**Лекція № 1**

Тема лекції: «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА»

**План лекції**

1. Спілкування та його сутність.

2. Соціально-психологічна характеристика спілкування.

3. Особистість у контексті спілкування.

4. Функції і основні аспекти спілкування.

**Зміст лекції**

1. ***Спілкування та його сутність.***

Російський мислитель Петро Чаадаєв (1794-1856) свого часу відмітив: «Позбавлені спілкування з іншими творіннями, ми щипали б траву, а не міркували про природу своєї сутності» [26, с. 385]. Зв’язок з іншими людьми є природнім способом існування людини, а сама вона проявляє себе як особистість тільки в процесі спілкування.

Уміле володіння засобами й способами спілкування необхідне кожній діловій людині. Від цього вміння залежать ефективність взаємодії з іншими людьми, конструктивність прийнятих рішень, кар’єра фахівця та професійний імідж.

У психології ***спілкування*** визначається як *процес встановлення й розвитку контактів між людьми, який породжується потребами, та полягає в обміні між ними інформацією пізнавального (когнітивного) або емоційно-оцінного (афективно-оцінного) характеру*.

Спілкування — основна форма людського буття. Відсутність або недостатність спілкування призводить до деформації людської особистості.

Спілкування лежить в основі будь-якого виду людської діяльності й служить життєво важливій меті: встановлення взаємозв'язків і співробітництва між людьми.

Відповідно до цього спілкування несе декілька змістів свого трактування:

- *соціальний зміст спілкування* полягає в тому, що воно виступає способом передачі форм культури й суспільного досвіду;

- *психологічний зміст спілкування* полягає в тому, що в процесі його актуалізації суб'єктивний, внутрішній світ однієї людини розкривається для іншої й відбувається зміна думок, почуттів і поведінки взаємодіючих людей.

Спілкуючись з іншими людьми, людина засвоює загальнолюдський досвід, соціальні норми, цінності, знання, способи діяльності, а також формується як особистість. Інакше кажучи, спілкування виступає найважливішим фактором психічного розвитку людини. Це, універсальна реальність, у якій зароджуються, існують і проявляються протягом усього життя характер, поведінка людини, її психічні процеси, властивості й стани.

Практика показує, що ефективно вміють спілкуватися далеко не всі люди. Результати опитувань свідчать про те, що в середньому 73% американців, 60% англійців і 86% японців вважають невміння ефективно спілкуватися головною перешкодою на шляху до досягнення цілей.

Спілкування належить до базових категорій психо­логії. Його соціальна функція полягає в тому, що воно є засобом передавання суспільного досвіду. Завдяки спілкуванню утворюються спільноти людей, в яких налаго­джується взаємодія і виробляються соціальні норми пове­дінки.

**Спілкування** – двосторонній або багатосторонній процес встановлення контактів між людьми, зумовлений їхньою включеністю до системи соціальних відносин та спільної діяльності.

Наприкінці XX — на початку XXI ст. у психологіч­ній науці посилюється увага до методологічних, теоретич­них і експериментальних проблем психології спілкуван­ня. Це спричинено тим, що без глибокого наукового розу­міння процесу спілкування неможливо створити загальну теорію формування психіки людини та її розвитку як особистості, розробити науково обґрунтовані методичні рекомендації для практичної роботи у сферах навчання і виховання, праці, дозвілля, охорони здоров’я. Тому спілкування є базовою категорією психологічної науки.

Люди постійно взаємодіють між собою, що є необхід­ною передумовою задоволення їх потреб. Жодна людська спільнота не може ефективно діяти, якщо індивіди, які до неї належать, не встановлять між собою контакт і не досягнуть належного взаєморозуміння. Вся історія людства є історією взаємодії людей. Однією з найважливіших форм такої взаємодії є спілкування.

У спілкуванні реалізується потреба однієї людини в іншій. В процесі спілкування люди:

- організовують різні види теоре­тичної та практичної діяльності,

- обмінюються інформаці­єю,

- досягають взаєморозуміння,

- взаємно впливають одне на одного,

- формують свій світогляд.

- набувають фізичного і духовного розвитку,

- формуються як суспіль­ні суб’єкти.

Поширеним є розуміння *спілкування як діяльності*. Про це свідчать такі часто вживані вирази, як «комунікативна діяльність», «діяль­ність спілкування», «спілкування як вид діяльності» то­що. При цьому на процеси спілкування намагаються по­ширювати теоретичні твердження, розкриті при вивченні предметно-практичної діяльності.

Виконуючи спільну діяльність, індивід об'єднується з пішими людьми, спілкується з ними, досягає взаємо­розуміння, повідомляє якусь інформацію, одержує повідомлення від інших. При цьому спілкування є частиною дія­льності, її інформаційним аспектом, комунікацією. Це спілкування першого роду.

Але, створивши продукт (машину, пісню, книгу), куди ввійшло спілкування як комунікація, людина через нього представляє свою індивідуальність іншим людям, продов­жує себе в інших. Створений предмет одночасно є і пред­метом діяльності, й засобом ствердження людини в сус­пільному житті, бо його виготовили для інших людей. Він опосередковує стосунки між людьми: спілкування стає ви­робництвом спільного продукту — у ньому втілюються частини «Я» виробника й споживача. Це спілкування дру­гого роду. Якщо спілкування першого роду було части­ною спільної діяльності, то щодо спілкування другого ро­ду ця діяльність є істотним аспектом. Отже, спілкування і діяльність утворюють нерозривну єдність.

Спілкування відіграє важливу роль у житті людини. Задоволення від нього позначається на психологічному комфорті учасників комунікативного процесу, а постійне незадоволення соціальними контактами, міжособистісними стосунками породжує поганий настрій, депресії, зниження активності, погіршення здоров'я, утруднює до­сягнення поставлених цілей.

Кожна людина має потребу у спілкуванні, налагоджен­і соціальних контактів. Постає вона як необхідність у нових враженнях, почуттях, знаннях, у бажанні поділитися и кимось своїми переживаннями й думками, обмінятися певною інформацією, налагодити стосунки.

***2. Соціально-психологічна специфіка спілкування***

Спілкування є невід'ємним аспектом існування людини, важливою передумовою формування її як соціальної істоти, взаємодії з різноманітними спільнотами, а також необхідною умовою існування суспільства. У процесі спілкування відбувається інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія індивідів, досягається єдність і злагодженість їх дій, що зумовлює формування спільних настроїв і погля­дів, взаєморозуміння, згуртованості й солідарності. Вони необхідні в колективній діяльності, оскільки становлять культурно-комунікативну основу соціального життя сус­пільства. У процесі розвитку індивіда потреба у спілкуван­ні має соціально-вибірковий характер.

Паралельно з потребою у спілкуванні існує потреба в усамітненні (тут — спілкуванні з собою), яка в одних лю­дей виражена яскраво, в інших — ледь помітна. Це зале­жить як від конкретної особистості, так і від соціального середовища.

Усамітнення — перебування у самостійності ізольовано, відок­ремлено, без спілкування з ким-небудь.

Активізація, напруження соціальних контактів і міжособистісних взаємин дедалі гостріше актуалізують праг­нення індивіда відособитися, зберегти свою незалежність. Воно реалізується як потреба відпочити, розібратися в со­бі. Якщо поряд немає друга, з яким можна обговорити проблеми, індивід починає спілкуватися з собою, немовби роздвоюючи власне «Я». Уміння вести внутрішні роздуми-діалоги, «розмовляти», «радитися» з власним сумлін­ням надзвичайно важливе не тільки для прийняття зважених рішень, уникнення помилок, а й для духовного та професійного розвитку людини, збереження її внутріш­ньої гармонії.

Феномен спілкування виявляється в численних взає­мозв'язках людей, в обміні діяльністю, інформацією, дос­відом, уміннями й навичками, результатами праці тощо. Спілкування є й одним із виявів людської сутності, особистісною формою існування й функціонування суспільних відносин. Воно відображає об'єктивну потребу людей жити в соціумі, об'єднуватись і працювати один з одним. Спільна діяльність не може відбуватися без координації дій, узгодження цілей, обміну думками, формування внутрішнього світу людини, її свідомості, почуттів, знань. А це можливо лише завдяки спілкуванню.

Спілкування охоплює різноманітні взаємозв’язки, міжособистісні взаємини, здійснюється у різних формах і за допомогою різних засобів, які, будучи невід'ємним чин­ником культури, постійно вдосконалюються, збагачу­ються.

Спілкування — увесь спектр зв'язків і взаємодій людей у процесі духовного і матеріального виробництва, спосіб формування, роз­витку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосе­редні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи.

Звужене тлумачення цього поняття пов'язане з міжособистісними стосунками людини.

**Міжособистісне спілкування** — процес предметної та інформа­ційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизу­ються, уточнюються і реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного ін­дивіда.

Міжособистісне спілкування є взаємодією людей, в якій кожен учасник реалізує певні цілі, водночас пізнаю­чи і змінюючи себе й співрозмовника.

Отже, спілкування в психології трактується як:

- особливий вид діяльності;

- специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку;

- форма взаємодії суб'єктів;

- само­стійна і незведена до діяльності категорія;

- процес міжособистісної взаємодії;

- обмін думками, почуттями і переживаннями;

- суттєвий аспект людської діяльності;

- реальність людських взаємин, що передбачає будь-які форми спільної діяльності людей;

- універсальна реальність буття людини, яка породжується і підтримується різними формами людських відносин, та ін.

Очевидним є те, що діяльність людини, її спілкування з іншими взаємопов'язані й відок­ремлено існувати не можуть. Будь-який різновид, форма людської діяльності (гра, керівництво, виховання тощо) реалізуються через спілкування, а спілкування — через них. Навіть спілкування з собою відбувається так, що людина подумки продовжує розмову зі своїм партнером.

Спілкування є явищем соціальним, його природа ви­являється в соціумі. Будучи актом передавання соціаль­ного досвіду, норм поведінки, традицій, *воно сприяє:*

- збагаченню знань, умінь і навичок учасників спільної діяль­ності,

- задовольняє потребу в психологічному контакті,

- є механізмом відтворення подій, настроїв,

- координує зусилля людей,

- сприяє об'єктивному виявленню особливос­тей поведінки партнерів, їхніх манер, рис характеру, емоційно-вольової та мотиваційної сфер.

Його *соціально-психологічна специфіка* полягає в тому, що у процесі вза­ємодії суб'єктивний світ одного індивіда розкривається для іншого, відбувається обмін думками, інтересами, по­чуттями, діяльністю, інформацією тощо. У результаті спілкування реалізуються певні контакти, міжособистісні відносини, здійснюється об'єднання (розмежування) людей, виробляються правила і норми поведінки.

