



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ  
УКРАЇНИ**

**Державний біотехнологічний університет**

**Факультет менеджменту,  
адміністрування та права**

**Кафедра педагогіки та психології**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ  
«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСНОВИ  
МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ»  
ДЛЯ ЗДОБУВАЧІВ ПЕРШОГО  
(БАКАЛАВРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

спеціальність **015 «Професійна освіта»**  
**(015.37 Аграрне виробництво, переробка  
сільськогосподарської продукції та харчові технології)**  
форми навчання **денна та заочна**

**Харків, 2022**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ  
«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСНОВИ  
МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ» ДЛЯ  
ЗДОБУВАЧІВ ПЕРШОГО  
(БАКАЛАВРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ**

спеціальність *015 «Професійна освіта»*  
*(015.37 Аграрне виробництво, переробка*  
*сільськогосподарської продукції та харчові технології)*  
форми навчання *денна та заочна*

**Затверджено  
рішенням Науково-методичної  
ради факультету  
МАП ДБТУ  
Протокол № 2  
від 23.02.2022р**

**Харків 2022**

УДК 159:9

**Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: конспект лекцій для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, спеціальності 015 «Професійна освіта» (015.37 Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології), денної та заочної форми навчання; упоряд. Є.Л. Скворчевська – Харків: ДБТУ, 2022. – 171 с.**

В лекціях розглядається загальне уявлення про особливості та види міжособистісного спілкування. Лекції призначені для студентів, що навчаються за спеціальністю 015 «Професійна освіта» (015.37 Аграрне виробництво, переробка сільськогосподарської продукції та харчові технології).

Відповідальний за випуск: к.псих.н., доцент Скворчевська Є.Л.

*Схвалено і рекомендовано до друку науково-методичною радою факультету менеджменту, адміністрування та права ДБТУ (протокол №2 від 23.02.2022)*

© Є.Л. Скворчевська Є.Л.

**НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ**

**КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ З ДИСЦИПЛІНИ  
«ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСНОВИ  
МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ» ДЛЯ  
ЗДОБУВАЧІВ ПЕРШОГО  
(БАКАЛАВРСЬКОГО) РІВНЯ ВИЩОЇ ОСВІТИ**  
спеціальності *015 «Професійна освіта» (015.37 Аграрне  
виробництво, переробка сільськогосподарської продукції  
та харчові технології),  
денної та заочної форми навчання.*  
*Упорядник*

Скворчевська Є.Л.

## ЗМІСТ

Модуль 1. Загальне уявлення про основи міжособистісного спілкування	6
Змістовий модуль 1. Спілкування як соціально-психологічна та комунікативна категорія	6
ЛЕКЦІЯ 1. Спілкування як науково-практична проблема	6
ЛЕКЦІЯ 2. Історія комунікації, аспекти спілкування	23
ЛЕКЦІЯ 3. Комунікативний аспект спілкування	44
ЛЕКЦІЯ 4. Інтерактивний аспект спілкування	58
ЛЕКЦІЯ 5. Перцептивний аспект спілкування	66
ЛЕКЦІЯ 6. Спілкування та індивідуальні якості особистості	72
ЛЕКЦІЯ 7. Комунікативність та комунікабельність	89
Змістовий модуль 2. Спілкування як взаємодія	99
ЛЕКЦІЯ 8. Вербальне спілкування	99
ЛЕКЦІЯ 9. Невербальне спілкування	115
ЛЕКЦІЯ 10. Бар'єри та труднощі спілкування	129
ЛЕКЦІЯ 11. Ділове спілкування	144
ЛЕКЦІЯ 12. Психологічні аспекти переговорного процесу	156

*Модуль 1. Загальне уявлення про основи міжособистісного спілкування*

*Змістовий модуль 1. Спілкування як соціально-психологічна та комунікативна категорія*

*Тема 1. Спілкування як науково-практична проблема*

*ПЛАН*

1. Об'єкт, предмет, завдання дисципліни.
2. Поняття «спілкування» у науці.
3. Підходи до спілкування.
4. Методи дослідження в психології міжособистісного спілкування.

*Ключові поняття:* психологія міжособистісного спілкування, спілкування, комунікативний потенціал особистості, педагогічне спілкування.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Дайте визначення поняття «психологія».
2. Охарактеризуйте предмет та об'єкт вивчення психології.
3. У чому її завдання?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність спілкування як науково-практичну проблему.

*1. Об'єкт, предмет, завдання дисципліни*

*Психологія міжособистісного спілкування* — це нова навчальна дисципліна, становленню й розвитку якої сприяли різні галузі науки (психологія, етика, філософія, соціологія) та практики (управління,

менеджмент та ін.) — науки, що займаються людинознавством і вивчають одну й ту саму природу людської поведінки (але під різними кутами зору) і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

*Об'єкт дисципліни* — міжособистісне спілкування.

*Предмет* — психологічний аспекти й механізми міжособистісного спілкування.

*Метою вивчення дисципліни* є формування у студентів умінь і навичок використовувати технології спілкування як інтегративну систему міжособистісної взаємодії, оволодіння основними закономірностями і механізмами комунікації в майбутніх професійних ситуаціях.

*Завдання:*

1. Оволодіння та подальше вільне оперування професійною термінологією, використовуваною в даній сфері практичної діяльності.

2. Розкрити взаємозв'язки міжособистісного спілкування з іншими формами комунікативних процесів.

3. Вивчити та охарактеризувати міжособистісну комунікативну взаємодію у зв'язку с цілями та мотивами співрозмовників, ставленням один до одного, сценаріями спілкування.

4. Охарактеризувати особливості розуміння співрозмовниками один одного.

Спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин.

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

*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.

*Комунікативний потенціал особистості* – притаманні особистості об'єктивні й суб'єктивні комунікативні можливості, які



реалізуються як свідомо, так і стихійно і є внутрішнім резервом індивіда.

Категорії, зміст яких буде вивчатися і розкриватися протягом вивчення дисципліни: комунікативний вплив, комунікація, комунікативні бар'єри, культура спілкування, міжособистісний вплив, вербальне, невербальне спілкування психологічно оптимальне спілкування, ділове спілкування та інші.

## 2. *Поняття «спілкування» у науці*

Спілкування як процес і продукт життєдіяльності людей має багате минуле, а як результат наукових досліджень — коротку історію. Багато цінного й цікавого про спілкування знаходимо в пам'ятках історії й літератури, зокрема в українських джерелах.

Вивченням спілкування до початку ХХ ст. наука не займалася, Розглядалися і досліджувалися лише окремі складові цього феномена. Проте на початку ХХ ст. до цих проблем починають звертатися вітчизняні та зарубіжні вчені. Багатовимірну стимулюючу роль спілкування в житті людини належним чином почали усвідомлювати вчені різних галузей наук — теоретики та спеціалісти-практики. Популярними стали поради американського спеціаліста *Дейла Карнегі* про те, як поліпшувати спілкування та завойовувати собі друзів. Проте ці рекомендації мають не

наукову, а переважно практичну цінність. Вони стосуються *технології спілкування і не розкривають його психологічної структури й закономірностей*. Водночас вони певною мірою допомагають діловим людям і всім, кого хвилює процес спілкування, хто відчуває у цьому труднощі.

Однак, як вважає американський психолог *Еверетт Шостром*, нерідко поради Д. Карнегі призводять до *маніпулювання* людьми, а це суперечить вимогам гуманістичної етики та психології. На жаль, лише небагато людей, на думку Е.Шострома, насправді спілкуються на високому рівні культури. Він описує актуалізатора — людину, яка має гуманні мотиви спілкування й ставиться до партнера як до рівної собі особистості.

До спілкування як наукової проблеми активно підійшли спеціалісти з етики, психології, філософії та інших галузей науки у *20–30-ті роки* нинішнього століття.

