

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

*Матвійчук Тетяна Фартівна
кандидат педагогічних наук, доцент*

Навчальна дисципліна «ПСИХОЛОГІЯ»

Лекція 5.

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ СПІЛКУВАННЯ
І ВЗАЄМОДІЇ ЛЮДЕЙ**

Рівень вищої освіти	– Перший (бакалаврський) рівень
Ступінь вищої освіти	– Бакалавр
Галузь знань	– 24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	– 241 «Готельно-ресторанна справа»
Освітня програма	– 241 «Готельно-ресторанна справа»

Львів – 2021 рік

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАКОНОМІРНОСТІ СПІЛКУВАННЯ І ВЗАЄМОДІЇ ЛЮДЕЙ

1. Поняття про спілкування, його структура.
2. Види спілкування: альтернативні підходи.
3. Засоби та функції спілкування.
4. Конфлікти в спілкуванні, їх причини та способи реагування.

1. Поняття про спілкування, його структура

Серед чинників, що формують особистість, у психології виділяють насамперед трудову діяльність, пізнання і спілкування. Якщо формами і методами трудової діяльності, а також способами пізнання світу людина оволодіває протягом досить тривалого часу, то мистецтву спілкування особистість не навчається ніколи й ніде. Велика кількість проблем у житті, зокрема в сім'ї, школі, на роботі, виникають саме тому, що люди не знають механізмів, законів спілкування, не є соціально компетентними.

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

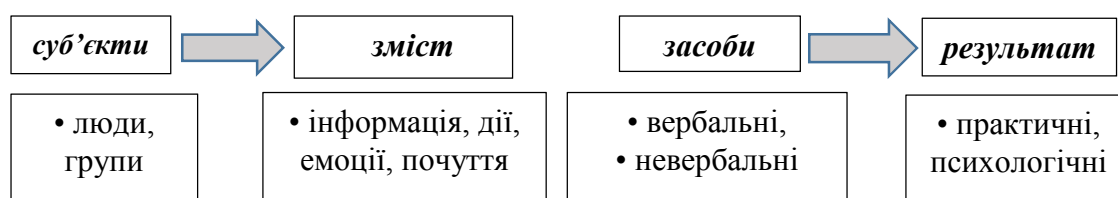
У психології існують суперечливі трактування співвідношення понять спілкування та діяльності. Одні автори вважають спілкування різновидом діяльності, оскільки вміщує в себе стандартну структуру діяльності. Інші припускають, що спілкування - компонент будь-якої діяльності. Імовірніше, що виступаючи окремою психологічною категорією, спілкування однак тісно пов'язане з діяльністю, а саме:

- виступає способом організації діяльності (настанови дорослих щодо дій дітей),
- іноді уособлює зміст діяльності (робота вчителя, бесіда друзів),
- може супроводжувати діяльність (граючись, діти спілкуються між собою).

Спілкування - це взаємодія двох або більше людей, під час якої виникає психічний контакт, що проявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаєморозумінні, взаємо переживанні.

Крім взаємної спрямованості дій людей під час спілкування, найважливішою його характеристикою є те, що кожна особа у взаємодії однаковою мірою постає як суб'єкт, як особистість. В ході спілкування люди звертаються одне до одного, розраховуючи отримати відгук.

Структура спілкування



Суб'єктами спілкування є люди (не менш, ніж двоє) чи групи людей, які беруть участь у процесі взаємодії,

зміст - наповненість спілкування - інформація, дії, емоції чи почуття,

засоби - механізми передачі змісту - вербальні (слова) і невербальні (жести, міміка, пантоміміка, паузи, речі, одяг),

результати - практичні - обмін інформацією, речами, виконання справи, психологічні - осмислення інформації, налагодження стосунків, переживання емоцій та почуттів.

2. Види спілкування: альтернативні підходи

Залежно від ознак, що є основою для класифікації, спілкування має ряд різновидів.

Класифікація видів спілкування

За кількістю учасників:

- міжособистісне,
- особистісно-групове,
- міжгрупове.

За особливостями сприймання суб'єктів:

- безпосереднє,
- опосередковане.

За тривалістю самого процесу спілкування:

- короткочасне,
- довготривале.

За характером взаємин суб'єктів:

- гармонійне,
- конфліктне.

Залежно від досягнення мети:

- завершене,
- незавершене.

Так, *міжособистісне* спілкування передбачає спілкування всіх суб'єктів спілкування - окремих людей; *особистісно-групове* - спілкування одного суб'єкта, яким постає окрема особистість, з іншим - групою людей; *міжгрупове* - спілкування груп людей.

Безпосереднє спілкування - коли суб'єкти спілкуються віч-на-віч; *опосередковане* - особи використовують певні допоміжні об'єкти - телефон, інтернет, листи, інших людей.