Успішність будь-яких контактів залежить від взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню. У міжособистісних контактах розкривається увесь спектр якостей, комунікативний потенціал, соціальна значущість особистості, виявляються людські симпатії та антипатії, любов і дружба, сумісність і несумісність. Це свідчить про необхідність знати відносини між учасниками контактної групи, адже від них залежить система спілкування окремої особистос­ті, розвиток її комунікативного потенціалу, засоби, що використовуються при взаємодії.

***3. Особистість у контексті спілкування***

Взаємозв'язок особистості із соціумом реалізується че­рез систему відносин індивіда і суспільства. Для психології це означає необхідність знаходити психоло­гічні закономірності та форми взаємодії людини і соціуму, розкривати механізми «вростання» індивідуального в со­ціальне, шукати шляхи оптимізації соціальних зв'язків та індивідуальних форм спілкування.

Людина вступає у різні за змістом і рівнем відносини:

- соціальні, що відображають взає­модію соціальних груп та індивідів як їх представників.

- суспільні, які характеризують взаємодію особи че­рез соціальні спільноти із суспільством. Вони є важливим аспектом економічних, соціальних, політичних, культур­них та інших відносин.

- міжособистісні, які виражаються через без­посередню чи опосередковану взаємодію людей.

Життя індивіда — безперервна взаємодія з процесами життєдіяльності інших індивідів. Тому спілкування є не стільки важливою складовою його життя, скільки тотож­не самому людському життю і передбачає взаємодію, сприймання людьми одне одного, обмін інформацією то­що. Це свідчить про його принципову єдність із особистіс­тю, з її цілісним буттям.

Взаємодія людей між собою, крім гри, навчання, ви­робничої чи побутової праці, також є діяльністю, оскіль­ки, *вступаючи у спілкування*, вони, як правило, *переслідують певну мету:*

-стримати людину від неправильного вчинку,

- зробити її своїм однодумцем,

- реорганізувати власну діяльність тощо.

Отже, діяльність у формі спілку­вання є активністю індивіда, спрямованою на досягнення усвідомлюваних цілей. Без спілкування не може відбува­тися повноцінний розвиток людини ні як особистості, ні як індивідуальності. Під впливом спілкування формують­ся соціальні установки, життєві цілі, емоційно-чуттєві компоненти, моральні норми тощо.

Особистість у контексті спілкування реалізується на таких рівнях:

1. Спілкування — взаємовплив. Становлення та розви­ток особистості за таких умов є результатом психологічно­го впливу одного суб'єкта на іншого у процесі взаємодії, діалогу.

2. Спілкування — діяльність. Йдеться про включення соціально-психологічного досвіду в практику спілкуван­ня, реалізацію діяльнісної сутності спілкування, в якому особистість є його учасником, унікальною і неповторною індивідуальністю, суб'єктом діяльності.

3. Спілкування — обмін інформацією. Становлення особистості відбувається у процесі реалізації її комуніка­тивних здібностей, якостей, умінь, комунікативної прог­рами поведінки.

4. Спілкування — сприймання людьми одне одного. На цьому рівні реалізуються перцептивно-рефлексивні, емоційно-емпатійні можливості особистості, виникає взаєморозуміння (непорозуміння) між учасниками спілкування.

5. Спілкування — міжособистісні відносини. Йдеться про розвиток статусно-рольових та статево-рольових ха­рактеристик індивіда, прояв соціально-психологічних сте­реотипів його поведінки, складових певного соціально-психологічного типу.

Ця класифікація рівнів є дещо умовною, оскільки під час спілкування одночасно може відбуватися і обмін нор­мами, знаннями, цінностями, і взаємовплив, взаєморозуміння тощо.

***4. Функції і основні аспект спілкування.***

Потреба у спілкуванні є первинною потребою людини. Завдяки спілкуванню відбувається згуртування людей, виробляються норми поведінки, узгоджуються спільні дії, передається суспільно-історичний досвід. Щоб повніше оцінити вплив спілкування на розвиток суспільства, вчені намагаються встановити його функції, виділити і вивчити окремі його аспекти.

Найважливіші **функції спілку­вання** виділяють, аналізуючи його роль на індивідуаль­ному рівні суспільного буття людини. У характеристиці спілкування здебільшого виділяють три класи функцій: інформаційно-комунікативні, регулятивно-комунікативні й афективно-комунікативні.

*Інформаційно-комунікативна функція*  розглядає процеси формування, передавання і прийняття інформа­ції. Під час формування вирівнюються відмінності у вихідній інформованості людей, що вступають у спілку­вання. На етапі передавання значень спілкування є інформуванням, інструктажем, навчанням тощо. На рів­ні прийняття реалізується прагнення індивідів зрозумі­ти один одного. Тут спілкування спрямоване на оціню­вання досягнутих результатів (згода, незгода, порівняння поглядів).

Щодо цього класу функцій існує багато ще нез'ясованих питань. Наприклад, як відбувається трансформація сприйнятого зорового образу в мовне повідомлення, і навпаки, як у людини, що сприйняла мовне повідомлення, ця інформація трансформується в зоровий образ.

*Регулятивно-комунікативна функція* безпосередньо по­в'язана з регулюванням поведінки. Завдяки спілкуванню людина має змогу регулювати не тільки свою поведінку, а й поведінку інших людей, разом із тим відчуваючи регу­лятивні впливи з їх боку. Відбувається взаємне узгодження дій. У взаємному регулюванні формуються і виявляються властиві спільній діяльності особливості (сумісність людей, їх узгодженість у діях), взаємно стимулюється і коригується поведінка. З цим класом функцій пов'язано наслідування, навіювання, переконання та ін.

*Афективно-комунікативна функція* характеризує емоційну сферу людини. Усе багатство емоцій людей ви­никає і розвивається в умовах їх спілкування. Потреба в спілкуванні часто виникає у зв'язку з бажанням змінити свій емоційний стан. Специфічною особливістю спілку­вання є груповий емоційний стан.

*Креативна функція*, яка полягає в тому, що спілкування є формою існування й прояву креативної сутності людини. Істинно людське проявляється в нас саме в процесі спілкування й завдяки йому. «Тільки в спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розкривається "людина в людині", як для інших, так і для себе» [2, с. 136]. У процесі спілкування виникли в давній давнині людства свідомість і мовлення, які роблять індивіда соціальним не в примітивно-стадному, а в дійсному змісті цього слова. Саме мислення людини являє собою внутрішню форму спілкування.



Креативну сутність спілкування добре ілюструє експериментальний ефект надситуативної активності. що в процесі спілкування у людини виникає свідомість і мова, що сприяє соціалізації та розумовому її розвитку.

*Комунікативно зв’язуюча функція,* розглядає спілкування як важливішою умовою успіху колективної діяльності людей.

*Особистіно-формуюча функція* виявляється в тому що, спілкування виступає важливішою життєвою потребою особистості, задоволення якої забезпечує її індивідуальне існування і розвиток (формування особистості). На думку багатьох дослідників, поведінка, діяльність, відношення дитини до світу і самої себе у значній мірі визначається її спілкуванням з дорослим: «з ким поведешся – того й наберешся». Поступово зовнішні форми взаємодії дитини з дорослим трансформуються у внутрішні психічні функції і процеси, а також у самостійну мимовільну діяльність дитини.

*Психотерапевтична функція*  виявляється в тому що спілкування відіграє психотерапевтичну роль в житті людини у будь-якому віці. Постійна потреба людини у підтвердженні свого власного «Я» зі сторони оточуючих робить спілкування між людьми більш продуктивним, ніж простий обмін інформації. Ще на початку XX ст. англійський філософ, психолог і пе­дагог У. Джеймс говорив, що для людини немає страшнішого покарання, ніж знаходитись в суспільстві і бути не поміченим іншими людьми.

*Інструментальна функція* — характеризує спілкування як соціальний механізм керування, що дозволяє одержати й передати інформацію, необхідну для здійснення якоїсь дії, прийняття рішення, комунікативного наміру;

*Інтегративна функція* — використовується як засіб об'єднання ділових партнерів, фахівців і виконавців для комунікативного процесу: вирішення завдання, генерування ідей, вироблення спільного договору та ін.;

*Самовиражаюча функція* — дозволяє самовиражатися і самостверджуватися, демонструвати особистісний інтелектуальний і психологічний потенціал;

*Трансляційна функція* — служить для передачі конкретних способів діяльності, оцінок, думок, суджень та ін.;

*Соціально контролююча функція* — регламентує поведінку й діяльність, а в деяких випадках (наприклад, коли мова йде про комерційну таємницю) і мовні акції учасників ділової взаємодії;

*Соціалізуюча функція* — впливає на розвиток навичок культури ділового спілкування, ділового етикету;

*Експресивна функція* — за допомогою цієї функції ділові партнери прагнуть виразити й зрозуміти емоції, переживання один одного, що частіше виражаються невербальними засобами.

Оцінити важливість спілку­вання у житті й діяльності людей неможливо без виявлен­ня і вивчення **основних** **аспектів спілкування:**

- *комунікативний* (обмін інформацією),

- *інтерактивний* (міжособистісна вза­ємодія)

- *перцептивний* (сприймання один одного парт­нерами по спілкуванню і досягнення взаєморозуміння).

Залежно від характеру діяльності, в процесі якої від­бувається спілкування, від сфери громадського життя і дистанції спілкування між індивідами може переважати якийсь один аспект. Кожен із них характеризується пев­ним набором прийомів.

Проте існують й універсальні **прийоми спілкування**, застосування яких є ефективним у різних сферах життєдіяльності людини:

- привітність,

- так­товність,

- щирість,

- почуття гумору значущі для будь-якого виду спільної діяльності.

Це означає, що соціально-психологічна підготовка людей повинна бути спрямована передусім на розвиток саме універсальних складових спі­лкування. Однак ці прийоми є необхідними, але недостат­німи для успішності спілкування. Труднощі в задоволен­ні потреби в спілкуванні через незнання адекватних кон­тексту прийомів можуть сприяти появі шкідливих звичок, наприклад куріння, вживання алкоголю, як засо­пів, що ніби знімають напруженість.

**Лекція № 2**

Тема лекції: «ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СПІЛКУВАННЯ»

**План лекції**

1. Структура спілкування та його види.

2. Стратегії і тактика спілкування.

3. Стилі, типи, засоби та форми спілкування.

4. Соціокультурні аспекти спілкування.

**Зміст лекції**

***1. Структура спілкування та його види***.

Всебічне пізнання суті спіл­кування як одного з найважливіших феноменів людського буття потребує з’ясування особливостей його струк­тури.

**Структура** **спілкування** – (лат. – розташування, порядок) порядок стійких зв’язків між його елементами, котрі забезпечують цілісність цього феномену, тотожність самому собі у процесі зовніш­ніх і внутрішніх змін.

Психологія тлумачить структуру спілкування через виокремлення рівнів, через аналіз його структурних еле­ментів у ситуаціях безпосередньої взаємодії або через пере­лічення його основних функцій.