На Заході у *30-ті роки* зародилася школа *«людських відносин»*. Її прибічники, розроблюючи складні економічні, фінансові питання, почали звертатися до етики, психології та соціології — наук про людську поведінку.

На жаль, у радянській теорії й практиці нічого, крім жорсткого опору “*підступам буржуазної ідеології*” в галузі становлення

“людських відносин”, не було напрацьовано, а намагання деяких провідних учених апелювати до істини, до розуму призвели до розгрому соціології та недооцінювання психології в нашому суспільстві, що завдало чималої шкоди. Після 30-х років інтерес до проблем спілкування дещо зменшився.

Однак за *останні десятиріччя* вони знову притягли до себе увагу. Завдяки інтеграції економіки, зростанню політичної залежності одних народів від інших, розвитку засобів комунікації посилюється загальнолюдське начало в міжособистісних стосунках. Перед загрозою загальнолюдського знищення людина стала більше відчувати себе абсолютною цінністю. Це зумовило розвиток наук про людину, про її відносини з іншими. Зокрема, проблеми спілкування перетворилися на «логічний центр» усієї системи психологічної проблематики, що було пов'язано також з розвитком *соціальної психології*, посиленням її впливу на інші психологічні дисципліни.

Останні 30 років характеризуються появою низки праць, де спілкування розглядається з різних точок зору. Нерідко в них по-різному розкривається зміст основних характеристик феномена спілкування, іноді неоднозначно трактуються категорії.

У 1969 р. американський психолог *Д. Денс* нарахував 96 дефініцій спілкування. Поряд з підручниками, науковими розробками про спілкування написано багато науково-популярної літератури. Варто відзначити доробок зарубіжних авторів, присвячений проблемі сім'ї, попередженню й розв'язанню конфліктів, проведенню переговорів і поліпшенню міжособистісних взаємин. Спілкування тепер вивчають у взаємозв'язку з різними видами діяльності.

У дослідженнях як вітчизняних, так і зарубіжних учених найбільш детально описано *ділове*, зорема *педагогічне*, спілкування. Спрямованість цих досліджень практична — досягти ефективності у професійній діяльності.

Несподіваним для багатьох відкриттям «*організаційної культури*» як важливого інструмента управління господарством ознаменувалися 80- і роки. Багато зарубіжних теоретиків назвали культуру, і передусім культуру спілкування, важливою складовою в боротьбі за успіх у бізнесі. Відомий американський спеціаліст у галузі управління *Лі Якокка* в монографії «*Кар'єра менеджера*» зазначає, що *психологія* була для нього найціннішою з усіх університетських дисциплін. Працюючи у сфері управління, він у

спілкуванні з різними людьми частіше використовував знання з психології та етики, особливо етики спілкування, аніж інженерні та економічні знання.

*Спілкування він вважає найкращим способом спрямувати енергію людей на досягнення поставленої мети.*

У різні часи підходи до вивчення спілкування були не однаковими. Якщо, наприклад, у психології в 20–60-ті роки його досліджували в контексті масових процесів, а потім — в онтогенезі, у взаємозв'язку з мовленням і вищими психічними функціями, то наприкінці 60-х — на початку 70-х років наука вивчала, як змінюється поведінка людей в різних ситуаціях безпосереднього спілкування, аналізувала різні засоби, зокрема невербальні характеристики та їхнє значення для сприймання однієї людини іншою, розглядала прикладні аспекти спілкування як цілеспрямований вплив.

Розвиток виробничих відносин стимулював учених і практиків до вивчення спілкування у зв'язку із становленням і розвитком особистості. Саме на цьому шляху плідно об'єдналися позиції етиків і психологів. У науці відбувся так званий комунікативний поворот. Суть його — у переході від суб'єкта, який віддає перевагу монологіві, до суб'єкта,

*котрий прагне діалога у спілкуванні та взаємодії з іншими людьми.*

Основну увагу зосереджували на засобах комунікації, особливостях контакту, комунікативних діях, видах взаємодії, зокрема, у конфліктних ситуаціях і під час переговорів. Іншими словами, у процесі цих досліджень частіше вивчали питання, як спілкуються та взаємодіють суб'єкти, а не те, з приводу чого вони спілкуються.

### *3. Підходи до спілкування*

У різних концептуальних системах (*біхевіоризм, гештальтпсихологія, неофрейдизм*) спілкування аналізували за допомогою основних положень цих систем. А тому складові спілкування часто вивчали окремо: або обмін інформацією, або взаємодія, або процес сприймання одне одного. Так само нерідко етика і психологія спілкування досліджуються окремо, хоча в діловому житті вони проявляються в єдності.

Щоб зрозуміти *наукову природу спілкування*, можна скористатися *підходами*, в основі яких лежить роль, яку відіграє для нас Інший, з яким ми вступаємо в контакт: *моносуб'єктивний, полііндивідний, інтеріндивідний та суб'єкт-суб'єктний*.

Згідно з *моносуб'єктивним підходом* людина в цьому світі майже самотня.

Спілкування для неї — епізод з її життя, в якому інша людина не відіграє помітної ролі.

*Полііндивідний підхід* до спілкування ґрунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших. Особистостями стають лише окремі люди — герої, керівники. Тут вплив однієї людини передбачає врахування психіки інших. На визнанні цього чинника побудована, наприклад, прикладна дисципліна «іміджелогія».

В основі *інтеріндивідного підходу* лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації. Під час такого спілкування люди поступаються одне одному, пристосовуються одне до одного. Проте якщо роль *Іншого* не відповідає сподіванням людини, то для неї основною буде власна позиція, а Інший стане об'єктом, а не су б'єктом спілкування. Якщо ж *Інший* залишається для співрозмовника значущою, унікальною, неповторною особистістю, то спілкування матиме характер *суб'єкт-суб'єктного*. Цей підхід можна визначити як *діалогічний*.

Жодний з описаних підходів не є «позитивним» або «негативним». Усі вони допомагають пізнати механізми спілкування, розширюють спектр наукових даних. Автори, використовуючи все цінне, що притаманне різним підходам, при розгляді того, що

становить найвищий рівень спілкування, спираються насамперед на *суб'єкт суб'єктний підхід*. Саме він є найближчим до гуманістичної орієнтації в етиці та психології, а отже, і у спілкуванні.

Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, узагальненнями, думками, почуттями.

*Спілкування* можна охарактеризувати так: комунікація, приймання і передання інформації (зрозуміло, що інформацію можна отримати також завдяки спостереженню); взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями; сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого.

*Спілкування* — це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо). Іншими словами, *спілкування* — це взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин і досягнення загального результату.

Термін «*культура спілкування*» вперше з'явився в наукових працях у 80-ті роки. Загальноприйнятого визначення цього поняття немає ще й досі. Охарактеризовано лише



окремі види культури спілкування, описано культуру професійного, зокрема педагогічного, спілкування, виокремлено компоненти цього феномена. Розвиток гуманістичної психології та гуманістичної етики на Заході сприяв гуманістичному осмисленню спілкування. У нашій країні на той час підходи до спілкування, як зазначалося, були класово зорієнтовані, стереотипізовані, мали формальний і конформний характер. Проте останнім часом ідеї гуманістичної етики та гуманістичної психології почали поширюватись і в Україні.

#### *4. Методи дослідження в психології міжособистісного спілкування*

Психологія міжособистісного спілкування має три рівні дослідження:

- 1) експериментально-емпіричний;
- 2) теоретичний;
- 3) філософськи-методологічний.

На *першому* рівні здійснюється нагромадження емпіричного матеріалу, необхідного для подальшого узагальнення. На *теоретичному* рівні результати емпіричних досліджень узагальнюються, створюються концептуальні моделі соціально-психологічних процесів, удосконалюється категоріальний апарат науки. *Філософсько-методологічний* рівень дає світоглядне узагальнення результатів досліджень, дозволяє виділити нові аспекти

впливу людського фактора на розвиток міжособистісного спілкування.

