

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
імені Івана Боберського

Кафедра педагогіки та психології

Криштанович С. В.

Лекція 10
СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСНОВИ СПІЛКУВАННЯ
з навчальної дисципліни
„ ПЕДАГОГІКА ТА ПСИХОЛОГІЯ ”
Для студентів спеціальностей 227 «Фізична терапія, ерготерапія»

Рівня освіти: бакалавр

“ЗАТВЕРДЖЕНО”
на засіданні кафедри педагогіки та психології
“31” серпня 2022 року № 1
Зав.каф _____ В. Ф. Соловійов

© Криштанович С. В.

Тема 11. Соціально-психологічні основи спілкування

План

1. Поняття про спілкування, його структура та функції.
2. Механізми міжособистісного сприймання.
3. Види спілкування.
4. Засоби та стилі спілкування.

1. Поняття про спілкування, його структура та функції

У спілкуванні виявляється людська сутність, через спілкування (комунікацію) людина реалізує себе, стверджує, вирішує питання, проблеми. Якщо взяти сферу моральності, то спілкування є цариною моральності (В. Малахов), тому що людська моральність виявляє себе не у свідомості і навіть не у діяльності, а саме в спілкуванні. Без спілкування неможливе існування людини і людського суспільства.

Спілкування – це взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та у встановленні взаєморозуміння.

Спілкування – взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Потреба людини у спілкуванні зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та не буде існувати взаєморозуміння.

Спілкування – явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування завжди постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом

(знання, відомості, способи діяльності), у засобах (мовна та немовна комунікації при спілкуванні), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку різновидах спілкування. За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні їх прояви. Спілкування між людьми відбувається при передаванні знань, досвіду, коли формуються різні вміння, навички, погоджуються та координуються спільні дії тощо.

Отже, **спілкування** – це універсальна реальність людського буття, яка породжується і підтримується різноманітними формами людських стосунків.

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, а саме із врахуванням тих знань, якими обмінюються люди. Комунікація (від лат. communicatio – єдність, передача, з'єднання, повідомлення, пов'язаного з дієсловом лат. communico – роблю спільним, повідомляю, з'єдную, похідним від лат. communis – спільний) – це процес обміну інформацією (фактами, ідеями, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних і невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації. 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.

Відбувається при перцепції *взаєморозуміння* – це таке розшифрування партнерами повідомлень і дій одне одного, яке відповідає їх значенню з погляду їхніх авторів.

Розрізняють рівні взаєморозуміння:

– згода – достатньо взаємопогоджені ситуації та правила поведінки кожного учасника спілкування. Це зовнішній формальний рівень взаєморозуміння. Уміння зрозуміти ситуацію і підпорядкувати свої емоції та поведінку відповідно до ситуації та поведінки інших – необхідна умова спільної діяльності;

– розуміння як осмислення – це такий стан свідомості, коли у суб'єкта виникає впевненість в адекватності своїх уявлень і дібраних засобів впливу;

– взаєморозуміння як співпереживання передбачає здатність урахувати стан співбесідника. К. Станіславський писав, що зрозуміти – означає відчувати.

Функції спілкування (від лат. function - виконання, здійснення) - це зовнішній прояв властивостей спілкування, ті завдання, які воно виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

У характеристиці спілкування важливими є його **функції**. Б. Ломов виділяє три функції:

- інформаційно-комунікативну;
- регулятивно-комунікативну;
- афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формування, передавання та приймання інформації. Реалізація цієї функції має кілька рівнів. *На першому* здійснюється вирівнювання розбіжностей у вихідній інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. *Другий рівень* – передавання 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 коригуванні поведінки. Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не тільки власної поведінки, а й поведінки інших людей, 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, у тому числі й соціального. Однією з особливостей спілкування є формування міжособистісних стосунків.

Відомий фахівець з теорії та практики спілкування Ф.С. Бацевич виокремлює такі функції спілкування:

- контактну (створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування);
- інформаційну (обмін інформацією, запитаннями і відповідями);
- спонукальну (заохочення адресата до певних дій);
- координаційну (узгодження дій комунікантів);
- пізнавальну (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень);
- емотивну (обмін емоціями);
- налагодження стосунків (розуміння свого місця в системі ролевих, статусних, ділових, міжособистісних стосунків);
- регулятивну (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики).

