**Тема 7. Поняття спілкування у соціальній психології**

План

1. Комунікація і спілкування.

2. Спілкування та його види.

3. Функції спілкування та структура спілкування.

Література

1. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 1998. – 376 с.

2. Дридзе Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации.- М.: Наука, 1984. – 268 с.

3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія: Підручник. – К.: Либідь, 2008. – 301 с.

4. Майерс Д. Социальная психология: Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1997. – 688 с.

5. Малкова Т.М. Психологія вищої освіти. Текст лекцій. – К.: Національна академія внутрішніх справ України, 2005. – С. 90-105.

6. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Навчальний посібник. – К.: Академвидав, 2010. – 649 с.

7. Русинка І.І. Психологія: Навчальний посібник. – К.: Знання, 2009. – 512 с. 8. Цимбалюк І.М. Психологія спілкування: Навч. посібник – К.: Основи, 2007. – 390 с.

9. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 383 с.

1. Термін «комунікація» латинського походження й означає «спільне», «поєднуюче», «сумісне». Цей термін широко вживаний в теорії інформації та теорії зв’язків. Під комунікацією зазвичай розуміють простий обмін або передачу інформації чи повідомлення. В широкому значенні цього слова «комунікація» – це будь-який зв’язок між людьми. При такому його розумінні поняття «комунікація» є більш загальним по відношенню до поняття «спілкування». Під спілкуванням найчастіше розуміють безпосередні форми взаємодії між людьми. Співвідношення предметної діяльності та спілкування розкривають по-різному. Так, Ломов Б.Ф. вважає, що спілкування має свою власну структуру, відмінну від структури предметної діяльності. Леонтьєв О.О. розуміє спілкування як одну зі сторін предметної діяльності і вважає, що воно має ту ж саму структуру. Слід зауважити, що так звані невербальні засоби спілкування (міміка, жести і таке інше) не вписуються в структуру предметної діяльності, але легко знаходять своє місце в концепції Ломова Б.Ф. Серед структурних елементів спілкування Ломов Б.Ф. виділяє такі як відправник повідомлення, одержувач повідомлення, саме повідомлення (його зміст, форма та код або мова).

2. Спілкування можна розглядати під різними кутами зору. Вчені виділяють багато його видів та рівнів. Так, говорять про спілкування пряме та опосередковане; ділове (предметне) та світське (непредметне); міжособистісне та міжгрупове; вербальне та невербальне. Виділяють наступні рівні спілкування: примітивний, маніпулятивний, стандартизований, конвенціональний, ігровий, діловий, духовний.