*Методологія* – система принципів і способів організації побудови теоретичної і практичної діяльності, а також учення про цю систему.

*Методика* – система методів і процедур, що використовується для дослідження будь-якого соціально-психологічного феномену в сфері міжособистісного спілкування.

*Метод* – спосіб досягнення якої-небудь мети, розв'язання конкретного завдання, сукупність прийомів і операцій практичного і теоретичного застосування (пізнання) реальності. Метод виконує результативну функцію, указує дослідникові, як він повинний поводитися стосовно об'єкта пізнання, які пізнавальні і практичні операції повинен виконати, щоб досягти поставленої мети.

У сучасному науковому знанні методологія розглядається в чотирьох рівнях.

*Структура методологічного знання:*

- рівень філософської методології;
- рівень загальнонаукової методології;
- рівень конкретно-наукової методології;
- рівень процедур і методик дослідження.

*Методи психологічного дослідження:*

1) *Основні:*

1. *Спостереження.* *Метод спостереження* полягає в тому, що експериментатор збирає інформацію, не втручаючись у процес. Для наукового спостереження характерні переходи від опису фактів до пояснення їхньої суті. Наукове спостереження має відповідати певним вимогам:

1. Бути цілеспрямованим, а не випадковим.

2. Здійснюватися планомірно й систематично.

3. Бути забезпеченим достатньою інформацією.

4. Точно фіксувати результати спостереження.

2. *Експеримент* є одним із основних методів психології. Особливість його полягає в тому, що дослідник сам створює умови, за яких досліджуване явище виявляється неодмінно й закономірно.

*Лабораторний експеримент* здійснюється із застосуванням спеціально розроблених експериментальних матеріалів. Часто скеровується на вивчення цілісної діяльності людини.

*Природний експеримент* зберігає зміст звичайної діяльності людини, але створюються

умови, за яких обов'язково виявляється досліджуване психічне явище.

*Констатуючий експеримент* – це експеримент, скерований на виявлення рівня тих чи інших особливостей психічного розвитку безпосередньо до моменту проведення дослідження.

*Формуючий експеримент* – це експеримент, скерований на вивчення психічного явища безпосередньо у процесі активного формування тих чи інших психічних особливостей.

*Контрольний експеримент* – це експеримент, скерований на вивчення позитивного впливу після формувального експерименту.

## *2) Додаткові:*

*1. Методи опитування* передбачають одержання даних зі слів піддослідного. Ці методи застосовують, коли потрібно з'ясувати рівень розуміння піддослідним життєвих ситуацій, завдань, уживаних у навчанні та практичній діяльності, або коли потрібна інформація про інтереси, погляди, потреби, почуття, мотиви діяльності людини.

*Опитування може бути усним та письмовим.*

Запитання, що використовуються в опитуванні, можуть бути *закритого та відкритого типів*.

*Закриті запитання* передбачають, що піддослідний має обрати одну відповідь із двох (альтернативні завдання) або декількох (завдання множинного вибору), що запропоновані.

*Відкриті запитання* передбачають, що піддослідний самостійно формулює відповідь, параметри якої майже не регламентуються.

*Опитувальники та анкети* дають змогу зібрати письмовий фактичний матеріал, що стосується характеру, змісту та спрямованості думок, оцінок, настроїв людини. Анкети відрізняються від опитувальників тим, що передбачають використання деяких біографічних фактів.

2. *Бесіда* – це цілеспрямована розмова з піддослідним з метою з'ясування уявлення або розуміння ним явищ природи та суспільства, наукових питань, переконань, причин та наслідків тощо.

3. *Інтерв'ю* розглядається як один із варіантів бесіди, який виявляє думки, погляди, факти з життя піддослідного, його ставлення до політичних ситуацій, соціальних явищ тощо.

4. *Тест* – це стандартизоване випробування, яке передбачає використання

запитань чи завдань закритого типу. Психологічні тести становлять собою певну систему завдань, надійність яких випробовується на певних вікових, професійних, соціальних групах, оцінюється та стандартизується за допомогою спеціального математичного (кореляційного, факторного та ін.) аналізу. Розрізняють тести для визначення інтелектуальних здібностей, рівня розумового розвитку особистості та тести успішності.

5. *Соціометричне дослідження, або метод вибору* застосовують для з'ясування взаємин у колективі, оцінних ставлень піддослідних до інших, віддавання переваги одним членам колективу чи групи перед іншими. Соціометричну методику застосовують для вивчення групової диференціації.

6. *Метод аналізу продуктів діяльності* ґрунтується на тому, що в результатах праці людини виявляються її знання, вміння та навички, здібності, риси характеру. Продукти діяльності дають можливість побачити різноманітні психічні якості та властивості особистості, рівень її розвитку.

Інша класифікація методів поділяє їх на *дві групи*:

- *методи збору інформації*  
(спостереження, експеримент, опитування, тести, вивчення документів);

- *методи обробки інформації*  
(кореляційний аналіз, факторний аналіз, побудова типологій і ін.).

Таким чином, спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Дайте визначення поняття «психологія міжособистісного спілкування».
2. Визначте об'єкт, предмет та завдання дисципліни.
3. Що таке комунікативний потенціал особистості?
4. Охарактеризуйте підходи о спілкування.
5. Визначте методи спілкування.

*Тема 2. Історія комунікації, аспекти спілкування*  
*ПЛАН*

1. Визначення спілкування. Історія комунікації.

2. Три аспекти спілкування: комунікація, перцепція, інтеракція.

3. Функції та цілі спілкування.

4. Засоби спілкування.

5. Різновиди спілкування.

6. Стили спілкування.

*Ключові поняття:* спілкування, культура мовлення, комунікативна культура, комунікація, перцепція, інтеракція.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Дайте визначення поняття «психологія міжособистісного спілкування».

2. Визначте об'єкт, предмет та завдання дисципліни.

3. Що таке комунікативний потенціал особистості?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність історію комунікації, аспекти спілкування.

*1. Визначення спілкування. Історія комунікації*

Спілкування відіграє важливу роль у житті й діяльності кожної людини. завдяки спілкуванню утворюються товариства людей, в яких налагоджується взаємодія і виробляються



соціальні норми поведінки. Знання сутності спілкування, його закономірностей, функцій, взаємного обміну і проблем є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми і задоволення вищих потреб особистості. без спілкування особистість не може повноцінно розвиватися.

Історія наукового пізнання комунікації починається ще з античності. Античні мислителі поряд з розумом-логосом шанували мову-логос. Стимулом для цього послужило те, що в політичному житті греків широко використовувалась риторика, красномовство та особливу довіру народних зборів мали оратори, які володіли силою усного слова.

Комунікація стала ще до нашої ери предметом вивчення двох давніх наукових дисциплін – логіки та лінгвістики. У середні віки християнська церква не забула уроків античного красномовства. До програми підготовки священнослужителів входили риторика, граматики й діалектика, які утворювали «тривіум» – три перших та основних предмети вивчення. Оцінюючи досягнення ХХ ст. у галузі вивчення соціальної комунікації, можна констатувати, що комунікаційна проблематика стала складовою частиною фундаментальних суспільних наук – соціології, психології, культурології, філософії,

а також засвоєна різними прикладними ученнями від документалістики та журналістики до теорії реклами й паблік рилейшену.

Категорія «спілкування» часто ототожнюється з категорією «комунікація». Це ототожнення відбувається само по собі в англomовних текстах, де крім communication немає іншого слова для перекладу українського «спілкування».

*Спілкування* – це багатоплановий процес розвитку контактів між людьми, який породжується потребами сумісної діяльності та включає в себе обмін інформацією, взаємодію, сприйняття й розуміння людьми один одного.

