

ЛЕКЦІЯ 5. ПСИХОЛОГІЧНА ПРИРОДА СПІЛКУВАННЯ

План

1. Спілкування як одна з нагальних потреб людини.
2. Структура спілкування. Функції спілкування.
3. Спілкування як обмін інформацією.
4. Спілкування як взаємодія.
5. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного.
6. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
7. Види та рівні спілкування.

1. Спілкування як одна з нагальних потреб людини.

Перш за все спілкування - самостійна і специфічна форма активності особистості з метою встановлення відносин з іншими людьми, отримання інформації і досягнення певного взаєморозуміння, вирішення ділових проблем.

Сфера, способи і динаміка спілкування визначаються соціальними функціями його учасників, їх положенням у системі суспільних відносин. Регулюються вони характером виробництва, обміном і потребами, писаними і неписаними правилами суспільного життя, моральними і правовими нормами, соціальними інститутами і службами. В індивідуальному плані вони обумовлюються: рівнем свідомості особистості; психічним типом та характером розвитку індивіда; засвоєним особистістю культурним рівнем спілкування.

Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.

Спілкування - одна із граней способу життя людини, не менш суттєва, ніж діяльність. А спосіб життя - це не тільки те, що і як робить людина, але і з ким, і як вона спілкується. У ході спілкування можуть скластися взаємини різного характеру: взаєморозуміння, взаємовплив, непорозуміння, конкурентність, конфліктність, конфронтація тощо. У спілкуванні здійснюється своєрідна "презентація" внутрішнього світу особистості. Саме тому спілкування, виступаючи певною формою взаємодії однієї людини з іншою або з групою осіб, виявляє певні людські якості, розкриває, чого варта та чи інша людина.

У деяких наукових працях ототожнюється поняття "комунікація" і "спілкування". Разом з тим між ними є різниця. Зазначимо, що комунікація - це передача інформації, повідомлення, відомостей. Комунікація, насамперед, пов'язана з опосередкованим спілкуванням, передачею інформації за допомогою технічних засобів (телефон, телетайп тощо), а також через засоби масової інформації.

Спілкування - це взаємний обмін повідомленнями з внутрішнім психічним змістом, тобто це завжди двосторонній процес, який можливий лише між живими істотами.

Спілкування двох індивідів, які є його активними суб'єктами, передбачає налагодження спільної мовленнєвої діяльності, переважно діалогічного типу, активний обмін інформацією, взаємовплив. Його ефективність вимірюється тим, наскільки вдалося здійснити цей вплив. Це означає зміну самого типу взаємин, що склалися між учасниками. Щодо ступеня включення суб'єкта в сферу предметної діяльності розрізняються формальне і неформальне спілкування.

Формальне спілкування є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації. Спрямоване воно здебільшого на те, чим зайняті в даний момент люди, а не на їх внутрішній світ, внутрішні проблеми. Формальне спілкування в свою чергу можна поділити на формально-рольове, "контакт масок", світське і ділове:

- Формально-рольове спілкування - це такий вид спілкування, при якому його зміст, засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, лицар і дівчина, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажери літака тощо.

- "Контакт масок" - спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного. Використовуючи узвичаєні маски ввічливості, суворості, байдужості тощо, завдяки набору жестів, міміки, стандартних фраз приховується ставлення до іншої людини.

- Світське спілкування - спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.

- Ділове спілкування - спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Неформальне спілкування зосереджене здебільшого навколо духовних і психологічних потреб внутрішнього характеру людей, їх інтересів (визначення свого місця в оточуючому світі, свого ставлення до тієї чи іншої людини, вирішення конфлікту, пошук сенсу життя та інше).

За характером впливу інформація, що йде від комунікатора, може бути спонукальною або констатуючою. Спонукальна інформація висловлюється в наказі, розпорядженні, проханні, інструкції, пораді і розрахована на стимулювання певної дії. Констатуюча інформація виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки опосередковано і поступово. До основних видів ділового спілкування належить: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада, переговори.

Залежно від змісту у діловому спілкуванні можуть проявлятися такі його взаємозв'язані види: товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-поверхове. Зрозуміло, що від виду ділового спілкування залежить зміст та відповідна поведінка сторін. Справжньою культурою ділового спілкування є уникнення приниження та образи партнера. Історично склалися два види ділового спілкування: безпосереднє і опосередковане.

Безпосереднє спілкування - це мовне спілкування у найбільш розвиненому вигляді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо. По суті, в

цьому виді спілкування вся людська сутність стає своєрідним його "знаряддям". Спілкування суттєво впливає на розвиток усіх потреб людини; в ньому завжди наявний комунікативний момент.

Опосередковане спілкування виникло на основі безпосереднього. До нього відносять письмо (зауважимо: тут має місце втрата міміки, жестів, інтонації тощо), масові засоби інформування: газети, радіо, телебачення, книги, відео, комп'ютерна мережа, музичні записи тощо.

