооцінки даної людини, то це повідомлення приймається, а його цінність перебільшується.

Якщо ж воно не проходить по системі оцінок, чи якщо воно сприяє зниженню рівня самооцінки одержувача, то воно чи цілком частково відкидається, при цьому його цінність применшується. Стало бути, у процесі комунікації існує позитивний зворотний зв'язок між відправником і одержувачем повідомлення.

2-й закон: Якщо одержувач неправильно трактує повідомлення, то провину несе відправник.

Таким чином, відповідальність за точну комунікацію завжди лежить на відправнику повідомлення. 2-й закон має ряд важливих практичних наслідків.

Фрази: "Ви, напевно, не зрозуміли", "як я уже Вам сказав", "Ви, здається, не розчули" тощо – заборонені фрази. Раз Вас не зрозуміли, значить – Ви не неправильно пояснили, і сердитися тут можна тільки на себе.

3. Етика спілкування

Співрозмовник повинний бути уважним слухачем, але разом з тим він повинний стежити за тим, щоб хід аудита не занадто страждав від великих заяв опитуваних осіб.

Співрозмовник повинний залишатися спокійним і діловим, навіть в екстремальних ситуаціях не піддаватися провокаціям (виявляти належну реакцію в суперечках з емоційним розжаренням).

Співрозмовник повинний виступати щиро, але дипломатично, тобто,:

- він не повинний задавати пастки чи питання інквізиторського характеру;
- він повинний підтримувати контакт очима зі співрозмовником;
- він повинний бути ввічливим і попереджувальною, але не підлещувати;
- він не повинний грати на слабких сторонах співрозмовників, а повинний надавати їм допомогу;
- він не повинний намагатися маскувати власні слабості штучним поведженням,
- він повинний уникати особистих натяків і підозр.

Співрозмовник не повинний пускатися в дискусію під час розмови, а тільки в ході заключної частини бесіди.

Співрозмовник не повинний робити передчасних висновків, а повинний з'ясовувати тільки фактичний стан.

Співрозмовник не повинний виступати "великим розумником" (критика повинна допомагати і мотивувати, а не кривдити).

Правила ведення бесіди

Потрібне уміле відкриття бесіди, з гумором, для того, щоб зацікавити співрозмовників. Любою співрозмовник запам'ятовує початок бесіди і її закінчення.

У ході бесіди варто дивитися на співрозмовнику на чи перенісся вище, (а не тільки на свою краватку), підтримувати контакт очима.

Дотримуйте ділового характеру бесіди.

У будь-який момент варто обговорювати тільки одне питання.

Обов'язково дайте співрозмовнику виговоритися.

Витримуйте правильну "дистанцію" зі співрозмовником (без фамільярності, але і без зайвої офіційності).

При виникненні чи занепокоєння непорозуміння потрібно прибігати до іншого формулювання питання.

Постарайтеся обов'язково втягти в бесіду всіх учасників розмови.

Запам'ятайте імена співрозмовників і в ході розмови частіше звертайтеся до них звертаючи по імені. Для кожної людини власне ім'я краща музика у світі.

Стежте за своїми жестами, не варто грати гудзиком піджака і т.д.

У висновку бесіди потрібно обов'язково призвати до чи дії підвести резюме бесіди.

Не слід задавати навідних запитань типу: "А ви вчора хіба не сказали, що...". Співрозмовник у таких випадках вважає, по за допомогою подібних питань ви хочете нав'язати йому своя чи думка "підставити" його, і реагує відповідно.

Не слід задавати альтернативних питань типу: "Ви це чи сказали немає?".

Альтернативні питання допускають тільки відповідь: "Так" чи "Ні".

У будь-якому випадку краще задавати відкриті питання з діловою спрямованістю, наприклад:

"Як ви збираєтеся забезпечувати, щоб....";

"Як це регламентовано?";

"Як у вас організоване рішення того чи іншого питання?";

"У чому причина появи цього розпорядження?";

"Чому прийняте саме таке рішення?".

Питання повинні бути цілеспрямованими і мати ділову, предметну основу. Не варто під час бесіди задавати каверзні, мрячні питання. Питання повинні бути чітко сформульовані, і повторювати їхній впливає тільки з визначеною метою.

Якщо під час бесіди ви припустились помилки, то в цьому треба зізнатися, а не намагатися підсунути помилку іншому за схемою: "Але ви ж це сказали...!". За допущену помилку можна вибачитися, але при цьому не впливає відразу "установити на коліна".

Треба уміти виявляти і гнучкість. Часто в бесідах бувають різкі повороти. Але насамперед треба йти назустріч співрозмовникам.

4. Функції спілкування

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 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. Регуляційно-комунікативну функцію виконують такі феномени, як імітація, навіювання та ін.

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.

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

Комунікативна сторона спілкування тісно пов'язана з обміном інформацією, проте не може бути вичерпно розкрита з точки зору інформаційної теорії. Спілкування – це не тільки прийом та передання інформації, а й стосунки принаймні двох осіб, де кожна є активним суб'єктом взаємодії. Крім обміну інформацією, відбувається орієнтація на іншого, тобто аналізуються мотиви, цілі, установки об'єкта інформації (іншого суб'єкта). В акті міжособистісної комунікації важливу роль відіграють значущість інформації, прагнення сприйняти її загальний зміст.

Ще одна особливість комунікативного процесу полягає в тому, що завдяки знаковій системі партнери по спілкуванню впливають один на одного. При цьому ефективність комунікації залежить від міри цього впливу, тобто йдеться про зміну типу відносин, що склалися між комунікаторами.

Такий вплив випускається з уваги при інформаційному підході.

Комунікативний вплив відбувається за умови прийняття єдиної системи значень усіма учасниками акту комунікації. Лише за цієї умови

можливе досягнення партнерами взаєморозуміння. Якщо немає такого загального розуміння, можуть виникати перепони в процесі спілкування, так звані комунікативні бар'єри. Останні постають унаслідок дії психологічних факторів – різних диспозицій, установок, ціннісних орієнтацій людей, їх індивідуально-психологічних особливостей тощо.