Але всі функції спілкування виявляються в єдності і доповнюють одна одну.

2. Механізми міжособистісного сприймання

Процеси соціального сприйняття відрізняються від сприйняття зовнішніх об'єктів. Ця відмінність полягає, насамперед, в тому, що соціальні об'єкти не є пасивними і байдужими по відношенню до суб'єкта сприйняття, а соціальні уявлення завжди мають смислові та оціночні інтерпретації. Виділяють **механізми соціальної перцепції** – способи, за допомогою яких люди інтерпретують дії, розуміють і оцінюють іншу людину.

Важливим при спілкуванні повинно бути вміння обходити бар'єри, вміння вносити корективи у подальше спілкування. Важливо вміти прогнозувати, передбачати виникнення можливих бар'єрів, будувати тактику їх подолання.

Прагнення до взаєморозуміння не тільки психологічна, але й етична проблема. Використання механізмів взаєморозуміння, їх пошук, добір і зміна – це прояв моралі в реальності, свідчення моральності людини.

Серед **механізмів взаєморозуміння** виокремлюють:

1. **Рефлексію** – у соціальній психології це механізм усвідомлення індивідом чи групою того, як їх насправді сприймають і оцінюють інші індивіди чи групи. Соціальна рефлексія – механізм самопізнання в процесі спілкування.

Під соціальною рефлексією розуміється здатність людини уявити, як він сприймається партнером по спілкуванню. Інакше кажучи, це знання того, як інший знає мене. Важливо підкреслити, що повнота уявлень людини про саму себе в значній мірі визначається багатством його уявлень про інших людей, широтою і різноманітністю його соціальних контактів, що дозволяють проаналізувати ставлення до себе з боку різних партнерів по спілкуванню.

2. **Ідентифікація** – спосіб пізнання іншої людини, при якому припущення про його внутрішньому стані будується на основі спроби поставити себе на місце партнера по спілкуванню.

При ідентифікації з іншими людьми засвоюються їх норми, цінності, поведінка, смаки та звички. Ідентифікація має особливе особистісне значення на певному віковому етапі, приблизно в старшому підлітковому та юнацькому віці, коли вона багато в чому визначає характер відносин між юнаком і важливим для нього дорослим чи однолітком (наприклад, ставлення до кумиру).

3. *Емпатія* – емоційне співчуття або співпереживання іншій людині.

Завдяки емоційному інтелекту людина досягає розуміння внутрішнього стану іншої. Емпатія заснована на вмінні правильно уявляти собі, що відбувається всередині іншої людини, що вона переживає, як оцінює навколишній світ. Відомо, що емпатія тим вища, чим краще людина здатна уявити собі, як одна і та ж подія буде сприйнята різними людьми, і наскільки вона (людина) допускає право на існування цих різних точок зору.

Каузальна (лат. *causa* – причина) **атрибуція** (лат. *attributio* – приписування) – інтерпретація необхідної суб'єкту інформації шляхом приписування партнеру по взаємодії можливих почуттів, причин і мотивів поведінки.

Часто, не знаючи чи знаючи недостатньо справжні причини поведінки іншого індивіда, люди починають приписувати одне одному невластиві їм причини, зразки поведінки, загальні характеристики. Це явище дослідники назвали фундаментальною помилкою атрибуції.

Фундаментальна помилка атрибуції – тенденція переоцінювання значення особистісних рис і установок людини та недооцінювання ролі ситуації у поясненні поведінки індивіда.

Розрізняють три типи каузальної атрибуції:

- особистісна атрибуція. Причина приписується особисто тому, хто здійснює вчинок;
- об'єктна атрибуція. Причина приписується об'єкту, на який спрямована дія;
- атрибуція, пов'язана із обставинами. Причина приписується обставинам.

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. Найбільш вивченими в соціальній психології є ефект ореолу, феномен логічної помилки, ефект пріоритету, ефект новизни, ефект первинності, ефект поблажливості.

Ефект ореолу. Позитивна переоцінка поведінки і рис іншої людини зумовлена позитивною упередженістю. Щодо неї вживають назву «позитивний

ореол», негативна – негативною упередженістю, коли виявлені надалі позитивні якості не беруться до уваги, недооцінюються (негативний ореол).