Уся система безпосереднього і опосередкованого спілкування впливає на розвиток як особистості, так і взаємин між людьми. Останнє особливо важливе, бо в процесі спілкування людина "присвоює" ті багатства, які створені і притаманні іншим, і водночас привносить у цей процес те, що вона має з власного досвіду. Невипадково говорять: з ким поведешся, від того і наберешся.

2. Структура спілкування. Функції спілкування

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

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

Інтерактивна сторона спілкування: організація суб'єктами спілкування спільної стратегії взаємодії. Розрізняють різні програми взаємодії між людьми (від співробітництва аж до конкуренції). Цей же бік спілкування містить в собі таку значущу змінну, як визначення між партнерами статусу у спілкуванні тобто хто із них домінує, а хто повинен підлаштовуватись.

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

У характеристиці спілкування важливими є його функції. Б. Ломов виділяє три групи таких функцій — інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну.

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

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

Афективно-комунікативна функція. Характеризує емоційну сферу людини. Спілкування впливає на емоційні стани людини. В емоційній сфері виявляється ставлення людини до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Однією з особливостей спілкування є формування міжособистісних стосунків.

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

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

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

Такий вплив випускається з уваги при інформаційному підході.

Комунікативний вплив відбувається за умови прийняття єдиної системи значень усіма учасниками акту комунікації. Лише за цієї умови можливе досягнення партнерами взаєморозуміння. Якщо немає такого загального розуміння, можуть виникати перепони в процесі спілкування, так звані комунікативні бар'єри. Останні постають унаслідок дії психологічних факторів

— різних диспозицій, установок, цілісних орієнтацій людей, їх індивідуально-психологічних особливостей тощо.

3. Спілкування як обмін інформацією.

Спілкування - це обмін інформацією між тими, хто спілкується (комунікантами): почуттями, уявленням, інтересами, настроями, установками і т.д. Основною одиницею процесу спілкування є комунікативний акт. Комунікативні акти відрізняються за:

- змістом: виробничі, побутові, міжособистісно - сімейні, науково - теоретичні;
- формою: прямі, опосередковані (листування);
- за типом зв'язку, односторонні і двосторонні (глядач в кіно, театрі, читач книги);
- за ступенем взаємовідповідності комунікантів: (високий, задовільний, незначний, незадовільний, від'ємний);
- за результатами (від негативного - "зовсім невірною мене зрозумів", до повного взаєморозуміння).

Комунікативний акт має складну структуру:

- комунікантів;
- комунікативні дії;
- зміст, значення, форму повідомлення;
- канал зв'язку.

У спілкуванні інформація повинна не просто бути сприйнята, але й зрозуміла. Тому у кожному комунікативному акті крім діяльності і спілкування є ще пізнання.

Дуже важливо, що у спілкуванні партнери через посередництво системи знаків можуть вплинути один на одного. Іншими словами - обмін такою інформацією обов'язково передбачає вплив на поведінку партнера. Але комунікативний вплив, як результат обміну інформацією можливий лише за умови, якщо комунікатор і репіцієнт говорять "однією мовою", точно володіють єдиною або подібною знаковою системою. Проте володіння партнерами одними і тими самими термінами ще не означає розуміння. Існує ще щось крім лінгвістичного контексту.

Передача будь - якої інформації реалізується за допомогою знаків і знакових систем. Спеціальна наука про знаки - семіотика. Ми всі семіотичні, жінки більше, ніж чоловіки, семіотичні в одязі, макіяжі, рухах. Свої семіотики є у військових і релігійних культурах тощо.

Існує п'ять видів комунікативного процесу:

- вербальна комунікація;
- кінетика;
- паралінгвістика;
- проксеміка;
- візуальний контакт.

Кожний з них має свої засоби передачі інформації.

4.Спілкування як взаємодія.

Аналіз спілкування як взаємодії являє значну складність. В спілкуванні відбувається постійна реакція на дії партнера

Одним з можливих способів розуміння спілкування є сприйняття партнерів по спілкуванню. В будь-якій розмові, бесіді, публічному спілкуванні, велике значення має відношення партнерів: хто в даній ситуації спілкування головний, а хто підлеглий.

Підхід до аналізу ситуації спілкування залежно від позицій, зайятих партнерами, розвивається в руслі транзакційного аналізу, представленого іменами Є. Берна, Т. Харріса, Д. Джонджевіла.

Широко відома і найбільш застосована схема, розроблена Є. Берном, в якій основними поняттями є стани Я і транзакції, тобто одиниці спілкування.

Репертуар цих станів Є. Берн розбив на наступні категорії:

- Стан Я, схожий з образом батьків;
- Стан Я, направлений на об'єктивну оцінку реальності;
- Стан Я, діючий з моменту фіксації в ранньому дитинстві, що представляє собою архаїчні перетинки.