Спілкування – це специфічний акт поведінки. Перша фаза цього акту – спрямованість на партнера (той з якихось причин стає об’єктом уваги і майбутньої дії). Друга фаза – психічне відображення партнера, бо він головний в ситуації дії. На третій фазі дія полягає в інформуванні партнера про щось і прийомі інформації у відповідь від нього. Четверта фаза полягає у відключенні від партнера, якщо спонукальні мотиви контакту з ним зникли. Оскільки партнери діють в контакті не ізольовано один від одного, а спільно, першу фазу комунікативного акту можна назвати фазою взаємоспрямованості, другу – фазою взаємовідображення, третю – фазою взаємоінформування і четверту – фазою взаємовідключення. Зміст фаз контакту визначається рівнем, на якому протікає спілкування. Примітивний рівень: співрозмовник – не партнер, а предмет, що потрібний або заважає. Позиція в спілкуванні – прибудова згори. Маніпулятивний рівень: партнер – суперник в грі, яку неодмінно треба виграти. Виграш означає вигоду: якщо не матеріальну або життєву, то, принаймні, психологічну. Психологічна вигода з точки зору маніпулятора полягає в тому, щоб надійно влаштуватися до партнера «згори» і мати можливість безкарно наносити йому «уколи». Стандартизованный рівень. Справжньої ролевої взаємодії тут не відбувається. Спілкування ґрунтується на деяких стандартах, а не на взаємному схоплюванні партнерами актуальних ролей один одного і поступовому розгортанні кожним з них свого «рольового віяла». Інша назва цієї форми спілкування – «контакт масок». Зустрічаючись з партнером в масці, ми мимоволі надіваємо її і самі, а це заважає правильному сприйняттю іншої людини. Контакт масок – найяскравіший приклад формального спілкування. Конвенціональний рівень. Позиції обох партнерів – «на рівних», тобто кожен наділяє партнера тими ж правами, які має сам. Конвенціональний рівень спілкування – це рівень, на якому вперше відбувається справжнє спілкування з взаємоузгодженням позицій, взаємним прагненням зрозуміти один одного. Ігровий рівень. Розташовується «над» конвенціональним, тобто маючи повноту і людяність останнього, перевершує його тонкістю змісту і багатством відтінків. У фазу спрямованості на партнера тут не просто вбудована турбота про те, щоб він мав принципову можливість прибудови «поруч». Тут заздалегідь є живий інтерес до особистісних особливостей співрозмовника, до його «рольового віяла». Цей особливий нюанс контакту – інтерес до іншого – привносить до майбутнього спілкування дух святкового піднесення. На ігровий рівень спілкування (як і на інші високі рівні) ми виходимо лише з тими людьми, яких хоч би трохи знаємо і з якими нас зв’язує певне почуття, – якщо не взаємне, то, принаймні, ще не затьмарене образами і розчаруваннями. У фазі відображення партнера це почуття забезпечує нам загострене сприйняття його «рольового віяла» з особливою чутливістю до його індивідуальних ролей. Що стосується схоплювання власної актуальної ролі його очима, то тут нам властиво приписувати співрозмовникові інтерес і доброзичливість, притаманні в такому контакті нам самим. Краще всього розкрити специфіку ігрового рівня спілкування, звернувшись до психології закоханості. Маються на увазі не обов’язково стосунки статі; це поняття ширше. Можна бути закоханим у викладача, в людину, що живе по сусідству, в чужу дитину або кіноактора, знайомого лише з екрану. У третій фазі контакту – фазі інформування партнера або взаємоінформування – «ігровий» рівень спілкування цілком підтверджує свою назву. Суб’єктові хочеться бути цікавим для свого партнера, і він мимоволі «грає», щоб «цікаво виглядати». Погляньте на обличчя дівчини, коли вона розмовляє з хлопцем, що подобається: це не та особа, що удома, на кухні. Та і хлопець виглядає не так, як у своїй компанії або на волейбольному майданчику. Тут не обов’язково відразу сподобатися партнерові: головне – зацікавити, заінтригувати. Партнер ігрового спілкування то неявно, то відкрито дає вам зрозуміти, що для вас обох можливі і бажані будь-якого типу прибудови один до одного. Партнер не прагне до самоствердження за ваш рахунок, а закликає до гри – до зіткнення сил натур, що різняться. Він хоче, щоб ви, відкинувши апатію, недовіру і боязкість, проявили себе яскраво, в усій красі, з усіма слабостями (які в 39 цьому контексті спілкування свідомо простимі), але і з усіма своїми достоїнствами. Тому тут доречні і зле пародіювання, і влучне кепкування, і висловлювання, що ставлять іншого у безвихідь, – словом, все, що