*Культура мовлення* позиціонується як важлива характеристика індивіда, що виявляється у процесі спілкування і є показником його загальної культури. Культура спілкування, на нашу думку, зокрема, забезпечується культурою мовлення і є складовою особистісної культури.

Розглядаючи культуру спілкування в широкому значенні фахівці мають на увазі цілісну систему, яка складається зі взаємопов'язаних моральних та психологічних компонентів, кожен з яких вносить своє в характеристику цілого.

Л. Орбан-Лембрик відповідно до сучасних уявлень пропонує визначати *культуру спілкування за такими характеристиками:*

- ступінь оволодіння комунікативною системою знань;
- сукупність умов, що забезпечують високу комунікативну компетентність, рівень комунікативної підготовки особистості;
- відповідність мовлення нормам літературної мови;
- комунікативна установка на спілкування з іншою людиною як найвищою цінністю;
- сукупність моральних вимог як складової звичок і навичок людини, що виявляється 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 стосунки.

За концепцією В. Саф'янова, про культуру спілкування свідчать взаємопов'язані показники:

- орієнтація на високі етичні цінності;

- опанування високої психологічної й етичної культури;

- освоєння «техніки» спілкування.

Сучасні філософські дослідження переконують, що феномен кому-нікативної культури з чинника, який супроводжує процес соціальної взаємодії, перетворюється на один із провідних чинників досягнення соціальної стійкості й упорядкованості завдяки його стабілізуючому впливу на комунікативні процеси. Саме культурне наповнення надає цьому феномену поліфункціонального характеру.

Комунікативна культура в умовах інформаційної цивілізації стає метою (культура діалогу), підґрунтям (взаєморозуміння), засобом регламентації (культура ділового й повсякденного спілкування) комунікативних процесів. Разом із тим комунікативна культура відображає специфіку тенденцій сучасного інформаційного суспільства.<sup>3</sup> позицій діяльнісного підходу, згідно з яким кожне явище суспільного життя є виявом діяльності як універсального способу існування людини й суспільства, комунікативну культуру розуміють як сукупність елементів, що регулюють комунікативну діяльність і формуються, функціонують та розвиваються через взаємодію суб'єктів.

*Комунікативна культура індивіда* визначається як система знань, норм, цінностей і зразків поведінки, прийнятих у суспільстві, і вміння органічно, природно й невимушено реалізувати їх у діловому й емоційному спілкуванні. При цьому комунікативній культурі властиві загальні ознаки культури, а також відображення специфічного характеру комунікативної діяльності.

Осмислення поняття комунікативної культури розвивалося на підставі нормативно-етичного підходу до проблем спілкування.

*Початковий етап* його виявлення характеризується виокремленням у структурі спілкування етичної складової – педагогічного такту (І. Страхов, Н. Кузьміна). Н. Кузьміна визначає його як відчуття міри у вияві вимогливості, вміння вибрати форму вимог, особлива чуйність, що вияв-ляється в усій системі багатоманітних стосунків з учнями, їхніми бать-ками, у вирішенні часом надзвичайно тонких психологічних питань, які виникають у процесі педагогічної діяльності.

У складі *комунікативної культури А. Мудрик* виокремлює:

- психологічні особливості особистості: товариськість, емпатія, рефлексія комунікативної діяльності, саморегуляція;

- особливості мислення, що втілюються у відвертості, гнучкості, нестандартності асоціативного ряду і внутрішнього плану дій;

- соціальні установки, що зумовлюють інтерес до самого процесу спілкування і співпраці, а не до результату;

- сформованість комунікативних умінь.

Н. Юрченко пропонує вирізняти в структурі комунікативної культури *три компоненти*:

1. *аксіологічний*, який відображає основні цінності комунікативної культури: гуманістичну позицію, інтерес до людей, загальну культуру особистості, морально-етичні норми, зокрема професійні, естетичний компонент;

2. *технологічний*, що відображає операційний аспект професійного спілкування й охоплює: загальнотеоретичні знання щодо основ міжособистісної комунікації, професійного спілкування, теорій формування особистості та її психологічних особливостей; знання своїх індивідуально-типологічних особливостей; комунікативно значущі уміння і навички: (розуміння і сприймання, міжособистісної взаємодії, володіння техніками спілкування);

3. *творчий*, що дає змогу відстежити динаміку розвитку і саморозвитку особистості в комунікативній діяльності й передбачає

передусім комунікативні якості особистості: рефлексію комунікативної діяльності, гнучкість, емпатію, товариськість, емоційно-психологічна саморегуляцію, особистісну атракцію.

Таким чином, комунікативна культура зумовлюється розвитком і саморозвитком особистості, що виявляється в творчому характері освоєння кращих зразків комунікативної діяльності. Водночас вона забезпечує ступінь соціальної активності особистості, соціальну значущість норм її поведінки, застосування відповідних засобів комунікативної діяльності.

Спілкування має велике значення у формуванні людської психіки, інтелекту, розвитку і становленні її культурної поведінки. Завдяки спілкуванню людина розширює загальний світогляд, мислення, сприймання, розвивається як особистість. Ставлення та стосунки, які наповнюють спілкування, надають йому своєрідності, певного емоційного забарвлення. Існує безліч тем для спілкування людей. Тим більше їх, чим ширше коло спілкування особистості, тим багатша сама особистість, оскільки у процесі спілкування відбувається моральне та інтелектуальне збагачення людини, виявляються симпатії та антипатії, розкривається справжня значущість однієї людини для іншої.

Таким чином, без спілкування людина не здатна не лише психологічно розвиватися, але й просто забезпечувати своє існування.

2. *Три аспекти спілкування: комунікація, перцепція, інтеракція*

Спілкування включає в себе 3 аспекти:

- комунікативний – обмін інформацією між людьми;
- інтерактивний – взаємодія між учасниками спілкування, обмін діями та вчинками;
- перцептивний – сприйняття, порозуміння та оцінка один одного.

3. *Функції та цілі спілкування*

Спілкування це багатоплановий процес, який виконує цілу низку функцій. Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від ситуацій, змісту і мети спілкування.

*Функції спілкування* (від лат. *hwreviq* виконання, здійснення) – це ролі й завдання, які воно виконує в процесі життєдіяльності особистості.

Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми одне одного. Український психолог Валентина Анатоліївна Семиченко характеризує спілкування як головну умову виживання,



навчання, виховання та розвитку особистості. Вона виділяє такі *функції спілкування*:

- *контактна* – встановлення комунікації як виявлення взаємної готовності прийняти та передати інформацію; і

- *інформаційна* – обмін інформацією;

- *спонукальна* – спрямування активності на виконання певних дій;

- *координаційна* – взаємна орієнтація на узгодження дій для спільної діяльності;

- *розуміння* – адекватне сприйняття і розуміння стилю поведінки, взаєморозуміння;

- *амотивна* – цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміна у партнерів емоційних станів;

- *встановлення відносин* – усвідомлення та фіксація свого місця в системі;

- *здійснення впливу* – зміна стану, поведінки; ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-смыслових утворень; намірів, настанов, думок, рішень, потреб, дій, оцінок.

*Український психолог Сергій Дмитрович Максименко виділяє наступні функції спілкування:*

- Комунікативна це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення дій та взаєморозуміння людей. Вона здійснюється за допомогою мови, є необхідною умовою

наступності і розвитку, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості. Обмін інформацією, що відбувається між людьми в різних видах діяльності, забезпечується комунікативною функцією спілкування. Контакти між людьми не обмежуються лише потребами передавання інформації.

- Інтерактивна – взаємодія між індивідуумами, а саме обмін не тільки знаннями, ідеями, а також впливом, взаємними намаганнями, діями тощо.

- Перцептивна – процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння.

У характеристиці спілкування важливими є його *функції*. *Радянський психолог Борис Федорович 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.