Оптимальною вважають класифікацію рівнів, запропо­новану Б. Ломовим, який виокремив:

— *Макрорівень* - спілкування як складна система взаємозв’язків індивіда з іншими людьми і соціальними група­ми, важливий аспект його способу життя;

— *Мезорівень* - спілкування як сукупність цілеспрямо­ваних логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя;

— *Мікрорівень* - спілкування як взаємодія поведінкових актів.

Кожний з перерахованих рівнів може проявлятися в різних ситуаціях і в різних сферах: діловий, міжособистісної, рольовий т.д. Зокрема, одна справа, коли партнери виступають, як рівноправні учасники спілкування, і зовсім інше, якщо один з них почуває певну залежність, а особливо, якщо починає проявлятися нерівноправність у формі тиску агресії, залякування і т.д.

Американський психотерапевт і теоретик психоаналітичного напрямку Е.Берн виділяє наступні **рівні спілкування**, або способи структурування часу:

* *ритуали* (норми спілкування);
* *проводження часу* (розваги);
* *гри;*
* *близькість;*
* *діяльність****.***

Аналізуючи особливості діалогу, А. Добрович пропонує виділити сім рівнів спілкування:

- *конвенційний* **(**характеризується тим, що людина відчуває потребу в контакті, яка викликає й у неї установку на зовнішню комунікацію);

* *примітивний* **(**для нього співрозмовник є не партнером, а потрібним або непотрібним предметом, із цього випливає, що актуальна роль партнера суб'єктом не вловлюється. Тобто суб'єкт виражає свою симпатію тому, хто подобається, і не симпатизує тому, хто не подобається.**);**
* *маніпуляційно-ефективний* **(**співрозмовникпо своїх підходах до іншого партнера близький до примітивного учасника діалогу, а по своїх виконавських можливостях наближається до конвенціонального рівня спілкування. Загальна характеристика маніпулятора має такий вигляд: для нього партнер - суперник у грі, яку обов'язково необхідно виграти. При цьому виграш означає вигоду: якщо не матеріальну або життєву, те хоча б психологічну**);**
* *стандартизований*(спілкування тут відбувається за певними стандартами, а не по взаємнім уловлюванню партнерами актуальних ролей один одного. Іншими словами, мова йде про «контакт масок»: «маска нуля» (я вас не торкаю - ви мене не торкайте), «маска тигра» (маска агресивності), «маска зайця» (щоб не викликати на себе гнів або глузувань інших) і ін.)**;**
* *ігровий* (На цей рівень люди виходять лише з тими, яких хоча б небагато знають і до яких є певне почуття - якщо не взаємне, те таке, що не затьмарене розчаруваннями)**;**
* *діловий*(передбачає не звичайні ділові контакти, а вид людських занять. Тому реальні ділові контакти, що зовсім не обов'язково відбуваються на цьому рівні, вони нерідко мають форму спілкування на маніпулятивному або стандартизованому рівні)**;**
* *духовний* (вважається найвищим рівнем людського спілкування, адже на цьому рівні партнер сприймається як носій духовного початку, який будить високі почуття: від дружби до можливості наблизитися до найвищих цінностям людства. При цьому духовність забезпечується не добором тем для розмови, а глибиною діалогічного проникнення людей у помисли один одного, тобто бесіда на повсякденну тему може бути більш духовної, чому розмова про літературу).

Кожний із зазначених рівнів автор розглядає в контексті чотирьох фаз поведінки індивіда:

- перша фаза - спрямованість на партнера;

- друга - психічне відображення партнера;

- третя - інформування партнера;

- четверта - відключення від партнера, якщо спонукальні мотиви з ним зникли, або повернення до другої фази, якщо вони збереглися.

Враховуючи та обставина, що партнери діють у контакті, першу фазу комунікативного акту вчений називає взаємною спрямованістю, другу - взаємним відображенням, третю - взаємним інформуванням, четверту - взаємним відключенням.

Структуру спілкування розглядають і як взаємозв’язок змістового та формального аспектів, тобто як комуні­кацію та взаємодію, що мають відповідні зміст і форму. Структура спілкування як процес має відносно автономні ***компонен­ти:***

- мета, зміст, засоби спілкування;

- учасники процесу, тип зв’язку між ними;

- мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування;

- комунікативний потен­ціал суб’єктів спілкування;

- види і форми, стилі, стратегії, тактики, результат спілкування.

***До структури спілкування входять:***

*1. Значення і зміст слів, фраз* («Розум людини проявляється у ясності її мови»). Відіграє важливу роль точність використання слів, їх виразність і доступність, правильність побудови фрази і її доступність, правильність вимови звуків, слів, виразність і зміст інтонації.

*2. Мовні звукові явища*: темп мови (швидкий, помірний, повільний), модуляція висоти голосу (плавна, різка), тональність голосу (висока низька), ритм (рівномірний, нерівномірний), тембр (розкотистий, хриплий, скрипучий), інтонація, дикція. Спостереження показують, що найбільш привабливою у спілкуванні являється плавна спокійна, розмірена манера мови.

*3. Виразні якості голосу:* характерні специфічні звуки, що виникають під час спілкування: сміх, хмикання, плач, шепіт, подих та ін..; розділові звуки – це кашель; нульові звуки – паузи, а також звуки назалізації – «хм-хм», «е-е-е».

Способи, сфери й динаміка спілкування визначаються соціальними функціями людей, що вступають у нього, їх положенням у системі суспільних відносин, приналежністю до тієї або іншій спільності, індивідуальними властивостями особистості. Поділ різних видів спілкування можна здійснити по декількома ознаками.

**Класифікація видів спілкування**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основний розподіл** | **Вид спілкування** | **Характеристика** |
| За  результативністю спільної взаємодії  та досягнутим ефектом | Необхідне | Йдеться про міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає неможливою. |
| Бажане | Передбачає міжособистісні контакти, що сприяють успішному розв’язанню виробничих виховних та інших завдань. |
| Нейтральне | За таких обставин міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв’язанню завдань. |
| Небажане | Міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії. |
| За  безпосередністю контактів | Міжособистісне (пряме, безпосереднє) | Виявляється у безпосередніх контактах, які визначаються і регулюються усією системою суспільних відносин, умовами спільного виробництва, інтересами людей і груп. |
| Масове (опосередковане) | Спрямоване на маси людей, і здійснюється за допомогою засобів масової комунікації. Переважно одностороннє, оскільки людина може лише сприймати інформацію від інших генерацій, суспільств, епох. |
| За  типом зв’язків  між учасниками взаємодії | Монологічне  (суб’єкт-об’єктне) | Передбачає одностороннє спрямування інформації. Найчастіше це відбувається за позиційної нерівності партнерів по спілкуванню. |
| Діалогічне (гуманістичне)  (суб’єкт-суб’єктне ) | Передбачає ставлення до іншої особи як до цінності, неповторної індивідуальності. Йдеться про взаємини індивідів як активних суб’єктів, коли кожний учасник сподівається на адекватну реакцію та ініціативу. |
| За  тривалістю  взаємодії | Короткочасне | Виникає в ситуації жорстко регламентованої взаємодії. |
| Довготривале | Вимагає тривалої взаємодії з одним або кількома співрозмовниками |
| За  спрямованістю  на задачу | Ділове | Спілкування спрямоване на справу, на результат. |
| Особистісне | Спілкування спрямоване на задоволення особистісних потреб. |
| За значимістю соціальних  ролей | Міжперсональне | Визначається унікальністю індивідуальних якостей особистості, де соціальні ролі є другорядними. |
| Рольове | Диктується виконанням соціальної ролі людини, де особистісні якості виступають вторинними. |

Усі зазначені види спілкування можуть бути як вербальними, так і невербальними. Ділове спілкування, безумовно, є рольовим і при цьому може бути безпосереднім або опосередкованим, міжособистісним або масовим, монологічним або діалогічним.

1. ***Стратегії і тактика спілкування.***

Різноманітні види спілкування конкретно реалізуються у його стратегії. **Стратегія спілкування** – загальна схема дій учасників комунікативного процесу, загальний план досягнення мети, яку переслідують співрозмовники.

Найважливішими **компонентами стратегії спілкування** є:

* *Мотиваційний*, де спілкування має реалізувати мету одного чи обох учасників;
* *Змістовий,* у якому комунікативні установки – гуманістичні чи маніпулятивні – обирають учасники спілкування;
* *Процесуальний,* де відбувається констатування спілкування, тобто співвідношення між діалогом і монологом.

Психологія використовує різноманітні класифікації стратегій спілкування.

* *гуманістично-діалогічна та гуманістично-монологічна*, що спрямовані на досягнення загальної мети;
* *гуманістично-діалогічна та гуманістично-монологічна*, що спрямовані на досягнення індивідуальних цілей;
* *маніпулятивно-діалогічна та маніпулятивно-діалогічна*, що спрямовані на досягнення загальної мети;
* *маніпулятивно-діалогічна та маніпулятивно-діалогічна*, що спрямовані на досягнення індивідуальних цілей;

Прикладів стратегій спілкування існує досить багато. Серед них Е.Шостр виділяє чотири основні стратегії маніпуляторів:

*1. Активний маніпулятор* намагається керувати іншими за допомогою активних методів. Він не демонструє свою слабкість у відношеннях, а буде грати роль людини наповненої сили. При цьому він використовує своє соціальне положення (бос, батько, старший брат, вчитель, керівник). Активний маніпулятор досягає задоволення, спираючись на безсилля інших і контролюючи їх. Він застосовує систему прав і обов’язків, наказів і прохань, табелів, рангів тощо, керуючи людьми немов маріонетками.

*2.**Пасивний маніпулятор* являє собою протилежність активному. Цей тип людини вирішує, що оскільки він не може контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору. Пасивний маніпулятор прикидається безпомічним і грає роль «пригнобленого». Він перемагає своєю млявістю й пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати й працювати за нього.

*3.**Маніпулятор, який змагається*, ставиться до життя як до стану, що вимагає постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти: третього не дано. Для такого типу людини життя - це битва, де всі інші люди - суперники або вороги, реальні або потенційні. Ця людина коливається між методами «гноблення» і «пригнычення», і тому його можна вважати чимось середнім між активним і пасивним маніпуляторами.

*4.**Байдужий маніпулятор* грає в індиферентність. Він намагається відійти від контактів. Однак у дійсності його поведінка пов'язана з можливістю обіграти партнера.

Відповідно до цього Е. Шостр звертає увагу на те, що стиль життя маніпулятора характеризують чотири основні фактора:

* неправда (маніпулятор ламає комедію й грає ролі, які повинні справити враження);
* неусвідомленість (маніпулятор не усвідомлює дійсного значення життя, бачить і чує лише те, що прагне);
* контроль (маніпулятор видасться спокійним, однак тримає себе й інших під постійним контролем, приховуючи від них свої мотиви);
* цинізм (маніпулятор не довіряє собі й іншим, вважає, що у відносинах між людьми є тільки дві можливості: керувати або бути керованим).