на нижчих рівнях спілкування привело б просто до сварки. Конфронтація на ігровому рівні спілкування порівняна зі сваркою закоханих, що добре відчувають один одного. У одному з «Листів про естетичне виховання» Ф. Шіллер писав: «Людина тільки там грає, де вона людина повною мірою, і тільки там вона людина повною мірою, де вона грає». На ігровому рівні четверта фаза контакту – фаза взаємовідключення – не вимагає обопільного виконання прощальних ритуалів; можна обійтися без них, «відпустивши» один одного поглядом, жестом, дотиком. Володіння ігровим рівнем контакту вимагає чималого артистизму, духовної витонченості. У цьому, можливо, полягає загадка того, що називають чарівливістю людини. Діловий рівень: це ще один рівень діалога, розташований вище конвенціонального. Маються на увазі не просто «ділові контакти» як рід людських занять. Реальні ділові контакти зовсім не обов’язково здійснюються на «діловому рівні», вони нерідко виглядають як спілкування на маніпулятивному або стандартизованому рівні. У першій фазі (спрямованість на партнера) співрозмовникові заздалегідь забезпечується можливість прибудови «поруч». Але, окрім цього, партнер викликає особливий інтерес як учасник колективної діяльності, як людина, яка може допомогти, або той, кому потрібна ваша допомога в інтересах загальної справи. Це відразу створює особливий рід близькості, знайомий кожному, хто мав нагоду оцінити радощі спільної роботи або співтворчості. У другій фазі (взаємовідображення) партнери дуже гострозорі і чуйні один до одного, але це якісно інша загостреність сприйняття, ніж на ігровому рівні. Тут нашу увагу притягує не стільки «рольове віяло» співрозмовника (і власне «рольове віяло» його очима), скільки міра його розумової і ділової активності, його включеності в спільне завдання. У такому контакті люди часом перестають думати про те, як вони виглядають; на першому місці – справа. Те ж відбувається в третій фазі (взаємоінформування): навіть за наявності конфронтації (неспівпадіння в поглядах), особистої образи після дискусії не виникає (якщо спілкування було дійсно діловим). Партнерам важлива істина, і спільні пошуки її відсувають далеко на задній план все, що має відношення до власного «Я» кожного з них. Ділове спілкування зовсім не обов’язково ілюструвати суперечкою вчених мужів. Уявимо собі двох механіків, зайнятих ремонтом і складанням складного агрегату. У будь-якому разі спостерігаємо одно і те ж: «Я» людини відсунуте назад, на першому місці – справа. Хтось спересердя може облаяти іншого – і преобразливішим, здавалося б, способом, а образ немає, «інцидент вичерпаний» вже через секунду, бо займатися своєю особою або особою партнера в цій «надособистісній» ситуації безглуздо, та й ніколи. Але є і в діловому спілкуванні свій другий план: особистості, відсунуті назад, тут проте стикаються і при усій їх можливій несхожості об’єднуються загальною справою. Відбувається це зближення без спеціальних зусиль партнерів і навіть в обхід їх свідомості. Працювали інженер Михайлова і інженер Александров над загальним проектом – і було ним не до ігор, які так хвилюють молодого чоловіка і жінку, а закінчилася справа одруженням. Спілкуючись на діловому рівні, люди виносять з контактів не лише певні зримі «плоди» спільної діяльності, але й виключно стійкі почуття взаємної прихильності, довіри і теплоти. Або, навпаки, майже неусувні антипатії один до одного! Адже у справі людина розкривається якнайповніше і з найбільш суттєвих сторін. Артистизм, чарівливість – усе це чудово, але в це можна і зіграти, а справа – вона відмете гру і висвітить в людині все, чим вона є насправді. Смішні її сторони або риси малоприємні (грубість, запальність) перестають здаватися важливими, якщо з цією людиною переживаєш справжнє «почуття ліктя». Якщо спілкування на ігровому рівні святково, то на діловому воно значно більш буденне, зате глибше, серйозніше. У фазі взаємовідключення не місце ані церемонності, ані пишноти у вираженні почуттів, зате за зовнішньою сухуватістю прощань (як, втім, і зустрічей) відчувається теплота. Духовний рівень: тут для будь-якої фази контакту характерно наступне: партнер сприймається як носій духовного начала, і цей начало пробуджує в нас 40 почуття, схоже на благоговіння. Вступаючи в духовний контакт з літньою людиною, ми, звичайно, усвідомлюємо те, що вона не більше ніж людина; одні вгадувані особливості її особистості і біографії викликають повагу, інші залишають нас