Виділяють такі *цілі спілкування*:

- контактну – встановлення контакту як стани обопільної готовності до прийому і передачі повідомлення і підтримки

взаємозв'язку у формі постійного взаємоорієнтування;

- інформаційну – обмін повідомленнями, думками, задумами, рішеннями;

- спонукальну – стимуляція активності партнера по спілкуванню, що направляє його на виконання тих або інших дій;

- координаційну – взаємне орієнтування і узгодження дій при організації спільної діяльності;

- розуміння – розуміння сенсу повідомлення, намірів, установок, переживань партнерів по спілкуванню;

- емотивну – збудження в партнерах по спілкуванню потрібних емоційних переживань (обмін емоціями); зміна власних переживань і станів;

- встановлення відносин – усвідомлення свого місця в системі ділових, міжособистісних і інших зв'язків співтовариства;

- вплив – зміна стану партнера, його поведінки, потреб, намірів, рішень, думок і так далі.

У спілкуванні виділяють *наступні етапи (фази)*:

1. Спонука до дії. Потреба в спілкуванні (необхідно повідомити або дізнатися інформацію) спонукає людину вступити в контакт з іншими людьми.

2. Уточнення ситуації дії і спілкування: орієнтування в цілях спілкування, в ситуації спілкування, орієнтування в особі співбесідника і тому подібне.

3. Самодія – спілкування: сприйняття і оцінка у відповідь реакції співбесідника, встановлення зворотного зв'язку, коректування методів спілкування.

4. Згортання дій – фаза взаємоотключення: відключення від партнера, якщо спонукальні мотиви контакту з ним зникли.

У спілкуванні можна *виділити*:

а) інструментальну спрямованість: на виконання соціально-важливої задачі, на справу, на результат;

б) особистісну спрямованість: на задоволення особистісних потреб.

Різновидом рольового спілкування є управлінське спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками, які займають різні позиції в соціальній чи управлінській ієрархії. Білоруський психолог Олексій Аркадьевич Урбанович визначає такі основні *функції управлінського спілкування*:

- видача розпорядчої інформації (розпорядження, накази, рекомендації, поради тощо);

- отримання зворотної (контрольної) інформації про хід і результати реалізації розпорядчої інформації;

- видача оціночної інформації про результати реалізації завдання.

Перша функція в управлінському спілкуванні присутня завжди, вона є провідною. Друга і третя можуть бути відсутні в тому чи іншому конкретному акті управлінського спілкування.

#### *4. Засоби спілкування*

Передавання інформації у процесі спілкування забезпечується за допомогою мови як основного, специфічно людського знаряддя спілкування, а також немовними засобами.

*1. Мова як засіб спілкування* виникла і сформувалась історично, у процесі розвитку людського суспільства, з його потреб. Природа мови є знаковою. Кожне слово — це знак, який у певний спосіб співвідноситься з предметами зовнішнього світу. За кожним словом мови як знаком історично закріпилося певне значення, зрозуміле для спільноти, яке користується цією мовою. *Мова є* засобом нагромадження та передавання суспільного досвіду. Завдяки спілкуванню за допомогою мови відображення дійсності усвідомості однієї людини доповнюється тим, що було у свідомості

інших людей, унаслідок чого зростають можливості для обміну інформацією

2. *Вербальна комунікація за допомогою слова* — основна і найдосконаліша форма людського спілкування. Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначають можливості та ефективність спілкування кожної конкретної особистості. Паралельно з мовою як засобом спілкування за допомогою слова широко використовуються немовні засоби — жести, міміка, інтонація, паузи, манери, зовнішність.

3. *Засоби невербальної комунікації* як “мова почуттів” є продуктом суспільного розвитку людей, вони значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати.

### 5. *Різновиди спілкування*

Спілкування як соціальне явище охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, а саме: залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, міри опосередкування, завершеності, бажаності тощо.

В житті кожної людини існує величезна кількість і різноманітність ситуацій спілкування, які виконують різні функції і класифікуються за різними ознаками.

## *Класифікація видів спілкування:*

### *1. Залежно від контингенту:*

- *міжособистісне спілкування* – це процес взаємодії між людьми, під час якого відбувається сприйняття, взаємовплив на співрозмовника, виявляються психологічні особливості кожного індивіда. Характерне для первинних груп, в яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. Особливості спілкування визначаються змістом і цілями діяльності, що їх реалізує група;

- *особистісно-групове спілкування* процес взаємодії окремої особистості та групи людей; міжгрупове спілкування передбачає участь двох або більше груп, кожна з яких має власну позицію та цілі. Спостерігається тоді, коли одну із сторін спілкування репрезентує особистість, а іншу — група. Таким є спілкування вчителя з класом, керівника — з колективом підлеглих, оратора — з аудиторією;

- *опосередковане спілкування* здійснюється за допомогою третіх осіб, телефону, комп'ютера або інших технічних засобів;

- *міжгрупове спілкування* передбачає участь у цьому процесі двох спільнот, кожна з яких обстоює власну позицію, домагається власних цілей, або ж обидві групи намагаються



дійти згоди щодо певного питання, досягти консенсусу.

*2. Залежно від засобів спілкування:*

- *пряме спілкування* – полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного;

- *непряме спілкування* – відбувається через посередників, якими можуть виступати інші люди.

*3. Залежно від спрямування:*

- *ділове спілкування* – це спілкування на офіційному рівні, яке забезпечує досягнення конкретних цілей виробничого характеру;

- *особистісне спілкування* – зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей.

*4. За змістом спілкування може бути:*

- *когнітивне* – це обмін знаннями (наприклад, під час навчального процесу);

- *кондиційне* – це обмін психічними та фізіологічними станами, тобто певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, бажання зіпсувати настрій партнеру);

- *мотиваційне* – спрямоване на передачу іншому співрозмовнику певних установок або готовність діяти певним чином;

- *діяльнісне* – це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

*6. Стилі спілкування*

Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується і через стиль спілкування. Нійскравіше стиль спілкування виявляється у ділових партнерів, керівника і підлеглого. Стиль спілкування це індивідуальна система способів та прийомів, які використовує співрозмовник під час стосунків з іншими людьми.

У кожної людини складаються певні стереотипи взаємодії з іншими, які й визначають її стиль спілкування, залежать від індивідуальних якостей особистості. Стиль спілкування тісно пов'язаний з психологічними особливостями особистості. Він не є природженою якістю, а формується і змінюється в процесі взаємодії, зумовлений культурними цінностями найближчого середовища, традиціями, усталеними нормами поведінки, отже, його можна коригувати й розвивати.

Виділяють авторитарний, демократичний і ліберальний стилі спілкування (за класифікацією американського психолога Курта Левіна):

*1. Авторитарний стиль.* За такого стилю спілкування співрозмовник сам вирішує всі питання життєдіяльності, визначає кожен конкретну мету, виходячи лише з власних установок, суворо контролює виконання будь-якого завдання і суб'єктивно оцінює досягнуті

результати. Головними формами взаємодії такого стилю спілкування є наказ, вказівка, інструкція, догана, чітка мова, короткі розпорядження

2. *Ліберальний (поблажливий, анархічний) стиль.* Такий стиль спілкування характеризується невторчанням, відсутністю елементів схвалення чи догани, в основі якого лежить байдужість і незацікавленість проблемами, наслідком чого є втрата поваги і контролю оточуючих.

3. *Демократичний стиль.* Такий стиль орієнтований на розвиток активності співрозмовників, залучення кожного до вирішення спільних завдань. Цей стиль ґрунтується на повазі і довірі. Демократичний стиль найбільш сприятливий спосіб організації співробітництва в колективі. Під час використання цього стилю основними способами взаємодії є заохочення, порада, інформування, координація.

Отже, ефективність стилів спілкування залежить від ситуацій, що виникають у процесі спілкування, та необхідності миттєвої орієнтації в них.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Дайте визначення поняття «спілкування».