Феномен логічної помилки. Сутність його полягає в наявності у спостерігачів (експертів) усталеної думки щодо взаємозв'язків певних якостей. Наприклад, якщо людина оцінюється як дуже агресивна, то їй приписується висока оцінка її енергетичного потенціалу.

Ефект пріоритету. Полягає в тому, що вплив отриманої раніше інформації значно сильніший від наступної.

Ефект новизни. Діє у процесі сприймання знайомої людини і полягає в тому, що остання, найсвіжіша інформація стає найзначущішою.

Ефект первинності. Він виявляється тоді, коли сприймають незнайому людину. Під час оцінювання цієї людини роль установки відіграє первинна інформація.

Ефект поблажливості. Реалізується як тенденція високого оцінювання інших людей за шкалою позитивних і низького – за шкалою негативних характеристик.

Основою всіх цих ефектів є механізми, котрі за нестачі інформації про соціальні об'єкти забезпечують її категоризацію, спрощення і відбір.

3. Види спілкування

Спілкування як соціальне явище охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами. У психології, виходячи з певних критеріїв, виокремлюють певні **види спілкування**.

Залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою.

За кількісними характеристиками суб'єктів розрізняють самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації.

За характером спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним.

За цільовою спрямованістю розрізняють спілкування анонімне, функціонально-рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне.

За тривалістю – короткочасне і тривале.

За закінченістю – закінчене та незакінчене.

З розвитком комп'ютерних технологій й появою Internet з'явилася віртуальна комунікація (віртуальне спілкування).

Специфічним є так зване *особистісне спілкування*, яке має свою мету, засоби і прийоми. Особистісне спілкування – це таке спілкування, в процесі якого в людини, яка вступає в контакт, виявляється доброта як якість її особистості.

Якщо партнери зі спілкування мають схожі нормативно-ціннісні системи, між ними може виникнути особлива форма особистісного спілкування – *резонансне спілкування*.

Є такі різновиди діяльності, де спілкування займає провідну, професійно значущу позицію і переходить у категорію функціональну. Це насамперед педагогічне спілкування, яке в навчанні та вихованні є інструментом впливу на особистість учня.

Педагогічне спілкування – це система методів і прийомів, що забезпечують реалізацію цілей і завдань педагогічної діяльності, а також організують, спрямовують соціально-психологічну взаємодію педагога та вихованців. Як професійне спілкування викладача з учнями на уроці та поза ним (в процесі навчання та виховання) воно має певні педагогічні функції і спрямоване (якщо воно повноцінне та оптимальне) на створення сприятливого психологічного клімату, а також на іншого роду психологічну оптимізацію навчальної діяльності та відносин між педагогом та учнями всередині учнівського колективу.

4.Засоби та стилі спілкування

Передача будь-якої інформації можлива лише через знакові системи. Тому в соціальній психології також виокремлюють комунікацію *вербальну* та *невербальну*.

Вербальна комунікація – це комунікація за допомогою усної і письмової мови.

Невербальна комунікація – це комунікація за допомогою немовних засобів (жести, міміка, паузи, манери, зовнішність).

Поділяють невербальні комунікації на три категорії:

- голосові атрибути (пармова);
- комунікація за допомогою рухів тіла;
- комунікації шляхом взаємного розміщення в просторі.

Мова слів і мова тіла досить непрості. Нерідко ці мови ніби суперечать одна одній: на словах людина говорить одне, а всією своєю експресією – інше.

Спілкування як живий процес безпосередньої комунікації виявляє емоції тих, хто спілкується, утворюючи невербальний аспект обміну інформацією. Засоби невербальної комунікації як «мова почуттів» значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. Мовчання, погляди, жести іноді дають більше інформації, ніж слова. В деяких ситуаціях в спілкуванні на невербальні його компоненти припадає до 80% загального змісту спілкування.

За Арістотелем, кожна розмова або промова складається з трьох елементів:

Етос – характер промовця.

Пафос – звернення до емоцій слухачів.

Логос – слова, які ви використовуєте (найменш важливий елемент!).

Будьте щирі! Люди розумітимуть, коли ви говоритимете порожні слова, коли ваша вдячність, схвалення, захоплення або увага будуть абсолютно фальшивими. Пафос пов'язаний з етосом, емоційні реакції пов'язані з довірою. Якщо ви самі не вірите у те що кажете, то не варто очікувати, що інші повірять. Вашу нещирість видадуть мова вашого тіла та голос.