байдужими, треті, можливо, не подобаються. Але є в цій людині, в її вигляді і словах щось таке, що спонукає нас бачити у ній більше, ніж одиничну особину: вона з’являється перед нами як втілення роду людського, і її доля «читається» як доля Людини взагалі, а саме – Людини певної епохи. Партнером духовного спілкування може стати будь-яка людина, якщо в ній хоч б на якийсь час спалахує «іскра божа». Ні вік, ні стать, ні освіта, ні міра начитаності ролі не грають. Можна вступити в контакт на духовному рівні з маленькою дитиною, коли її займають не іграшки, а загадки світоустрою, проблеми добра і зла і тому подібне. Як зауважив Марк Твен, з великою людиною і ви почуваєте себе більш значним, а нікчема обов’язково дасть вам зрозуміти, яка ви самі нікчема. Фаза взаємоспрямованості партнерів на духовному рівні пройнята не просто інтересом і симпатією до співрозмовника. Тут є віра в можливість наблизитися у бесіді до досягнення найбільших цінностей людства. Співрозмовник любий нам вже за те, що з ним можна відірватися від буденної роботи своєї свідомості. І ця любов настроює нас на свого роду «прибудову знизу». Але духовне спілкування не може бути одностороннім: або його немає, або в нього залучені обидва партнери. І оскільки обоє заздалегідь готові до прибудови «знизу», це створює особливу довірчо-натхненну, можна сказати, трепетну, атмосферу контакту. У фазі взаємовідображення, а потім взаємоінформування співрозмовники надзвичайно чутливі до душевного стану один одного, до щонайменшого повороту думки один одного. Обоє високо спонтанні (відкриті, поривчасті). Тому при несподівано важливій думці, що прийшла в голову, один гаряче перебиває іншого, але іншому це не здається безцеремонністю; він, навпаки, радий натхненню, що охопило співрозмовника. Свобода самовираження для обох безмежна: той, кого перебили, усвідомлює своє право перебити партнера при такому ж власному пориві. Схоплена вами неправота співрозмовника вимагає від вас віддачі усіх душевних сил, щоб змусити його переконатися у своїй неправоті. Його помилки (вірніше, те, що вам здається такими) залишають у вас почуття тривоги, а далі, в «домашньому аналізі» усього сказаного, ви багаторазово повертаєтеся до його і своїм аргументам, ставлячи перед собою питання: «А може, це я неправий? А може, я його не так зрозумів»?. Фаза взаємовідключення партнерів буває на духовному рівні спілкування неабияк ускладнена. Стільки хочеться ще сказати один одному, що розлучитися, здається, неможливо. Духовне спілкування сполучає в собі найпривабливіші риси ігрового і ділового (живий інтерес до особи партнера, взаємне спонукання до спонтанності, спільний пошук істини, благородне прагнення до одностайності і згоди). Можна все-таки вказати на два «сорти» духовності: незрілу і зрілу. Про це пише О.О. Ухтомский: «Допоки людина не звільнилася ще від свого Двійника, вона, власне, не має ще Співрозмовника, а говорить і марить сама з собою; і лише тоді, коли вона проб’є шкаралупу і поставить центр тяжіння на обличчі іншого, вона отримує уперше Співрозмовника. Двійник помирає, щоб дати місце Співрозмовникові» (Пути в незнаемое. – М., 1973. – С. 385). Насправді, натхнення духовних контактів юності живиться, в першу чергу, спрагою знайти «друге Я». Якщо духовне начало в людині з переходом до зрілості не убожіє, подальший її шлях в тому, щоб «поставити центр тяжіння на особі іншого», хоча цей інший «йде у свою сторону», для чого і потрібно «пробити шкаралупу», тобто навчитися бачити світ очима іншого – не близького, не Двійника, а будь-якого іншого, в кому відчувається духовний порив. Поширена думка, що духовний рівень контакту обов’язково пов’язаний з відбором «високих предметів» для розмови. Якщо ми ведемо мову, наприклад, про літературу, то це «духовне спілкування», а якщо про купівлю одягу, то ні. Але розмова про літературу може бути бездуховною, а про купівлю одягу – духовною. Духовність забезпечується не відбором тем, а глибиною «діалогічного проникнення» людей один в одного. Бесіда на побутову і навіть низинну тему може перейти на духовний рівень, якщо тільки тема послужила приводом для «провалення» співрозмовників в глибини власної душі і душі іншого. Момент такого «провалення» є вихід з повсякденності життя – і людина раптом усвідомлює себе «двічі живою»: вона існує в цьому середовищі, в цьому конкретному вигляді і в путах своєї долі, в недовгому біологічно відпущеному часі, але також в сліпучій сфері духу, в епосі, в нескінченній історії.