2. Чим зумовлюється потреба у спілкуванні?
3. Що є об'єктом і предметом спілкування?
4. Які функції спілкування ви знаєте?
5. Яка роль спілкування у майбутній професійній діяльності?
6. Які стилі спілкування вам відомі?
7. Які характерні ознаки авторитарного стилю?
8. Які характерні ознаки ліберального стилю?
9. Які характерні ознаки демократичного стилю?

*Тема 3. Комунікативний аспект спілкування*

### *ПЛАН*

1. Поняття мови та мовлення.
2. Сутність поняття комунікативні навички.
2. Комунікативна компетентність.
3. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікативних навичок.

*Ключові поняття: мова, мовлення, комунікативні навички, комунікативна компетентність, емоційний інтелект.*

*Питання для актуалізації знань:*

1. Дайте визначення поняття «спілкування».
2. Чим зумовлюється потреба у спілкуванні?
3. Що є об'єктом і предметом спілкування?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність комунікативного аспекта спілкування.

### *1. Поняття мови та мовлення*

Розглядаючи інформаційний бік спілкування, ми перш за все маємо на увазі обмін різними знаннями, уявленнями, ідеями, почуттями, установками.

Потреба у нових враженнях – одне з найважливіших людських потреб. Інформаційний голод, духовну спрагу ми звичайно угамовуємо за допомогою інших людей. Інформація може бути двох типів: спонукальна та констатуюча. Спонукальна інформація виявляється у формі наказу, поради або прохання. Вона повинна викликати, стимулювати якусь дію. Спонукальна інформація передбачає активізацію (коли слухач починає діяти у заданому напрямку); інтердикцію (заборону небажаних видів діяльності) та дестабілізацію (порушення деяких форм поведінки).

Констатуюча інформація виявляється у формі повідомлення й не передбачає безпосередньої зміни поведінки. Ми щодня слухаємо новини по радіо або телебаченню, але це не означає, що у нашій поведінці щось змінюється. Під час розмови кожен учасник поперемінно то розмовляє – віддає інформацію, то слухає – сприймає її. Людину, яка передає

інформацію, називають комунікатором, а ту, яка сприймає інформацію, – реципієнтом.

Для передачі будь-якої інформації співрозмовникам потрібні якісь засоби, бо інформація не предмет, який можна передати з рук в руки. Передати інформацію можна за допомогою знаків. Виділяють два види знаків, що несуть інформацію, – це слова (мовлення) та жести. Щоб розділити шляхи передачі інформації, їх відповідно назвали вербальною й невербальною. Вербальна комунікація використовує як знакову систему людське мовлення.

*Під мовленням* розуміється звичайна звукова мова, тобто система фонетичних знаків, що включає два принципи: лексичний та синтаксичний.

*Мовлення* – це діяльність спілкування (впливу, повідомлення) за допомогою мови.

## 2. Сутність поняття комунікативні навички

Комунікативні вміння – це здійснення безпосередньої та опосередкованої взаємодії, уміння правильно та влучно пояснювати свою думку й адекватно сприймати інформацію від партнера в спілкуванні

Комунікативні навички – автоматизовані свідомі дії, що сприяють швидкому відображенню в свідомості особистості комунікативних ситуацій, визначають

успішність сприйняття, розуміння об'єктивного світу й відповідного впливу на нього в процесі спілкування.

Комунікативні навички – це характеристика, яка показує як людина взаємодіє з іншими людьми під час спілкування, як вона їх розуміє, чи вірно передає інформацію, отриману від оточуючих, світу та самого себе.

Комунікативні навички в професійній самореалізації допомагають: влаштуватись на роботу, взаємодіяти з колегами, клієнтами, вести перемовини, продавати товари та послуги, презентувати свої ідеї публіці – потенційному роботодавцю, потенційному покупцю, викладачу тощо.

Комунікативні навички, застосовані для особистої та соціальної реалізації, допомагають: знайти нових друзів, пізнати себе через спілкування з собою та іншими, ефективно вирішувати конфлікти, владнати складні емоційні ситуації, відчувати себе впевнено, відкрити свою креативність світу.

Якщо володіти певними елементарними (найпростішими) комунікативними навичками та вміннями, це сприятиме кращій адаптації (приспосовуванню) до професії та в соціальному житті.

Перелік елементарних комунікативних навичок:

- знання культурних норм спілкування, прийнятих в існуючому оточенні – наприклад, професійний жаргон, правила ввічливого спілкування тощо,
- знання традицій і звичаїв місцевості, де працюєш, живеш або проводиш час,
- знання і дотримання правил етикету,
- вихованість,
- розвиток комунікативних здібностей та вміле застосування правил ефективного спілкування.

## *2. Комунікативна компетентність*

Переходячи до аналізу комунікативних умінь, слід зазначити, що розглядаючи структуру комунікативних умінь. За Г. М. Андреевою кожна група умінь відповідає одній з трьох сторін спілкування (комунікативному, перцептивному й інтерактивному). Аналізуючи спілкування як комунікативний обмін, Л.А. Петровська виділяє цілий спектр комунікативних умінь, і, передусім, називає уміння вислуховувати співрозмовника.

А.В. Мудрик виділяє складові комунікативних умінь:

- уміння орієнтуватися в партнерах, об'єктивно сприймати людей (розуміти їх настрій, характер);
- розбиратися в ситуації спілкування (знати



правила, встановлювати контакти);

- співпрацювати в різних видах діяльності (ставити цілі, планувати їх досягнення; аналізувати досягнуте).

Загальні та специфічні комунікативні вміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із іншою людиною, адекватно пізнавати її внутрішні стани, керувати ситуацією взаємодії з нею, застосовувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях, відносять до конативного компоненту комунікативної компетентності.

*Поняття «комунікативна компетентність»* (з лат. *communico* – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і *competens* (*competentis*) – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін.

*Комунікативна компетентність* – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти й бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування. Вона

формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування людиною комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Якщо структуру комунікативної компетентності розглядати через призму психологічної структури спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти, то її можна вважати складовою спілкування. Тоді комунікативний процес варто розуміти як «інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відносин між партнерами». Тобто, виникає «вужьке» поняття «комунікація». Однак, часто «комунікацію» розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що «комунікативний вплив є ... психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни поведінки останнього». Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, який склався між учасниками комунікації. Окрім цього, існує й широке розуміння поняття

«комунікація», що застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві. *До складових комунікативної компетентності належать:*

– орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;

– спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища;

– адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації;

– готовність й уміння будувати контакти з людьми;

– внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;

– знання, уміння і навички конструктивного спілкування;

– внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Отже, комунікативна компетентність являє собою структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, так і соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння й навички.

Людей з високою комунікативною компетентністю характеризують такі зовнішні, поведінкові прояви:

- швидке, своєчасне і точне орієнтування в ситуації взаємодії та партнерства;

- прагнення зрозуміти іншу людину в контексті вимог конкретної ситуації;

- установка в контакті не тільки на справу, але й на партнера; шанобливе, доброзичливе ставлення до нього, урахування його стану й можливостей;

- впевненість у собі, розкутість, адекватна включеність у ситуацію;

- суттєве задоволення спілкуванням і зменшення нервово-психічних затрат у процесі комунікації;

- уміння спілкуватися у різних статусно-рольових позиціях, встановлювати і підтримувати необхідні робочі контакти незалежно, а інколи і всупереч відносинам, які

складаються;

– високий статус і популярність у тому чи іншому колективі;

– уміння організувати дружню сумісну роботу, формувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, досягати високого результату діяльності.

### *3. Емоційний інтелект в аспекті розвитку комунікативних навичок*

У широкому розумінні емоційний інтелект трактується як здатність диференціювати позитивні й негативні почуття, а також знання про те, як змінити свій емоційний стан з негативного на позитивний. Для визначення поняття «емоційний інтелект» було використано дві основи: неоднорідність поняття «інтелект» і здійснення інтелектуальних операцій з емоціями.