Короткочасне спілкування, коли один акт спілкування триває не більше двох годин; *довготривале* - тривалість одного акту спілкування складає більше двох годин.

При *гармонійному спілкуванні* відсутні гострі конфлікти, а суперечки конструктивно долаються; під час *конфліктного* - наявні гострі чи хронічні конфлікти у взаєминах.

Завершене спілкування характеризується тим, що всі суб'єкти спілкування досягнули поставленої мети; *незавершене* - відзначається тим, що хоча б один суб'єкт чи всі не досягли поставленої перед спілкуванням мети.

3. Засоби та функції спілкування

Головним засобом спілкування в людській спільноті є *мовлення*. Однак поряд з ним широко використовуються й *немовні (невербальні) засоби* (міміка, пантоміміка, жести та ін.). Останні є другорядними і використовуються як допоміжні до мовних засобів.

Мовленнєве спілкування дає можливість отримувати різнобічну й узагальнену інформацію про зовнішній світ, про суб'єктивні стани індивіда, його думки, почуття, бажання, мрії та ідеали.

Більшість дослідників розділяють думку про те, що словесний канал використовується для передачі інформації, на той час як невербальний застосовується для «обговорення» міжособистісних стосунків, а в деяких випадках використовується замість словесних повідомлень.

Вивчаючи процес спілкування, соціальний психолог Г. Андрєєва визначила три провідні його сторони (функції): *комунікативна, перцептивна, інтерактивна*.

Комунікативна - функція обміну інформацією між суб'єктами спілкування. Останні виступають як *комунікатор* (той, що передає інформацію) та *реципієнт* (той, хто отримує інформацію), періодично обмінюючись ролями.

В процесі спілкування ефективному здійсненню цієї функції можуть заважати *комунікативні бар'єри*.

Ось найбільш типові з них:

- *лінгвістичний* (немає спільної мови для обговорення),
- *семантичний* (неузгодженість змісту слів, їх різне значення для співрозмовників),
- *термінологічний* (використання комунікатором термінів, незрозумілих для реципієнта),
- *установчий* (реципієнт має негативну установку щодо сприймання інформації).

В процесі розгортання комунікативної функції виявляються такі її *аспекти*:

- *нерефлексивне слухання* (умовно-пасивне, невтручання у мовлення комунікатора),
- *рефлексивне слухання* (із зворотним зв'язком підтвердження від реципієнта),
- *з'ясування* (уточнення правильності розуміння сказаного),
- *перекладування* (власне формулювання почутої інформації реципієнтом),
- *резюмування* (підведення підсумків реципієнтом).

Перцептивна функція спілкування розгортається як сприймання співрозмовника із подальшим формуванням першого враження чи ставлення до співрозмовника.

У формуванні першого враження можливі вияви типових перцептивних бар'єрів (стосовно нашого особистого досвіду):

- *стереотип статусу* (чим вищий статус співрозмовника, тим кращі особистісні якості ми йому приписуємо),
- *стереотип схожості* (якщо співрозмовник схожий на нашого попереднього знайомого, ми приписуємо йому ідентичні якості цього знайомого),
- *стереотип зовнішності* (про співрозмовника судимо за виробленими діагностичними канонами типу «блондинки - нерозумні»).

В перцептивній стороні спілкування виявляються й такі її аспекти:

- *візуальний контакт* (погляд може бути публічним (лінія очей чи зона обличчя) та інтимним (рухи очей вздовж тіла співрозмовника),
- *комунікативний простір* (інтимний - до одного метра, неформальний - до трьох метрів, соціальний - більше трьох метрів),
- *експресивні реакції* (міміка, жести, пантоміміка, інтонація голосу, паузи).

Інтерактивна функція спілкування проявляється через обмін діями, речами впродовж взаємодії. Успішність її реалізації суттєво визначається тими завданнями, які поставили суб'єкти спілкування щодо нього, та узгодженістю цих завдань.

Люди під час взаємодії між собою, прагнуть здійснити вплив одне на одного, отримати від партнера бажаної відповіді, виконати прохання тощо. Форми впливу партнерів по спілкуванню можуть бути найрізноманітнішими.

Прямою формою впливу є *примус*, висловлений у формі наказу, розпорядження, вимоги, погрози покарання, якщо вони не будуть виконаними.

Між тим існує багато більш ефективних способів впливу, ніж прямий примус. Часто використовується вплив у формі *переконання*, під впливом якого в індивіда формується аргументована установка здійснювати певні дії та вчинки як найбільш доцільні для досягнення поставленої мети.