Неофіційно проявлення цих станів отримали назву Батько, Дорослий і Дитина. Стани Я - це нормальні психофізіологічні феномени. Кожний тип станів по-своєму життєво важливий людині.

Дитина - це джерело радості, інтуїції, творчості. Завдяки Батькові багато наших реакцій стали автоматичними, що помагає зберегти масу часу і енергії. Дорослий перероблює інформацію і враховує можливість ефективної взаємодії з навколишнім світом. Дорослий контролює дії Батька і Дитини і є посередником між ними.

Позиції партнерів в спілкуванні виявляються тими станами Я, які в даний момент спілкування вступають у взаємодію. Ця психологічна схема нашла застосування в розробці рекомендацій по психології і техніці ділового спілкування.

Так вони використовуються В. Зінгертом і Л. Лангом в їхній праці “Керівник без конфліктів”.

Спілкування як взаємодію можна розглядати з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння.

Орієнтація на контроль передбачає прагнення контролювати, керувати ситуацією і поведінкою інших, яке, звичайно, поєднується з бажанням домінувати в взаємодії.

Орієнтація на розуміння включає в себе прагнення зрозуміти ситуацію і поведінку інших. Вона пов'язана з бажанням краще взаємодіяти і уникати конфліктів.

Аналіз взаємодії при виділенні цих двох орієнтацій дозволяє виявити деякі закономірності спілкування. Так “контролери” і “розуміючі” дотримуються зовсім різних стратегій в спілкуванні.

5. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного.

Взаємодія між учасниками спілкування, як правило, супроводжується сприйманням і розумінням одне одного. Деякі психологи вважають, що відбувається пізнання однієї людини іншою [3, с. 5]. У загальному плані можна сказати, що сприймання іншої людини означає відображення її зовнішніх ознак,

співвіднесення їх з особистісними характеристиками індивіда та інтерпретацію на цій основі її вчинків.

Під час пізнання одна людина емоційно оцінює іншу, намагається зрозуміти її вчинки, виробити стратегію зміни її поведінки та побудувати власну. При цьому відбувається усвідомлення себе через іншого за допомогою механізмів ідентифікації та рефлексії. Перший з них зводиться до уподібнення, ототожнення себе з іншим. Це сприяє розумінню партнера по спілкуванню, стимулює відповідну поведінку (альтруїстичну, гуманістичну, емпатійну тощо). Рефлексія у спілкуванні — це усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші.

Відомо, що сприймання та розуміння одне одного залежить від ряду факторів, зокрема від установок, обсягу інформації про інших і різних ефектів. Наприклад, якщо через певні обставини у нас ще до зустрічі з незнайомою людиною вже було сформовано щодо неї позитивну установку, то, сприймаючи, ми наділятимемо її образ переважно позитивними ознаками. У протилежному разі інтерпретація тих самих рис скоріше за все буде негативною.

Інколи, якщо інформації замало, під час сприймання людям приписуються певні характеристики, яких вони насправді не мають (каузальна атрибуція). У цьому разі негативними характеристиками найчастіше наділяються ті люди, яких ми не любимо, яким не симпатизуємо.

6. Види та рівні ділового спілкування

Види спілкування:

1. Залежно від контингенту учасників спілкування може бути між-індивідним індивідно-груповим та міжгруповим.
2. За мірою опосередкованості вирізняють безпосереднє і опосередковане спілкування.
3. За тривалістю - короткочасне і тривале.
4. За закінченістю - закінчене та незакінчене.

5. Специфічним є так зване особистісне спілкування, яке має свою мету, засоби і прийоми.

У тактиці спілкування розрізняються сім можливих його рівнів, знання яких дає змогу краще розібратись в ситуації, глибше її зрозуміти, зробити певні висновки, що стосуються як системи управління, так і встановлення підприємницьких контактів.

Психологи називають такі рівні:

примітивний,

маніпулятивний,

стандартизований,

конвенціональний (погоджувальний),

ігровий,

діловий, д

уховний.

Зрозуміло, що кожен з названих рівнів може проявитися в різних ситуаціях, які диктують і відповідні людські відносини. Скажімо, одна справа спілкування на вулиці, в транспорті, в магазині, і зовсім інша - на офіційному прийомі, а ще інша - в безпосередніх ділових стосунках, де можуть існувати різні взаємини (рівноправні, підлеглі, нерівноправні) і тоді висуваються свої критерії з однієї чи іншої сторони.

Одна справа, коли управлінці чи підприємці виступають як рівноправні партнери, і зовсім інша, коли один з них відчуває певну залежність і, особливо, коли починає проявлятися їх нерівноправність. Коли ту чи іншу справу вирішують рівноправні представники фірм чи відповідальні особи на найвищому державному рівні, то за ними завжди стоїть фінансове, економічне, політичне положення цих організацій чи держав, або інша досить впливова сила, яка урівнює обох у діловому спілкуванні.