*Емоційний інтелект* – це сума навичок та здібностей людини розпізнавати емоції, розуміти наміри, мотивацію та бажання інших людей та свої власні, а також здатність керувати своїми емоціями та емоціями інших людей з метою вирішення практичних завдань.

Термін «емоційний інтелект» є досить новим. Перші публікації з цієї проблеми

належать Дж. Майєру і П. Саловею. У своїх спільних статтях автори вперше запропонували визначення емоційного інтелекту і показали, що його можна виміряти.

*Модель емоційного інтелекту Майєра-Саловея-Карузо містить чотири складники (сприйняття емоцій, використання емоцій для стимуляції мислення, розуміння емоцій, управління емоціями).*

*Модель Деніела Гоулмана – п'ять (самопізнання, саморегуляція, соціальні навички, емпатія, мотивація).*

*Рувен Бар-Он у 1996р. запропонував розширену модель емоційного інтелекту із 15-ти компонентів:*

- самоповага – здатність розуміти й оцінювати себе, бачити свої можливості й обмеження, сильні й слабкі сторони, і приймати себе разом зі своїми сильними й слабкими сторонами;

- емоційна усвідомленість – здатність людини розпізнавати у себе наявність емоції в конкретний момент, розрізняти свої емоції та розуміти причини їх виникнення;

- асертивність / самовираження – здатність ясно й конструктивно висловлювати свої

почуття та думки, а також здатність мобілізувати свою емоційну енергію, проявляти у разі потреби твердість переконань, стояти на своєму;

- незалежність – здатність покладатися на себе й емоційно не залежати від інших;

- емпатія – вміння розпізнавати, усвідомлювати й розуміти почуття інших людей;

- соціальна відповідальність – здатність ідентифікувати себе як члена соціальної групи, конструктивно співпрацювати з іншими людьми, проявляти турботу і брати на себе відповідальність за інших людей;

- міжособистісні відносини – здатність конструктивного спілкування через вербальні та невербальні комунікації, здатність встановлювати і підтримувати взаємовигідні стосунки, засновані на почутті емоційної близькості, вміння відчувати себе вільно й комфортно в соціальних контактах;

- стресостійкість – здатність ефективно управляти своїми емоціями, швидко знаходити вихід із ситуації;

- контролювання імпульсів – здатність стримувати свої емоції, утримуватися від

спокуси;

- оцінка дійсності – здатність звир'яти свої думки й почуття з об'єктивною зовнішньою реальністю;

- гнучкість – здатність швидко коригувати свої почуття, думки, уявлення і поведінку відповідно до мінливих обставин;

- рішення проблем – здатність встановлювати й формулювати проблему, а також знаходити для неї потенційно ефективно рішення;

- самоактуалізація – здатність встановлювати цілі й прагнути їх досягнення, реалізовувати свій потенціал;

- оптимізм – здатність зберігати надію та позитивне ставлення навіть у складних обставинах;

- щастя / благополуччя – здатність відчувати задоволеність собою, іншими та життям загалом.

Таким чином, комунікативні уміння включають здатність розуміти свою поведінку та поведінку партнерів за взаємодією, тому, можна упевнено стверджувати, що адекватна самооцінка здібностей бути гарним



співрозмовником сприяє підвищенню ефективності взаємодії з іншими. Проте, переоцінка своїх здібностей бути гарним співрозмовником, призводить до виникнення самовпевненості, ослабляється емоційний самоконтроль, що може перешкодити подальшому розвитку комунікативних здібностей, умінь особи. Уміння слухати, як центральне комунікативне перцептивне уміння, формується на основі емоційної саморегуляції особи. Певною мірою, формуванню вищезначених якостей особистості сприяє високий рівень емоційного інтелекту та окремі його складові.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. В чому відмінність поняття «мова» та «мовлення»?
2. Назвіть елементарні комунікативні навички.
3. Що таке комунікативна компетентність?
4. Охарактеризуйте комунікативні навички, які допомагають в професійній самореалізації.
5. Дайте визначення поняття «емоційний інтелект».
6. Назвіть меделі емоційного інтелекту.

*Тема 4. Інтерактивний аспект спілкування*  
*ПЛАН*

1. Взаємодія людей: кооперація й конкуренція, конфлікт.
2. Теорії, що пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії.

*Ключові поняття:* спілкування, інтерактивне спілкування, кооперація, конкуренція, соціальні очікування, соціальна роль, соціальний статус.

*Питання для актуалізації знань:*

1. В чому відмінність поняття «мова» та «мовлення»?
2. Назвіть елементарні комунікативні навички.
3. Що таке комунікативна компетентність?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність інтерактивного аспекта спілкування.

*1. Взаємодія людей: кооперація й конкуренція, конфлікт*

*Спілкування* – це не тільки обмін інформацією, але й організація спільних дій. Воно завжди припускає досягнення певного результату.

*Інтерактивне спілкування* передбачає взаємодію людей, пристосування один до одного у сумісній праці, навчанні, на відпочинку. Це вже не обмін інформацією (комунікативне спілкування), а спільна діяльність, спрямована на реалізацію загальних

для певної групи цілей, це взаємний вплив один на одного у спілкуванні.

*Існує два види взаємодії:* кооперація та конкуренція. Крім кооперації й конкуренції виділяють згоду та конфлікт, пристосування й опозицію, асоціації та дисоціації.

*Кооперація, або кооперативна взаємодія:* означає координацію одиничних сил учасників (упорядкування, комбінування, підсумовування цих сил). Кооперація – необхідний елемент сумісної діяльності. Важливим показником кооперації є включеність в неї усіх учасників процесу. Основна відмінність кооперації – взаєморозуміння учасників спілкування. Взаєморозуміння залежить від знання самого себе й партнерів по спілкуванню, адекватної самооцінки й оцінки оточуючих, саморегулювання психічного стану та самоорганізації діяльності, що сприяє налагодженню стосунків з іншими людьми.

*Конкуренція,* тут найчастіше аналіз сконцентрований на конфлікті, зіткненні цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів. В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, яка включає або суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, або протилежні цілі або засоби їх досягнення у даних обставинах, або розбіжності інтересів, бажань, захоплень опонентів.

## *2. Теорії, що пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії*

У сучасній психології можна виділити наступні основні теорії взаємодії:

1) теорія соціального обміну (Дж. Хоманна, П. Блау);

2) теорія символічного інтеракціонізму (Дж. Г. Мід, Г. Блумер, І. Гофман);

3) психоаналітична теорія (З. Фрейд);

4) трансактний аналіз (Е. Берн);

5) когнітивні теорії.

*1) теорія соціального обміну (Дж. Хоманна, П. Блау).*

Теорія соціального обміну Дж. Хоманса включає розгляд соціальної поведінки як взаємодії людей, що знаходяться в безперервних процесах обміну один з одним. Люди при цьому можуть обмінюватися як матеріальними, так і нематеріальними цінностями (ідеями, увагою, турботою і т.п.). Дана теорія заснована на бихевиоральній методології, згідно з якою в поведінці людини закріплюються ті реакції, які найчастіше отримують винагороду. Відповідно, якщо людина отримує від іншої людини винагороди (наприклад, у вигляді уваги, позитивних емоцій), контакт триває. Проте взаємодія триватиме тоді, коли плата за нього (наприклад, час, особисті зусилля, гроші) не перевищує

винагороди. Якщо ж одна зі сторін взаємодії почувається обмеженою, взаємодія може закінчитися або перейти в конфлікт (наприклад, ви весь час самі запрошуєте подругу сходити в кафе, оплачуєте рахунок, але з її боку не отримуєте навіть подяки). Відповідно, якщо людина впевнена, що його витрати компенсуються тією користю, яку йому приносить контакт, відносини залишаються стабільні. Проте другий партнер також повинен мати таку впевненість. Таким чином, відбувається свого роду обмін взаємними вигодами між партнерами взаємодії. Якщо ж один з партнерів відчуває себе ущемленим, він прагне відрегулювати взаємодія, і на цій основі може виникнути конфлікт.