Іноді для впливу на особистість використовують такий спосіб як *навіювання*, за допомогою якого намагаються викликати або змінити у партнера по спілкуванню бажані для того, хто навіює, погляди, переконання, вірування, установки. Можливим є і такий вплив як *зараження*, коли стан однієї особистості передається іншій, що і спонукає її наслідувати діям цієї особистості.

4. Конфлікти в спілкуванні, їх причини та способи реагування

Кожна людина виконує безліч функцій: службові (начальник, підлеглий, учень, лікар, педагог та ін.), сімейні (мати, батько, чоловік, дружина, сестра та ін.), що обумовлює формальне або неформальне спілкування.

Формальне спілкування - спілкування, обумовлене соціальними функціями, регламентоване за змістом та формою.

Людині властиве прагнення до неформального спілкування, до розкриття внутрішнього складу своєї особистості.

Неформальне спілкування - спілкування, яке насичене суб'єктивним особистісним сенсом, обумовлене тими особистісними стосунками, які були встановлені між партнерами.

Здатність встановлювати неформальне спілкування залежить від:

- рис особистості (спрямованість на спілкування, довіра тощо);
- володіння «технікою» спілкування (встановлення контакту, уміння бачити і розуміти іншого) тощо.

В процесі спілкування часто виникають міжособистісні конфлікти.

Конфлікт - сутичка протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії.

Підґрунтям для кризи можуть бути розбіжності в галузі моральних цінностей, особистих інтересів, бажань, прагнень, цілей. Конфлікти можуть виникати в зв'язку з порушенням правил і норм взаємодії між людьми, а також нечесна, несправедлива, нетактовна поведінка однієї особистості по відношенню до іншої.

Міжособистісний конфлікт має не лише негативне, але й позитивне значення в процесі спілкування між людьми.

Негативну роль відіграє так званий тупиковий конфлікт, в основі якого лежать непримиренні протиріччя, які виникли між особистостями в результаті образливих дій одного з партнерів по спілкуванню.

Позитивну роль відіграє конфлікт в зв'язку з тим, що є сигналом неблагополуччя в міжособистісних відносинах, які слід змінити, вирішуючи конфліктну ситуацію в інтересах всіх людей, які до нього залучені. Крім того, ситуативний конфлікт відіграє роль стимулятора розвитку процесу спілкування, оскільки привносить пожвавлення в процес спілкування.

На конфліктні ситуації люди здатні реагувати по-різному, обираючи ту чи іншу стратегію поведінки в конфлікті.



Рис. Стратегії поведінки в конфлікті

Компроміс виявляється у намаганні не загострювати ситуацію за рахунок взаємних поступок інтересами. Партнери не враховують глибинних потреб, а задовольняються зовнішньою стороною поведінки.

Девіз: Щоб кожен із нас щось виграв, кожен повинен щось програти.

Пристосування - людина адаптується до ситуації, не відстоюючи своїх інтересів.

Девіз: Щоб ти виграв, я повинен програти.

Уникання пов'язане з намаганням відсунути конфліктну ситуацію якомога далі, сподіваючись, що все вирішиться само собою.

Девіз: Щоб не було конфлікту, краще я відступлю.

Конкуренція - активний, майже агресивний наступ, намагання вирішити конфлікт, ігноруючи інтереси інших осіб. Людина доводить свою думку, як єдину і правильну, ігноруючи міркування інших.

Девіз: Щоб я переміг, ти повинен програти.

Співробітництво проявляється в прагненні разом підійти до ефективного вирішення ситуації з урахуванням інтересів, потреб обох сторін. Ця стратегія є найефективнішою для налагодження добрих стосунків, але вимагає багато часу.

Девіз: Щоб я виграв, ти теж повинен виграти.

Найоптимальнішою є стратегія співробітництва. Однак, обираючи ту чи іншу поведінку в конфлікті, людина має зважати на умови, в яких він відбувається, обставини, що його викликали, індивідуальні особливості учасників конфлікту.

Спілкування пронизує життя людини вже з самого початку її існування і має важливе значення, оскільки постає як:

- засіб обміну інформацією (первинна за історично-біологічним походженням функція, її вияви спостерігаються й у тварин);
- джерело передачі суспільного досвіду (виникає ще до появи писемності, а після цього втілюється в письмові форми);

- фактор формування особистості (впродовж першого року життя дитини спілкування є провідною діяльністю немовляти, визначаючи успішність психічного розвитку);

- механізм налагодження та підтримання взаємин між людьми;

- засіб міжособистісної інтеграції (спілкування лежить в основі дружніх, прихильних, любовних взаємин);

- спосіб організації діяльності (особливо дорослих з дітьми за рахунок настанов, інструкцій, порад);

- основа діяльності більшості професій (вчитель, лікар, психолог тощо).

Отже, особистість буде почуватися щасливою за умови успішного оволодіння мистецтвом спілкування.