На противагу маніпулятору існують **актуалізатори** – це люди, які проявляють свої внутрішні потенційні можливості активніше, ніж середній індивід, і тому живуть більш повним і багатим життям, оскільки філософія життя актуалізатора відрізняється чотирма протилежними факторами:

* чесністю (актуализатор здатний до чесного прояву своїх почуттів, якими б вони не були);
* усвідомленістю (актуализатор сприйнятливий до себе й інших);
* волею (актуалізатор придатний для вільного вираження властивих йому можливостей);
* довірою (актуалізатор глибоко вірить у себе й інших).

На думку автора, перехід від маніпуляції до актуалізації в цілому являє собою континуум від апатії й нарочитості до життєрадісності й спонтанності.

Американський психолог В. Сатир пропонує свою класифікацію **стратегій спілкування:**

*1. Обвинувач.* Людина поводиться так, начебто вона найголовніша і від неї все залежить. Це диктатор, хазяїн ситуації, який постійно шукає тих, хто винуватий. Його внутрішній стан: самітність, непевність, потреба в самоствердженні за рахунок інших.

*2. Той, хто догоджає*. Людина завжди в розмові прагне догодити іншим, вибачається, не вступає в суперечки. Демонструє свою безпорадність і залежність від інших, почуття провини за все, що відбувається. Внутрішній стан характеризується висловленнями типу: «нічого в мене не виходить», «я ні на що не здатна ».

*3. «Комп'ютер»* – це людина, яка завжди коректна, занадто спокійна, зібрана.

*4. Руйнівник* – людина, яка ніколи не говорить і не робить нічого конкретного, на запитання відповідає недоречно, несвоєчасно й недоречно.

*5. «Вирівнювання»,* для якого властиві воля, гармонійність і послідовність. Така людина ніколи не принижує людську гідність, відкрито виражає свої думки. Це врівноважена, цільна особистість на відміну від перших чотирьох категорій, які свідчать про занижену самооцінку людини, почуття власної неповноцінності.

Перераховані вище стратегії спілкування представлені в так званому чистому варіанті, у реальнім житті поведінка людей більш різноманітно й комбіновано.

Однак володіння знаннями про стратегію спілкування дозволить будь-якій людині в процесі взаємодії з іншими зрозуміти, чому співрозмовник діє так чи інакше, чому його іноді «починає затягати» або «заклинює» і що потрібно зробити, щоб «перемкнути», спрямувати в необхідному напрямку ситуацію. Багато в чому залежить також від виду ділових відносин і типу діяльності.

Щодо **тактики спілкування**, то під нею розуміють систему послідовних дій, яка сприяє реалізації обраної стратегії, досягненню бажаної мети. Відомо, що ту саму стратегію спілкування можна втілити завдяки різним тактикам. Отже, тактики спілкування різноманітні по своїй спрямованості й залежать від психологічних особливостей конкретних суб'єктів взаємодії, їх системи цінностей, установок, соціальної ситуації спілкування, соціокультурного й етнопсихологічного контексту комунікативного процесу. Тактики, вибрані в одній ситуації спілкування, можуть виявитися зовсім неефективними в іншій.

Кількість тактик спілкування, використовуваних у ході спільної взаємодії, може бути суттєво збільшене, якщо суб'єкти діяльності розуміють, які важливі соціальні наслідки мають міжособистісні контакти членів групи. Звичайно, знання залежності між особистісними властивостями суб'єктів взаємодії, соціокультурним контекстом спілкування й *видом стратегії спілкування, яка звичайно визначає тактику*, дасть можливість учасникам комунікативного процесу деякою мірою прогнозувати характер міжособистісного впливу.

***Тактика ділового спілкування*** передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою у досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:

* наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміння оперативно ними скористатись;
* недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;
* вміле використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги і т.п.);
* уважне ставлення до нових, хоч і незвичних на перший погляд ідей, думок;
* освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;
* вміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, вловлювати найменші зміни в ситуації.

Тактика спілкування реалізується в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі володіння техніками і знаннями правил спілкування. В свою чергу, техніка спілкування виступає сукупністю конкретних комунікативних вмінь говорити і вмінні слухати. Відповідно до цього виділяють наступні **позиції спілкування**:

1. доброзичлива позиція сприйняття співрозмовника;
2. нейтральна позиція;
3. ворожа позиція неприйняття співрозмовника;
4. домінуюча позиція «спілкування зверху»;
5. спілкування на рівних;
6. підкорення або позиція «знизу».

***3. Стилі, типи, засоби та форми спілкування.***

Індивідуальність людини у відносинах з іншими людьми визначає її **стиль спілкування**, під яким прийнято розуміти систему принципів, норм, методів, приймань взаємодії й поведінки індивіда. Найбільше яскраво стиль спілкування проявляється в діловій і професійній сфері, у відносинах між діловими партнерами, або між керівником і підлеглим. Саме тому проблема стилю краще досліджена в сфері лідерства - керівництва. У цьому контексті виділяють три стилі спілкування

* **авторитарний** (ділові короткі розпорядження, чітка мова, заборони без поблажливості, уникання емоцій);
* **демократичний** (інструкції у формі пропозицій, товариський тон розмови, розпорядження і заборони з дискусіями, заохочення і покарання з порадами);
* **ліберальний** (відсутність співробітництва, заохочень і покарань, панібрацький тон розмови).

Для опису зазначених стилів використовуються й інші назви:

* директивний (командно-адміністративний, авторитарний, при якім людей у взаємодії з іншими є прихильником єдиноначальності, підпорядкування їх власної волі, своїм наказам, правилам, інструкціям);
* колегіальний (демократичний, за який людей ураховує в спілкуванні самостійність, ініціативність, активність інших, довіряє їм);
* ліберальний ( при якім людей практично не керує ситуацією спілкування, не проявляє комунікативних здатностей, потурає іншим, проблему якщо й обговорює, то формально) ;

Як бачимо, у кожної людини складаються певні стереотипи взаємодії з іншими, які й визначають її стиль спілкування.

Відомо ряд досліджень, у яких вказується на певний зв'язок між стилем спілкування, типу поведінки людини, його відношенням до діяльності й соціокультурними особливостями взаємодії:

* стиль відбиває устояні способи діяльності певного типу людину, він тісно пов'язаний із психологічними особливостями її мислення, прийняття рішень, прояву комунікативних властивостей і т.п.;
* стиль спілкування не є вродженою якістю, а формується в процесі взаємодії й змінюється, тому його можна коректувати й розбудовувати;
* опис і класифікація стилів спілкування деякою мірою відтворюють зміст характеристики ділової сфери: специфіка поставлених завдань, відносин і т.д.;
* соціально-економічні, політичні, соціально-психологічні й інші зовнішні фактори впливають на характер формування стилю спілкування;
* стиль спілкування обумовлений культурними цінностями найближчого середовища, його традиціями норм, що встоялися, поведінки і т.д.

Стиль спілкування має як об'єктивну, так і суб'єктивну основу. З одного боку, він залежить від моральних норм, соціокультурних, соціально-економічних і політичних факторів, системи відносин що склалася, а з іншого, - від особистісних особливостей людини.

Залежно **від спрямованості особистості** стилі спілкування діляться на:

* **виконавчий** (орієнтація людини на офіційну субординацію й міжособистісні контакти);
* **ініціативний** (орієнтація людини на справу й на себе);
* Коли співрозмовник прагне досягти успіху в спілкуванні й діяльності, контролюючи інших, його стиль називають **агресивним**;
* Якщо в розмові людей зберігає емоційну дистанцію, незалежність у спілкуванні, її стиль характеризують як **відчужений**;
* **альтруїстичний** (бажання допомагати іншим);
* **маніпулятивний** (досягнення власних цілей);
* **місіонерський** (обережний вплив на інший) стилі спілкування;
* В умовах, коли партнер по спілкуванню проявляє увагу до іншого партнера, його стиль уважають **уважним**. Уважний стиль спілкування може мати наступні ознаки: висловлення дяки іншому в тактовний формі, прояв уваги до особистісних проблем співрозмовника, уміння вислухати партнера й поспівчувати йому, готовність прийти на допомогу і т.д.
* У сучасній діловій сфері спілкування одержав поширення так званий **трансформаційний стиль**. Ділові люди, що сповідують цей стиль, звертаються до високих ідеалів і моральним цінностям співрозмовників, стимулюючи їх змінювати попередні цілі, потреби й старання.

Способи спілкування й поведінка ділових людей будуються таким чином, щоб продемонструвати свою впевненість у розмові, бути прикладом для підлеглих, надихнути їх на досягнення поставлених цілей. У цілому стиль спілкування звичайно залишається постійним при певних ситуаціях, але якщо міняються обставини, те можливі адаптація, перехід до іншого стилю або комбінації стилів.

Більшість людей мають домінуючий стиль, а також один або трохи запасних, які проявляються тоді, коли неможливо застосувати основний. *Разом з тим жоден з названих тут стилів спілкування не є універсальним.* В одних випадках ефективним може бути альтруїзм, консультування або маніпулювання, при інших обставинах - делегування, відчуження або авторитаризм.

Для характеристики особливостей спілкування в соціальній психології використовують також поняття «**тип спілкування**».

Відомими й описаними в науковій літературі є наступні **типи**:

* **менторський тип спілкування**, який ґрунтується на принципі строгого підпорядкування одного співрозмовника іншому, орієнтований на повчання, інструктаж. У наш час відновлення й демократизації громадського життя, гуманізації відносин для учасників взаємодії особливо неприйнятним стає такий тип спілкування, адже він пригнічує активність одного зі співрозмовників, стає причиною негативних відношень один до одного, приводить до погіршення морально-психологічного характеру відносин;
* **«інформативний» тип спілкування**, спрямований на передачу певної інформації. «Інформативний» тип спілкування в сучасному комунікативному процесі не є досить ефективним, адже проста ретрансляція інформації приводить до пасивності його сприйняття, не створює умов для обміну думками, самостійного пошуку шляхів вирішення проблем на основі наукової методології;
* **«натхненне» спілкування** на сьогодні вважається показником високої культури контактів. Цей тип спілкування, характерний для демократичного стилю взаємодії, відрізняється активною участю кожного з учасників комунікативного процесу, умінням партнерів проявляти вимогливість одночасно зі справедливістю, умінням підтримувати розмову, слухати опонента і т.д. Саме тому принципами такого типу спілкування є, взаємозамінність, взаємодопомога, співробітництво й діалог;
* **«конфронтаційний» тип спілкування**, який зараз стає дидактично необхідним, оскільки розташовує до дискусії, діалогу з опонентами. Одночасно тільки людина здатна виражати й закріплювати словами й жестами зміст своїх почуттів і думок, називати ними різні явища й предмети. Завдяки цьому він створює певний комунікативний простір, у якому поєднуються, співіснують його внутрішній, духовний світ і світ зовнішній та об'єктивний.