3. Генетично первинним є безпосереднє спілкування («обличчям до обличчя»), представлене мовними та немовними засобами. За призначенням спілкування є багатофункціональним. Ананьєв Б.Г. серед основних функцій спілкування виділив такі як пізнання учасниками спілкування один одного; формування міжособистісних стосунків; регуляція вчинків та поведінки. Мясіщев В.М. та Бодальов О.О. розрізняють у спілкуванні такі сторони як відображення, відношення й вплив. Ці сторони мають свої функції: пізнання людьми один одного та предметного світу, формування міжособистісних стосунків та вплив людей один на одного. Ломов Б.Ф. виділяє такі функції спілкування як інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну. Андрєєва Г.М. вказує на такі функції спілкування: комунікат ивну, пов’язану з обміном інформацією; інт еракт ивну, під якою мається на увазі організація сумісної діяльності та вплив, і перцепт ивну – сприйняття та розуміння людини людиною. Перш за все спілкування може бути розглянуте як процес передачі, прийому та взаємного обміну інформацією. В цьому розумінні поняття «спілкування» близьке до поняття «комунікація». Якщо розглядати спілкування як обмін інформацією, то можна виділити окремі види спілкування в залежності від його предмета. Ємельянов Ю.М. виділяє ці види в залежності від того, що є приводом для спілкування: події, об’єкти зовнішнього світу та способи їх перетворення; партнери по спілкуванню; взаємостосунки між партнерами по спілкуванню. У першому випадку спілкування опосередковане предметною діяльністю, у другому – предметна діяльність продовжує імпліцитно визначати взаємостосунки й стани людей, у третьому має місце «спілкування із приводу самого спілкування». До цих трьох типів спілкування можна додати услід за Шибутані Т. ще один – спілкування людини із самою собою. Комунікативні процеси між людьми якісно відрізняються від чисто інформаційних процесів (наприклад, в технічних пристроях). Так, Холмс Дж. показав, що у спілкуванні двох осіб із психологічної точки зору приймають участь фактично шість. Наприклад, спілкуються Джон та Генрі. Схематично це спілкування можна зобразити так: Джон Генрі 1.Джон, який він є (Джон, яким його створив Господь Бог) 1. Генрі, який він є 2. Джон, яким він бачить себе 2. Генрі, яким він бачить себе 3. Джон, яким його бачить Генрі 3. Генрі, яким його бачить Джон Розвиваючи цю думку, Андрєєва Г.М. наводить такий приклад: існують два партнери, А та Б. Між ними встановлюється комунікація А – Б і зворотна інформація, яка стосується реакції Б на А, Б – А. Крім того, А і Б мають уявлення про самих себе, – А1 і Б1 – , а також уявлення про «іншого»: А має уявлення про Б – Б2 , а Б має уявлення про А – А2 . Взаємодія в комунікаційному процесі здійснюється так: А говорить в якості А1 , звертаючись до Б2 . Б реагує в якості Б1 на А2 . Наскільки все це близьке до реальних А та Б, треба ще дослідити, оскільки ні А, ні Б не знають, що існують не збіжні з об'єктивною реальністю А1 , Б1 , А2 і Б2 ; при цьому між А і А2 , а також між Б і Б2 немає ка