За даними американського вченого Дж. Скотта, 55 % інформації ми отримуємо від жестів і міміки; 38 % дає нам висота і тембр голосу; 7 % — зміст сказаного. Правильно підібрана інтонація може додати до повідомлення майже 40 % інформації.

Існує *4 шляхи до переконання*, які ви можете розвинути в собі й використовувати, щоб ефективніше схилити на свій бік інших. Вони називаються «чотири П»:

1. *Позиціонування*. Ваш особистий авторитет.

2. *Продуктивність*. Ваші вміння та компетентність у вашій сфері; ви повинні мати репутацію людини з досвідом та знаннями.

3. *Персональна влада*. Ваше право та можливість розпоряджатися грошима, людьми та ресурсами і контролювати їх.

4. *Привітність*. Використання доброти, ввічливості та поваги у стосунках з іншими людьми. (Один з найпотужніших чинників впливу у стосунках між людьми є симпатія. Це шлях до ефективного спілкування.).

Психологи також визначають *рівні спілкування*:

– маніпулювання (рівень спілкування, коли партнер – це лише суперник у певній грі, яку треба будь-що виграти);

– конкуренція, суперництво (від спілкування на основі принципу «людина людині – вовк», до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);

– співробітництво (спілкування на основі принципу «людина людині – людина»). Спілкування, в якому виявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури.

На основі особливостей взаємодії людини (особливо тієї, що виконує керівні функції на будь-якому рівні) з іншими людьми або певними колективами склалися такі **стилі спілкування**:

– *авторитарний* (від лат. *autoritas* – влада) – ґрунтується на беззаперечному підкоренні окремої людини або колективу владній особистості. Педагог-вихователь, що стоїть на позиціях авторитаризму, одноосібно визначає

напрями діяльності школярів, а також кожен крок діяльності вихованців, зупиняє будь-яку ініціативу учнів. Основний засіб впливу на вихованців – вказівка, наказ, розпорядження, інструкція тощо.

– *ліберальний* (від лат. liberalis – вільний) – ґрунтується на безпринципному, байдужому ставленні до негативних дій вихованців, характеризується потуранням дій учнів. Педагог схильний не втручатися в життєдіяльність колективу, не виявляє активності й ініціативи у керівництві колективом, пасивно пливе за подіями, самоусувається від відповідальності за стан справ;

– *демократичний* (від лат. demokratia – влада народу, народовладдя) – ґрунтується на врахуванні думки і волі колективу в організації життєдіяльності вихованців. Педагог спільно з членами колективу визначає завдання, організовує діяльність вихованців на виконання усвідомлених завдань, заохочує ініціативу учнів, радиться з ними щодо пошуків шляхів і засобів вирішення завдань, розвиває самоуправління, залучає активістів до виконання керівних функцій. Демократичний стиль якнайповніше сприяє розвитку особистості школярів, формуванню їх людської гідності, підготовки до активної діяльності в демократичному суспільстві. На засадах демократичного стилю має розвиватися педагогіка співробітництва.

Проксеміка – комунікація шляхом взаєморозташування людей в просторі.

Особистий простір. Фізична відстань, на якому перебувають люди під час контакту з іншими. Існує чотири зони особистого простору, залежно від типів соціальної взаємодії:

Інтимний простір – відстань в 45 см. В організаціях на такій відстані поширюється конфіденційна інформація, потискання руки.

Особистий простір – 120 см. Дружні розмови.

Соціальний простір – 120-240 см. Ділові зустрічі, вчитель приділяє учням на перших партах.

Публічна відстань – від 360 см до меж видимості та чутності. Публічний виступ.

Змусити людей почуватися важливими – це успіх!

Найбільша потреба людини почуватися важливою і цінною.

Уявіть, що кожна людина у вашій компанії цілий день носить на шиї табличку з написом: «Змусьте мене почуватися важливим». Спілкуючись із кожним, ви маєте реагувати на це основне прохання. Вам слід завжди шукати способи змусити людей відчувати себе важливою і цінною частиною вашої команди.

Щодня використовуйте: Вдячність. Схвалення. Захоплення. Увага.