Спілкування людини відбувається за допомогою певних засобів (знакових систем) на основі яких людина здатна виражати й закріплювати свої думки і почуття. Загалом розрізняють вербальні та невербальні **засоби спілкування.** Основним універсальним **вербальним засобом спілкування є мова**.

**Мова** – це основа культури народу. Вона пов’язує нас з теперішнім, минулим та майбутнім. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін..

Мова співвідноситься з людиною, тому вона повинна бути доступною для того, хто говорить і для того хто отримує інформацію. Співвіднесена вона й зі знаковими механізмами спілкування. Знакові одиниці спілкування піддаються вибору, повторенню, розміщенню, комбінуванню і трансформації. Адже, особа, яка оворить або пише, змушена за допомогою комунікації здійснювати вибір, повторення, розміщення, комбінування і трансформацію багатьох слів, інших мовних одиниць з огляду на ситуацію мовлення.

Мова пов’язана з мисленням. З її участю відтворюється і формується думка людини. Це дає змогу осмислити такі якості мови як точність (значення сів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлювання понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням, що увійшли в структуру мовлення не суперечить законам логіки законам мислення). Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю людей, а також стани свідомості, які називають естетичними переживаннями.

Незаперечним є факт співвідношення мови з умовами спілкування, тобто місця, часу, жанру, задач комунікативного процесу.

Дослідники виділяють **види мови**:

* *Природна;*
* *Штучна* (азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, коди тощо).

Використання мови виявляється у **мовлення**, яке також має свої **різновиди**:

* *літературне мовлення* – природня мова, опрацьована майстрами слова, загальноприйнята в країні, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури;
* *розмовне мовлення* – мовлення повсякденного спілкування, яка включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.
* *письмове мовлення* – стає вирішальною у ситуаціях, де необхідні точність, відповідальність за кожне слово. Реалізується як написання і читання написаного.
* *усне мовлення* – яке сприймається співрозмовниками на слух. Воно є значно економнішим, тобто потребує менше слів ніж письмове.

До **невербальних засобів** спілкування належить система знаків, які відрізняються від мовних способами та формою їх виявлення.

Згідно досліджень А. Мейерабіаном було встановлено те що передача інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7 %, звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) — на 38 %, а за рахунок невербальних засобів — на 55 %.

До таких же висновків прийшов і професор Бердвіссл, який встановив, що словесне спілкування в бесіді займає менш 35 %, а більш 65 % інформації передається за допомогою невербальних засобів: по словесному каналу передається чиста інформація, а по невербальному — відношення до партнера по спілкуванню.

Невербальна поведінка особистості є поліфункціональною:

- створює образ партнера по спілкуванню;

- виражає взаємини партнерів по спілкуванню, формує ці відносини;

- є індикатором актуальних психічних станів особистості;

- виступає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, підсилює емоційну насиченість сказаного;

- підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між тими хто спілкується;

- виступає в якості показника статусно-рольових відносин.

Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язане з її психічними станами й служить засобом їх вираження. На основі невербальної поведінки розкривається внутрішній світ особистості, здійснюється формування психічного змісту спілкування й спільної діяльності.

У соціально-психологічних дослідженнях розроблені різні *класифікації невербальних засобів спілкування,* до яких відносять всі рухи тіла, інтонаційні характеристики голосу, тактильний вплив, просторову організацію спілкування.

Невербальні засоби спілкування вивчають наступні науки:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Галузь знань** | **Предмет вивчення** | **Особливості прояву** | |
| Кінесика | Вивчає зовнішні прояви людських почуттів і емоцій | Експресивно виразні рухи (поза, жести, міміка, хода) | Візуальний контакт (напрям руху, тривалість паузи, частота контакту) |
| Паралінгвістика | Вивчає звукову характеристику слів не пов’язуючи їх зі змістом | Інтонація, гучність, тембр | |
| Екстралінгвістика | Вивчає характеристику мовлення не пов’язуючи її зі словами | Паузи, сміх, плач, кашель | |
| Такесика | Вивчає дотики в ситуації спілкування | рукостискання, поцілунки, доторкування, погладжування, відштовхування та ін. | |
| Проксеміка | Досліджує розташування людей у просторі під час спілкування | Орієнтація в просторі, дистанція між партнерами | |

Виділяють наступні зони дистанції в людському контакті:

— *інтимна зона* (15—45 см); у цю зону допускаються лише близькі, добре знайомі люди, для цієї зони характерні довірливість, неголосний голос у спілкуванні, тактильний контакт, дотик. Дослідження показують, що порушення інтимної зони тягне певні фізіологічні зміни в організмі: прискорення серцебиття, підвищення виділення адреналіну, приливу крові до головного мозку та ін. Передчасне вторгнення в інтимну зону в процесі спілкування завжди сприймається співрозмовником як замах на його недоторканність;

— *особистісна, або персональна, зона*(45—120 см) для повсякденної бесіди з друзями й колегами припускає тільки візуально-зоровий контакт між партнерами, що підтримують розмову;

— *соціальна зона*(120—400 см) зазвичай дотримується під час офіційних зустрічей у кабінетах, викладацьких і інших службових приміщеннях, як правило, з тими людьми, з якими не дуже добре знайомі;

— *публічна зона* ( понад 400 см) має на увазі спілкування з великою групою людей — у лекційній аудиторії, на мітингу та ін.

Найбільш значущими невербальними засобами є **кінестетичні засоби**— сприйняття рух іншої людини за допомогою зорового аналізатора, що виконують виразно-регулятивну функцію в спілкуванні.До кінетики відносяться виразні рухи, які проявляються в міміці, позі, місці, погляді, ході.

Особлива роль у передачі інформації приділяється *міміці* — *рухам м'язів обличчя,* які називають дзеркалом душі. Дослідження, показали, що при нерухливому або невидимому обличчі лектора губиться до 10 - 15 % інформації. Міміка — рухи м'язів обличчя, що відбивають внутрішньому емоційному стану, здатні дати дійсну інформацію про те, що переживає людина. Мімічні вираження несуть більше 70 % інформації, тобто очі, погляд, обличчя людини здатні сказати більше, ніж слова. Так, помічено, що людина намагається сховати свою інформацію (або бреше), якщо його очі зустрічаються з очами партнера менш 1/3 часу розмови.

Чоло, брови, рот, очі, ніс, підборіддя — ці частини обличчя виражають основні людські емоції: страждання, гнів, радість, подив, страх, відраза, щастя, інтерес, сум і т.п. Причому легше всього вирізняються позитивні емоції — радість, любов, подив; складніше сприймаються людиною негативні емоції — сум, страх, відраза.

Головною характеристикою міміки є її цілісність і динамічність. Це означає, що в мімічному вираженні шести основних емоційних станів (гніву, радості, страху, страждання, подиву й відрази) всі рухи м'язів обличчя скоординовані.

Основне інформативне навантаження несуть брови й область навколо рота (губи). Науково доведено, що ліва сторона обличчя набагато частіше видає емоції людини: це викликане тим, що права півкуля, яка контролює емоційне життя людини, відповідає за ліву сторону обличчя. Позитивні емоції відбиваються більш-менш рівномірно на обох половинах обличчя, а негативні — яскравіше виражені на лівій.

Американськими психологами *Р. Екслайном* і *Л. Вінтерсом* було показано, що *погляд* пов'язаний із процесом формування висловлення й труднощами цього процесу. Коли людина тільки формує думку, вона найчастіше дивиться убік («у простір»), коли думка повністю готова — на співрозмовника. Якщо мова йде про складні речі, на співрозмовника дивляться менше, коли труднощі долаються — більше. Взагалі ж той, хто в цей момент говорить, менше дивиться на партнера — тільки щоб перевірити його реакцію й зацікавленість. Слухаючий же більше дивиться убік мовця й «посилає» йому сигнали зворотного зв'язку.

За допомогою очей передаються найточніші сигнали про стан людини, оскільки розширення й звуження зіниць не піддається свідомому контролю. При постійному світлі зіниці можуть розширюватися або звужуватися залежно від настрою. Якщо людина збуджена або зацікавлений чимось або перебуває в піднятому настрої, його зіниці розширюються в чотири рази проти нормального стану. Навпаки, сердитий, похмурий настрій змушує зіниці звужуватися.

За своєю специфікою **погляд може бути**:

*- діловий*, коли він фіксується в районі чола співрозмовника, це передбачає створення серйозної атмосфери ділового партнерства;

*- світський* — коли погляд опускається нижче рівня очей співрозмовника (до рівня губ), це сприяє створенню атмосфери світського невимушеного спілкування;

*- інтимний* — коли погляд спрямований не в очі співрозмовника, а нижче обличчя — на інші частини тіла до рівня грудей. Фахівці затверджують, що такий погляд говорить про більшу зацікавленість один одним у спілкуванні;

*- погляд скоса* — говорить про критичне або підозріле відношення до співрозмовника.

Інформацію несуть такі рухи людського тіла, як поза, жест, хода.

*Поза* — це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. Загальна кількість різних стійких положень, які здатне прийняти людське тіло, — близько 1000. З них у силу культурної традиції кожного народу деякі пози забороняються, а інші — закріплюються. Поза наочно показує, як дана людина сприймає свій статус стосовно статусу інших присутніх осіб.

Доведено, що *«закриті»* пози ( «наполеонівська») сприймаються як пози недовіри, незгоди, протидії, критики. *«Відкриті»* пози (руки розкриті долонями нагору, сидячи: руки розкинуті, ноги витягнуті) сприймаються як пози довіри, згоди, доброзичливості психологічного комфорту. Людина, що бажає заявити про себе, «поставити себе», буде стояти прямо, у напруженому стані, з розгорнутими плечима, іноді впершись руками в стегна; людина, якій не потрібно підкреслювати свій статус і положення, буде розслаблена, спокійна, перебувати у вільній невимушеній позі.

*Хода* людини — це стиль пересування, по якому досить легко можна розпізнати її емоційний стан. Так, у дослідженнях психологів досліджувані з великою точністю упізнавали по ході такі емоції, як гнів, страждання, гордість, щастя. Причому, виявилося, що найважча хода — при гніві, найлегша — при радості, млява, пригноблена хода — при стражданнях, сама більша довжина кроку — при гордості.

Ентузіазм, радість і недовіра зазвичай передаються високим голосом, гнів і страх — теж досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональностей, сили й висоти звуків. Горе, сум, втому переважно передають м'яким і приглушеним голосом зі зниженням інтонації до кінця фрази.

Швидкість мовлення також відображає почуття: швидке мовлення — схвильованість або стурбованість; повільне мовлення свідчить про пригноблений стан, горе, зарозумілість або втому.

Конкретний зміст окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні **жести**, серед яких можна виділити:

• *комунікативні* (жести вітання, прощання, привертання уваги, заборон, задовільні, негативні, питальні і т.д.);

• *модальні*, тобто, що виражають оцінку й відношення (жести схвалення, незадоволення, довіри й недовіри, розгубленості й т. п.);

• *описові* жести, що мають зміст тільки в контексті мовного висловлення.

Жести при спілкуванні несуть багато інформації. У мові жестів, як і в мовному, є слова, речення. Вирізняють **основні 5 груп жестів**:

*1. Жести-Ілюстратори* — це жести повідомлення: покажчики («перст, що вказує»), піктографи, тобто образні картини зображення («ось такого розміру й конфігурації»); кінетографи — рухи тілом; жести-«біти» (жести «відмахування»); ідеографи, тобто своєрідні рухи руками, що з'єднують уявлювані предмети разом.

*2. Жести-Регулятори*— це жести, що виражають відношення мовця до будь-чого. До них відносять посмішку, кивок, напрям погляду, цілеспрямовані рухи руками.

*3. Жести-Емблеми* — це своєрідні замінники слів або фраз у спілкуванні. Наприклад, стислі разом руки по манері рукостискання на рівні грудей означають у багатьох випадках — «добрий день», а підняті над головою — «до побачення».

*4. Жести-Адапторы*— це специфічні звички людини, пов'язані з рухами рук. Це можуть бути: а) почісування, посмикування окремих частин тіла; б) торкання, партнера; в) погладжування, перебирання окремих предметів, що перебувають під рукою (олівець, ґудзик і т.п.).

*5. Жести-Аффекторы*— жести, що виражають через рухи тіла й м'яз обличчя певні емоції людини.

*6. Мікрожести*: рух очей, почервоніння щік, збільшена кількість миготінь у хвилину, посмикування губ та ін.

Практика показує, коли люди прагнуть показати свої почуття, вони звертаються до жестикуляції. При спілкуванні часто виникають наступні

**Види жестів:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Жести і пози** | **Стислий зміст** |
| Відкриті | Розгорнуті назустріч співрозмовнику руки, рація розгорнутих долонь часто супроводжуються підніманням плечей, розстібнутий піджак куртка тощо. |
| Закриті | Схрещені на грудях руки або спроба якимось чином закрити корпус тіла руками. Закритість підсилюється у разі зібрання пальців у кулак. Під час сидіння на стільці ноги схрещені. |
| Оціночні | Жест «рука біля щоки» означає, що людина над чимось замислилася, про щось думає. Підборіддя спирається об долоню, вказівний палець витягнутий вздовж щоки, інші – зведені разом і розташовані над підборіддям. Цей жест свідчить про критичну оцінку. Якщо те саме супроводжується нахилом корпуса в бік від співрозмовника, то оцінка скоріш за все негативна. Нахил в бік голови – зацікавленість. Почісування, погладжування підборіддя – жест роздуму і оцінки, йде процес прийняття рішення. |
| Вираження підозри, прихованості, заперечення | Складені руки, відхилений назад тулуб, схрещені ноги, голова нахилена вперед, погляд з-під лобу. Ступні і тулуб повернені у напрямок виходу. Торкання носа або легке його потирання (зазвичай вказівним пальцем) свідчить про бажання закінчити розмову і піти. Торкання мочки вуха або почісування очей. |
| Впевненості | Горда пряма поза. Пальці з’єднані ніби купол – означає довірливість відношень, але деяку само задоволеність, впевненість у своїй безгрішності, егоїстичність, гордість. Руки з’єднані щільніше ніж купол, або руки з’єднані за спиною, підборіддя піднято вгору – поза абсолютної переваги. |
| Нервозність | Покашлювання, прочищення орла покусування губ. Куріння цигарок, цигарку запалюють лише тоді, коли напруження спадає. Рука прикриває рот (цей жест передає емоції, які варіюються від сумніву в собі до дійсної брехні). Лікті поставлені на стіл, утворюють піраміду, вершина якої (кисті рук) розташована прямо перед ротом. |
| Готовність | Руки на стегнах в положенні стоячи чи сидячи. Людина сидить на краю стільця. Опора на стіл широко розведеними руками – це експресивний заклик слухати, так як цій людині є що сказати. |
| Невпевненість | Переплітання пальців рук, при цьому великі пальці знервовано рухаються. Людина гризе або ссе кінець ручки, олівець. Пощипує, потирає долоні. |
| Напруженість | Коротка дихання, часті вигуки і незрозумілі звуки – звуковий фон напруженості. Сильно зчеплені руки, крім того, це також жест підозри або недовіри. Захисне прогладжування шиї долонями. Відвертання обличчя в бік означає також незадоволення, заперечення. В спілкуванні з людьми, які демонструють такі жести перед початком розмови необхідно зняти напруження (схилитися над людиною, сісти з нею поряд). |
| Самоконтроль | Руки зведені за спину, і там одна рука сильно стискає іншу. Схрещені ноги, руки зчеплені в підлокітники крісла. |
| Вказуючи на смуток | Постукування по столу рукою або по підлозі ногою, клацання ковпачком ручки. Голова лежить на розгорнутій долоні, очі напівзакриті. Відсутній погляд. Механічне малювання на папері. |
| Вираження розташування | Руки прикладені до грудей. Наближення до іншої особи (необхідно вчасно помічати, коли партнер починає відсовуватися) |
| Очікування | потирання долонь, повільне витирання вологих долонь об тканину; |
| Домінування | жести, пов'язані з виставлянням більших пальців напоказ, різкі змахи зверху вниз і ін.; |
| Нещирості | жест «прикриття рукою рота», «дотик до носа», як більш витончена форма прикриття рота, що говорить або про неправду, або про сумнів у чомусь; поворот корпуса убік від співрозмовника, «погляд, що бігає» і ін. |

Уміння розуміти популярні жести дозволить краще розбиратися в людях. У процесі спілкування не потрібно забувати про *конгруентність,* тобто збігу жестів і мовних висловлень. Мовні висловлення й жести, їх супровідні, повинні збігатися. Протиріччя між жестами й змістом висловлень є сигналом неправди.

Враховуючи вищевказане у структурі спілкування виділяють також **форми спілкування**, до яких належать:

*- бесіда* – це найпоширеніша спілкування, яка здійснюється з метою передавання інформації, обміну думок, почуттями тощо.

З огляду на мету спілкування розрізняють такі види бесід:

1. Ритуальна, яка характерна для проведення ритуалів, обрядів, під час яких учасники спілкування дотримуються певного мовленнєвого етикету.

2. Особистісна, де йдеться про спілкування між близькими людьми.

3. Ділова, предметом якої виступає конкретна справа.

*- розмова по телефон,* до якої часто вдається ділові люди. Уміння вести розмову по телефону пливає на особистісний авторитет людини і установи в якій працює дана людина.

*- переговори* призначенні для співробітництва і розв’язування спірних питань. Вони передбачають спільну діяльність суб’єктів, зорієнтовану на вирішення суперечностей з урахуванням потреб кожного з учасників.

*- збори* проводяться з метою спільного осмислення актуальних проблем установи, організації питання.

Індивідуальні і групові форми спілкування мають бути спрямовані на розвиток зацікавленості учасників обговорювання проблеми, підвищення їх активності, актуалізацію їх творчого й комунікативного потенціалу.

1. ***Соціокультурні аспекти спілкування.***

Спілкування людини відбувається у конкретному соціокультурному середовищі, в якому вона засвоює згідно з традиціями та культурними цінностями етичні норми взаємодії, розвивається, формується, стає індивідуаль­ністю.

Відчутно впливають на ділову взаємодію людей визна­чальні риси групового менталітету, усвідомлення індиві­дом належності до конкретної групи, значущості цієї групи в його житті, а також традиційні етнокультурні норми спілкування. Отже, спілкування невід'ємне від соціокультурної си­туації, яка по-різному впливає на його структуру, функції, способи здійснення.

Культура втілює стиль мислення лю­дини, охоплює всі аспекти суспільного життя, характери­зує глибину знань особистості, її вихованість, уміння вис­ловлювати свою думку, слухати інших, робити правильні висновки. Складовою культури особистості та соціального середовища, в якому відбувається її взаємодія, є культура спілкування, що віддзеркалює ціннісні орієнтації, пози­ції, соціальні ролі індивіда у суспільстві.

**Культура спілкування** — сукупність знань і вмінь, способів і нави­чок комунікативної взаємодії, а також пов'язаних з нею загальних для конкретного суспільства і конкретних ситуацій етико-психологічних принципів і норм.

Кожній епосі відповідає певна культура спілкування, яка, з одного боку, повинна узгоджуватися із загальнолюд­ськими цінностями, з другого — закорінена в етнопсихоло­гічну специфіку конкретного соціуму. Культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати кон­такт. Важливими є і комунікативні установки особистості на спілкування. Культуру спілкування особистості визна­чають такі сутнісні параметри:

— ступінь оволодіння комунікативною системою знань;

— сукупність умов, що забезпечують високу комуніка­тивну компетентність, рівень комунікативної підготовки особистості;

— відповідність мови нормам літературної мови;

— комунікативна установка на спілкування з іншою людиною як найвищою цінністю;

— сукупність моральних вимог як складової частини звичок і навичок людини, що виявляються у повсякденній манері спілкування;

— дотримання етичних норм спілкування, використан­ня комунікативних знань відповідно до етнопсихологічних особливостей особистості, норм моралі конкретного сус­пільства та з урахуванням загальнолюдських цінностей;

— система суспільно визнаних настанов, забобонів, зви­чаїв, традицій, які регламентують міжособистісні взаємини.

Впливовими чинниками є звичаї та приписи стосовно сім'ї, статевої моралі, розподілу праці, а також відносини власності, особливості політичної влади, товариська ети­ка, магічна практика, віра, уявлення про світ, природу і місце людини в ній.

Культура спілкування пов'язана з культурою мовлення. **Культура мовлення** — здатність індивіда використовувати опти­мальні для конкретної ситуації мовні засоби, етичні норми.

Різноманітні особливості, елементи (символи, ритуа­ли, цінності) реалізуються як у неформальному, так і в ді­ловому спілкуванні.

Культура спілкування є одним з вирішальних чинників у налагодженні соціальних контактів. Вона не має нічого спільного з безкультур'ям (нечесність при передаванні ін­формації, грубість у спілкуванні, байдужість до співрозмовника та його проблем, тиск на партнера по взаємодії то­що). Висока культура спілкування — це гармонія профе­сійних знань, комунікативних і морально-психологічних можливостей, які залежать від інтелектуально-культур­них здібностей особистості, що перебуває у стані взаємо­дії. Вона є системою знань про способи передавання інфор­мації, особливості сприйняття співрозмовників у процесі їх взаємодії, вибудовується на підставі загальнометодичних принципів спілкування і можливостей конкретних учасників комунікації.

Кожна людина чи група наділена специфічною культурою спілкування, що формується протягом усього їх розвитку та враховує суспільно-істо­ричний, соціокультурний, соціально-психологічний, політико-економічний, правовий, міжнародний, екологіч­ний впливи.

Рівень культури спілкування в групі (організації) ха­рактеризують :

— рівень загальнокультурного розвитку країни, її ма­теріальний, духовний стан на конкретному історичному етапі;

— рівень розвитку конкретної особистості, стан її ко­мунікативного потенціалу, зв'язки із соціумом;

— рівень комунікативного розвитку групи, стан її соці­ально-психологічного простору;

— система зовнішніх зв'язків, наявність партнерів по взаємодії, каналів доступу іншої культури спілкування, інтенсивність, об'єктивний чи суб'єктивний характер та­ких зв'язків;

— комунікативно-правовий та організаційно-культур­ний порядок у групі (організації);

— загальнолюдські, національні, галузеві, групові схеми взаємодії учасників спілкування, які забезпечують запрограмований рівень культури спілкування учасників групи.

Культура спілкування в групі не обмежується особли­вим морально-психологічним кліматом, цінностями, які визначають взаємодію, вона формується протягом певного часу, не піддаючись простому маніпулюванню.

Нині зростає роль морально-психологічного чинника в спілкуванні, оскільки моральність у контексті спілкуван­ня є виміром, який визначає поведінку людини, її ставлен­ня до співрозмовника, манеру говорити, включає в себе її внутрішню потребу до здійснення моральних дій та вчин­ків. Компоненти морального здоров'я особистості (мораль­ні переконання, якості, моральні звички, здібності, дії) ви­конують вищу регулюючу функцію у процесі формування навичок спілкування. Високий рівень моральної культури спілкування надає людині можливості не тільки свідомо та систематично долати негативні риси свого характеру, а й гуманізовувати стосунки з іншими.

Реалізація інтересів особистості у спілкуванні зале­жить і від того, наскільки послідовно вона дотримується загальнолюдських норм і принципів, етичного кодексу по­ведінки. До основних етичних **принципів спілкування** на­лежать:

*— гуманізація і демократизація відносин;*

*— повага до співрозмовників і самоповага;*

*— соціальна справедливість і толерантність;*

*— суверенність особистості (недоторканність гідності кожного);*

*— неупереджене ставлення до партнерів по спілку­ванню;*

*— врахування інтересів співрозмовників та ін.*

Універсальне соціальне значення мають загальнолюд­ські принципи, норми і правила, означені поняттями «доб­ро», «совість», «обов'язок», «честь», «гуманність», «спра­ведливість», «відповідальність», «чесність». Необхідним компонентом, умовою ефективного спілкування є мораль­на задоволеність. Це означає, що, здійснивши моральний вчинок, людина відчуває особливе задоволення. Амораль­ний вчинок часто провокує депресивні переживання. Спів­участь і повага до співрозмовника облагороджують люди­ну, збагачують її емоційний світ.

Моральні особливості, соціокультурні аспекти позна­чаються на спілкуванні людей, які різняться зростом, ва­гою, расовою належністю, статтю та ін. Так, чоловікам властиве утвердження своєї індивідуальності, незалежнос­ті, а для жінок важлива взаємозалежність. Більшість жінок \, найняті навчанням, вихованням, опікою. Жінки перевершують чоловіків у декодуванні емоційних повідомлень. Висока здатність до сприйняття сигналів невербального спілкування зумовлює їх емоційну чутливість у ситуаціях смутку чи радості.

Найтриваліші контакти між різностатевими людьми відбуваються в сім'ї, тому життєвою трагедією для них стає спілкування, яке нагадує взаємодію без зворотного зв'язку. В сім'ї дитина вперше ознайомлюється, неусвідомлено засвоює, а потім наслідує й відтворює у взаєми­нах з іншими людьми «чоловічі» та «жіночі» моделі спілкування. Приклад батьків та інших членів сім'ї є однією з передумов майбутньої культури спілкування дітей.

«Жіночі» та «чоловічі» культурні цінності спілкуван­ня виявляються і в процесі групової взаємодії та у внутрі-групових комунікаціях. Група, яка культивує цінності із «жіночим» началом, дотримується демократичного стилю спілкування, колегіальності у прийнятті рішень. Культур­ні цінності з «чоловічим» началом є передумовою автори­тарного стилю спілкування та міжособистісних відносин, якому властиві жорсткість у прийнятті рішень та роз­в'язанні проблем. Наприклад, у шведській моделі взає­мин пріоритетними є високий рівень життя, повага до слабших, невисокий ступінь індивідуалізму, що свідчить про її «жіноче» начало. В американській груповій культурі, особливо в сфері ділових відносин, переважають віддаленість людей одне від одного, діловий прагматизм, що є ознаками «чоловічого» начала в організаційній культурі. Вітчизняні дослідники стверджують, що укра­їнському соціальному загалу властива «жіночість», яка характеризується помірністю в діях, пізнанням дійсності засобами рефлексії, домінуванням слухняності, сумлін­ності тощо.

Культура спілкування виявляється як на макрорівні (країни, регіони, віросповідання), так і на мікрорівні (осо­бистість, група). Будучи загальнолюдською цінністю, вона не має меж. Усі надбання світової теорії і практики з проб­лем спілкування мають бути доступними кожному. Водно­час традиційно-побутові, етнопсихологічні характеристи­ки спілкування, особливості поведінки (ритуали привітань і прощань, взаємини з представниками протилежної статі, рідними, гостями, старшими, засоби та атрибути спілку­вання, табу, стереотипи спілкування тощо) мають важливе значення в людських контактах.

**Лекція № 3**

**Тема лекції**: «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК МІЖОСОБИСТІСНА КОМУНІКАЦІЯ»

**План лекції**

1. Сутність міжособистісної комунікації.

2. Психологічна характеристика ділового спілкування.

3. Комунікативні особливості ділового спілкування.

**Зміст лекції**

***1. Сутність міжособистісної комунікації.***

**Комунікація** в міжособистісних відносинах ототожнюються з тим, що людина думає перед виголошуванням інформації, як висловлюється, доносить свою думку до співрозмовника, як отримує від нього інформацію про правильність інтерпретації думки, реакцію на неї як відбувається процес обговорення.

Специфіка міжособистісної комунікації виявляється в таких аспектах:

- наявність спільного комунікативного простору;

- активність учасників комунікації як суб’єкті взаємного інформуванням.

- під час висловлювання думки кожним учасником налагоджується спільна діяльність;

- активність суб’єктів комунікації передбачає не формальний «рух інформації», а активний обмін нею;

- у процесі комунікації відбувається взаєморозуміння (непорозуміння), яке досягається наявністю зворотного зв’язку а також значущістю інформації;

- інформація, яка інша до співрозмовника і повернулася назад, організовує партнерів міжособистісної комунікації в спільне інформаційне поле;

- спільний смисл у міжособистісній комунікації виробляється за умови, що інформація не просто прийнята, а й осмислена, тобто за наявності процесу спільного осягнення предмета розмови;

- характер обміну інформацією визначається можливістю взаємного впливу партнерів за допомогою системи знаків;

- ефективність комунікації вимірюється тим, наскільки значущим є взаємний вплив партнерів;

- комунікативний плив можливий лише за умови, що знаки, закріплені за ними значення та смисли відомі учасникам комунікативного процесу;

- учасники комунікації повинні ідентично розуміти ситуацію спілкування;

- під час обміну інформації можуть виникнути комунікативні бар’єри.

Комунікація є своєрідною полі функціональною грою, яка має свої функції:

- комунікативного контролю. Передбачає, що будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування.

- афіліації. Цю функцію розглядають як параметр «любов – ненависть» у комунікативних відносинах (саморозкриття індивіда на момент спілкування, продукт ний, ефективний, відкритий комунікативний обмін).

**Види комунікації:**

*1. За спрямованістю інформації:*

*- аксіальна* – комунікація що спрямовує сигнали на окремого одержувача інформації (особу, групу);

*- ретиальна* – адресатами якої є багато реципієнтів.

*2. За характером впливу спрямована від комунікатора:*

*- спонукальна* – висловлюється у наказах, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії. З цими діями пов’язані такі функції як активізація поведінки, інтердикція (заборона небажаних видів діяльності), дестабілізація (порушення певних форм поведінки).

*- констатуюча* – поширюється у формі повідомлення, передбачає зміну поведінки не безпосередньо, а опосередковано.

*3. За формами передавання інформації:*

*- безпосередньо міжособистісна* – система установок орієнтацій, очікувань через які люди спілкуючись сприймають і оцінюють інформацію, якою безпосередньо обмінюються;

*- масова* – поширює знання про дійсність, має освітньо-виховний характер, здійснює соціальне регулювання, транслює культурні цінності тощо.

Види і форми комунікації детерміновані культурними традиціям. Особливим феноменом є найдавніші культурні норми, які зумовлюють сприйняття інформації і мають заборонний характер – *табу*.

*Види табу:*

*- мовні*. Вражають заборону вимовляти окремі слова та словосполучення.

*- тематичні*. Полягають у цілковитій відмові розмовляти на певні теми;

*- контактні*. Забороняють комунікацію між певними людьми.

***2. Психологічна характеристика ділового спілкування.***

Специфіка ділового спілкування (комунікації) зумовлена тим що воно виникає на основі і з приводу певного виду діяльності, яка пов’язана з виробництвом певного продукту або ділового ефекту. При цьому сторони ділового спілкування виступають у формальних (офіційних) статусах, які визначають певні норми і стандарти (у тому числі й етичні) поведінку людей. Як і будь-який вид спілкування, ділове спілкування має історичний характер, воно проявляється на різних рівнях соціальної системи і в різних формах.

У діловому спілкуванні предметом спілкування виступає справа:

Справа

Співрозмовник 1 Співрозмовник 2

Особливості ділового спілкування полягає в тому, що:

* партнер по діловому спілкуванню завжди виступає як особистість, значуща для суб’єкта;
* люди, що спілкуються добре розуміють одне одного стосовно справи;
* основне завдання ділового спілкування – продуктивне співробітництво.

У якості суб'єкта спілкування може виступати як індивід, так і група. Відповідно до цього виявляють три ситуації його здійснення:

• ситуація, яка відбувається поза самою взаємодією суб'єктів (справа);

• ситуація, яка відбувається у самій взаємодії суб'єктів (спілкування заради спілкування);

• ситуація залучення одного з партнерів до досвіду й цінностям іншого партнера по спілкуванню.

Відповідно до цього ділове спілкування служить способом організації й оптимізації того або іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т.д.

Розрізняють **п’ять основних видів ділового спілкування**, для кожного з яких характерні свої особливості, результати, умови організації, форми, засоби, способи тощо:

- пізнавальне,

- переконуюче,

- експресивне,

- суггестивне,

- ритуальне.

**Характеристика основних видів ділового спілкування**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид**  **спілкування** | **Мета** | **Умови**  **організації** | **Форми** | **Засоби і способи** | **Результат** | | |
| **Пізнавальне**  **(когнітивне)** | Розширити інформаційні ресурси партнера | Облік інтелектуальних можливостей і установок ділових  партнерів на одержання нової інформації | Лекції й семінари, доповіді й інформаційно-аналітичні повідомлення,  бесіди й консультації, уроки, звіти, реферати, дипломні й проектні роботи, перегляд відео- і телевізійних навчальних передач | * Коментар, аргументація й доказ; * характеристика причинно-наслідкових зв’язків, порівняльний аналіз; раціональне структурування інформації; * інтерпретація нової лексики, виділення «ключових» слів і положень, резюмування; * використання вербальних і невербальних ключів доступу в аудіальнй, візуальний і кінестетичний канали; * мовна культура й ораторська майстерність | Освоєння нової інформації й застосування її в практичній діяльності, впровадження інновацій,  саморозвиток | | |
| **Переконуюче**  **(раціональне)** | Сформувати у ділового партнера  нові ціннісні орієнтації й установки, зробити своїм однодумцем | Опора на сприйнятливість партнера до нового, його інтелектуально-  емоційну культуру | Переконуючи, закликає до дії мовлення, прес-конференція,  дискусія, суперечка, полеміка, переговори, напуття, комплімент,  бесіда, презентація, «круглий стіл» | * Аргументація, демонстрація й доказ, роз'яснення й порівняльний аналіз, факти, цифри й приклади, що свідчать про переваги, * опора на емоційний настрій партнера й включення його кінестетичного каналу за допомогою вербальних і невербальних ключів доступу, * облік контраргументації й критичного настрою партнера, * психологічні прийоми приєднання, * формування атракції, * створення атмосфери довіри | Залучення партнера на свою позицію,  зміну особистісних установок,  поглядів, переконань,  переорієнтація цілей | |
| **Експресивне**  **(емоційне)** | Сформувати у партнера емоційний настрій,  передати почуття, переживання, що спонукують до  необхідної дії | Опора на емоційну сферу партнера,  використання художньо-естетичних (образних) засобів впливу  на всі сенсорні канали партнера: аудіальний, візуальний, кінестетичний | Гасла й заклики, мовлення, презентації, бесіди й збори,  мітинг, розповідь про ситуацію, фірму, людину, брифінг, мозковий штурм.  синектика, а також демонстрація відео- і кінофрагментів,  аналіз потенційних проблем і можливих наслідків | * Аудио-, відео- і художні засоби; * стислість мовних конструкцій; * емоційно різнобарвний, образний лексикон; * акторська майстерність: афектація, акцінтуація й фасилітація через посмішку, голос, погляд; * демонстративний характер поз; * яскравість жестикулювання, інтонування, міміки; * демонстрація конгруентності; * ситуативна обумовленість інформації, опора на актуальні потреби слухачів; * щирість демонструючих почуттів | Зміна настрою партнера;  провокування необхідних почуттів: жалю, співпереживання,  залучення в конкретні акції й дії | |
| **Сугестивне**  **(вплив)** | Виявити, що впливає на ділового партнера для зміни його мотивації,  ціннісних орієнтації й установок, поведінки й відносини | Сугестивність партнера (сугерента), його недостатня поінформованість і критичність розуму, слабкий рівень контрсугестії,  високий авторитет сугестора (здійснюючого вплив),  атмосфера довірливості | Бесіда, мітинг, речъ-напутствие, прес-конференція, брифінг, дебати, реклама, збори, консультація. тренінг | Роз'яснення впливаючих установок,; керування емоційною напругою;  вплив через прийоми: ідентифікацію, посилання на  авторитет, персоніфікацію;  попередження, погроза, шантаж, психологічний терор і інші  прийоми маніпулювання;  психологічне приєднання й інтонаційне стимулювання | Зміна поведінки партнера,  зміна установок,  ціннісних орієнтації |

Відповідно до цього, **ділове спілкування** — це предметно-цільова діяльність. Отже, зміст кожної комунікативної форми (наприклад, лекції, доповіді, дискусії й т.п.), а також кожної мовної конструкції (висновок, думка, репліка, критичне зауваження й ін.) залежить від комунікативного наміру й очікуваного результату. Кожна конкретна професійна мета вимагає того змісту комунікації, який дозволяє її здійснити й досягти необхідних результатів. Якщо ціль комунікації — роз’яснити що-небудь, то зміст інформації буде інструктивним (інструктаж), оповідаючим (консультація) або, міркуючим (коментар). При необхідності спростування чиїсь аргументи будуть використані тези, докази, контраргументи, критичні висловлення.

***3. Комунікативні особливості ділового спілкування.***

У психології виділяють три взаємозалежні сторони спілкування:

**І. Перцептивну** (тобто сприйняття й розуміння партнера по спілкуванню);

**ІІ. Комунікативну** (тобто обмін інформацією);

**ІІІ. Інтерактивну** (тобто взаємодія партнерів по спілкуванню).

Розглянемо компоненти цього триєдиного процесу.

**І.** Процес сприйняття людиною іншої особи виступає як обов’язковою частиною спілкування і називається *перцепцією*. На основі зовнішньої сторони поведінки ми ніби «читаємо» іншу особу, розкодовуємо значення її зовнішніх даних. Враження, які виникають при цьому відіграють важливу регулятивну роль у процесі спілкування. По-перше, пізнаючи іншого формується сам пізнавальний індивід; по-друге, від міри точності пізнання іншої особи залежить успіх справи.

У процесі пізнання іншої людини одночасно відбуваються емоційне оцінювання її, намагання зрозуміти вчинки, спрогнозувати ї поведінку та змоделювати власну. Цього досягають завдяки використанню механізмів ідентифікації, емпатії, егоцентризму, рефлексії, стереотипізації, казуальної атрибуції, ефектів соціальної перцепції та ін..

Одним із найпростіших способів розуміння іншої людини є **ідентифікація** – процес ототожнення (уподібнення) себе з іншим індивідом або групою, основою якого є емоційний зв'язок; набуття, засвоєння цінностей, ролей, моральних якостей іншої людини, особливо батьків; копіювання суб’єктом думок, почуттів, дій іншої людини яка є моделлю.

*Види ідентифікації:*

* *повна* (ототожнення себе з іншою людиною загалом);
* *часткова* (уподібнення за однією ознакою).

**Емпатія** – реалізується як емоційний відгук на проблеми іншого – це осягнення емоційних станів іншої людини; психічний процес, який дає змогу зрозуміти переживання іншої людини.

*Види емпатії:*

*- емоційна емпатія*. Заснована на механізмах проекції і наслідування моторних та афективних реакцій іншої людини;

*- когнітивна емпатія*. Базується на інтелектуальних процесах;

*- предикативна емпатія*. Виявляється як здатність людини прогнозувати афективні реакції іншого у конкретних ситуаціях;

*- естетична емпатія*. Чуттєве розуміння художнього об’єкта, який є джерелом естетичного задоволення.

Процес міжособистісного пізнання людьми одне одного ускладнюється явищем **егоцентризму** – зосередження індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричинює його нездатність зрозуміти іншу людину як суб’єкта взаємодії та самодостатню особистість.

*Види егоцентризму:*

* *пізнавальний егоцентризм*. Характеризує процеси сприймання і мислення;
* *моральний егоцентризм*. Нездатність зрозуміти причини вчинків інших людей;
* *комунікативний егоцентризм*. Неповага до смислових понять партнерів по спілкуванню.

**Рефлексія** – усвідомлення індивідом того, як його сприймають і оцінюють інші індивіди або спільності; вид пізнання, у процесі якого суб’єкт стає об’єктом свого спостереження; роздуми, аналіз власного психічного стану.

Основу рефлексії становлять такі *базові процеси психіки*:

*- центрування* (переоцінювання елементів на яких фіксується погляд);

*- децентрування* (механізм розвитку пізнавальних процесів особистості який функціонує на основі здатності відтворювати точку зору іншої людини);

*- проекція* (процес і результат осягнення і породження значень, який полягає у свідомому або несвідомому перенесенні суб’єктом власних властивостей, станів та зовнішні об’єкти та ін..).

Рефлексія передбачає не тільки знання суб’єкта про себе та свою діяльність а й уявлення про те як він і його діяльність сприймаються іншими.

**Стереотипізація** – процес формування враження про людину на основі вироблених стереотипів. Стереотип допомагає швидко і досить надійно спрощувати, оформлювати у певні категорії та еталони соціальне оточення людини, легше його розуміти і прогнозувати.

*Функції стереотипізації:*

*- селекція соціальної інформації;*

*- створення і підтримання позитивного образу «Я»;*

*- формування і підтримання групової ідеології.*

Стереотипи є регуляторами соціальних відносин, своєрідним «захистом», задоволенням агресивних тенденцій, способом вивільнення групової напруженості.

*Види стереотипізації:*

*- професійні стереотипи*. Персоніфікований образ професії, тобто узагальнений образ типового професіонала;

*- фізіогномічні стереотипи*. Зв'язок рис зовнішності і внутрішніх якостей особистості;

*- етнічні стереотипи*. Фіксують взаємини між етнічними групами, є частиною самосвідомості і менталітету нації, пов’язані з національним характером.

**Казуальна атрибуція** допомагає пізнанню механізмів взаєморозуміння, процесів інтерпретації суб’єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. Пояснюючи чиюсь поведінку людина надає дуже мало значення ситуації і дуже багато – особистості. Це пояснюється тим, що поведінка особи привертає більше уваги, ніж ситуаційні чинники.

Відповідно до цього виділяють такі *типи атрибуції*:

*- особистісна атрибуція*. Причина приписується особисто тому, хто здійснює чинок;

*- об’єктивна атрибуція*. Причина приписується об’єкту, на який спрямована дія;

*- атрибуція, яка пов’язана із обставинами*. Причини приписуються обставинами.

**Ефекти соціальної перцепції** виникають як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

*Види соціальної перцепції:*

*- ефект ореолу* – загальне позитивне, або негативне враження про людину, що зумовлює оцінку ще не представлених якостей. Позитивна переоцінка поведінки і рис іншої людини – «позитивний ореол», негативна переоцінка – «негативний ореол».

*- феномен логічної помилки* – полягає у наявності спостерігачів усталеної думки щодо взаємозв’язків певних якостей (агресивній людині приписується високий енергетичний потенціал);

*- ефект пріоритету* – полягає у тому, що вплив отриманої раніше інформації значно сильніший від наступної;

*- ефект новизни* – діє у процесі сприймання знайомої людини і полягає у тому, що остання, найсвіжіша інформація стає най значущішою;

*- ефект первинності* – виявляється тоді, коли сприймають незнайому людину, під час якого роль установки виконує первинна інформація;

*- ефект поблажливості* – реалізується як тенденція високого оцінювання інших людей за шкалою позитивних і низького – за шкалою негативних характеристик.

**ІІ.** Процес обміну інформацією, налагодження діалогу, взаєморозуміння між учасниками комунікації, досягнення результатів спілкування відбувається у певному комунікативному просторі.