Соціальний зв'язок встановлюється і підтримується в тому випадку, якщо вона відповідає таким умовам:

- 1) відповідає особистісної доцільності, тобто витрати не перевищують одержуваного винагороди;
- 2) якщо досягнуто взаємної узгодженість, вироблені єдині критерії плати та винагороди і досягнуто взаємну рівновагу витрат і винагород.

*2) теорія символічного інтеракціонізму (Дж. Г. Мід, Г. Блумер, І. Гофман).*

Теорія символічного інтеракціонізму Дж. Г. Міда розглядає взаємодію між людьми як

безперервний діалог, у процесі якого люди спостерігають, осмислюють і розуміють наміри іншої людини.

Взаємодія з погляду інтеракціоністів має символічну природу, тобто люди використовують символи для обміну діями. Будь-який символ (наприклад, слово), у свою чергу, виникає в результаті взаємодії і має договірну природу. Люди повинні подібним чином розшифровувати зміст символу, щоб розуміти один одного. Наприклад, один і той же жест (кивання головою) має різне значення в різних культурах, що може призводити до нерозуміння між людьми. У разі якщо люди однаково розшифровують символи, вони пристосовують свої дії до дій інших людей і взаємодія відбувається ефективно.

Інтеракціоністи підкреслюють, що мова, мова – головний фактор в теорії міжособистісної взаємодії. Мова має символічну природу, будь-якої мовної символ (слово) є приватним значенням, що виникли в результаті приватного взаємодії і мають договірну природу, тобто люди, прагнучи до досягнення практичних результатів у кооперації один з одним, домовлялися про прийняття певного значення за певним словом. Подібне розуміння слів, жестів, інших символів

полегшує взаємодію, дозволяє інтерпретувати поведінку один одного.

Соціальні очікування – експектацій – впливають на поведінку людини; він змушений вести себе так, як вимагають норми поведінки, як очікують інші люди і суспільство в цілому, реалізуючи ті права та обов'язки, які притаманні його соціальної ролі.

Соціальна роль – це відносно стійкий шаблон поведінки, включаючи дії, думки, почуття, вироблені в даному суспільстві для виконання певної соціальної функції, для реалізації певного соціального статусу.

Соціальний статус – це сукупність прав і обов'язків людини, обумовлених його положенням в певній соціальній системі та ієрархії суспільних відносин.

### *3) психоаналітична теорія (З. Фрейд).*

Психоаналітичний підхід, основоположником якого є З. Фрейд, розглядає процес взаємодії з погляду відтворення дитячого досвіду. Люди в процесі взаємодії мимоволі використовують поняття і сценарії, які засвоїли в дитинстві.

Якщо в дитинстві у дитини домінували реакції підпорядкування, покори, поступливості, то і надалі така людина буде віддавати перевагу підкорятися, не брати на себе відповідальність за прийняття важливих

рішень. Фрейд вважав, що люди утворюють соціальні групи і залишаються в них почасти тому, що відчують почуття відданості і покірності лідерам групи, мимоволі ототожнюючи їх з могутніми особистостями, яких у дитинстві уособлювали батьки. У таких ситуаціях люди регресують, повертаються до більш ранній стадії розвитку. Якщо взаємодія людей спочатку є неорганізованим і у них немає чіткого плану дій, то це сприяє зміцненню влади лідера групи.

#### *4) транзактний аналіз (Е. Берн).*

У теорії транзактного аналізу поєднуються принципи психоаналізу і біхевіоризму. Е. Берн, засновник транзактного аналізу, розглядає взаємодію як результат вибору позиції і відповідної дії - транзакції. Виділяються три позиції, які є результатом актуалізації *відповідного стану особистості*: Дитина; Дорослий; Батько.

*Дитина* – це актуалізація стану, властивого дитині: безпосереднього сприйняття і реагування на події, позиція "знизу".

*Батько* – стан "зверху", положення знаючого, авторитетного, повчаючого батька.

*Дорослий* – це стан партнера, "на рівних". Кожна дія є транзакцією, яку здійснюють при актуалізації певного стану. У кожний момент часу може актуалізуватися тільки один стан "Я"



(его), але стан може швидко змінюватися. Взаємодія являє собою обмін трансакціями.

*5) когнітивні теорії.*

З погляду когнітивного підходу не самі по собі стимули визначають поведінку людини, а те, як він їх сприймає і інтерпретує.

Теорії балансу, або теорії когнітивного відповідності, які є різновидом когнітивних теорій, розглядають поведінку людини як функцію його ставлення до партнера і до об'єкта, у зв'язку з яким відбувається комунікація.

Теорія структурного балансу Хайдера: він постулює збалансованість когнітивної структури в ситуації сприйняття іншої людини і побудови двох рядів відносин: до цієї людини і до об'єкта, загальному для двох партнерів по спілкуванню. Кожна людина намагається вгледіти мотиви іншої людини. Поряд з експериментальними дослідженнями необхідно враховувати ці категорії здорового глузду.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Дайте визначення поняття «інтерактивне спілкування».
2. У чому суть теорії соціального обміну (Дж. Хоманна, П. Блау)?
3. Опишіть суть психоаналітичної теорії (З. Фрейда)?

4. Опишіть суть когнітивних теорій у спілкування.

*Тема 5. Перцептивний аспект спілкування*

### *ПЛАН*

1. Поняття перцепції.

2. Комунікативні особливості діяльності педагога.

*Ключові поняття:* перцепція, соціальна перцепція, атракція, ідентифікація, інтродекція, емпатія, егоцентризм, рефлексія, стереотипізація, каузальна атрибуція, ефект ореолу.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Дайте визначення поняття «інтерактивне спілкування».

2. У чому суть теорії соціального обміну (Дж. Хоманна, П. Блау)?

3. Опишіть суть психоаналітичної теорії (З. Фрейда)?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність перцептивного аспекта спілкування.

*1. Поняття перцепції*

Ефективне спілкування неможливе без правильного сприйняття, оцінки, взаєморозуміння партнерів. Процес спілкування починається із спостереження за співрозмовником, голосом, особливостями поведінки.

*Соціальна перцепція* –це складний процес, який включає в себе низку простих: сприйняття, розуміння, пояснення вчинків іншої людини. Одним з найпростіших засобів розуміння іншої людини є *уподібнення* – ідентифікація себе їй. При – ідентифікації ми ставимо себе на місце партнера по спілкуванню. Ідентифікація тісно пов'язана з іншим близьким за змістом явищем – емпатією. Це особливий спосіб розуміння іншої людини, але мова іде про емоційну чутливість або сопереживання їй, а не про раціональне рішення її проблем. Емпатія є основою сприяння, допомоги один одному.

*Атракція* – це особлива форма пізнання та сприйняття іншої людини, яка базується на виникненні до неї позитивних почуттів: від простої симпатії до глибокого кохання. Для того, щоб правильно зрозуміти партнера по спілкуванню, треба знати його ставлення до нас, як він сприймає та розуміє нас.

Пізнаючи іншу людину, відбувається емоційне оцінювання її, намагання зрозуміти вчинки, спрогнозувати її поведінку та змодельовати власну. Цього досягають завдяки *використанню механізмів*: ідентифікації, емпатії, егоцентризму, рефлексії, стереотипізації, каузальної атрибуції, ефектів соціальної перцепції та ін.

1. *Ідентифікація.* Найелементарнішим способом розуміння іншої людини є уподібнення себе з нею, що відіграє важливу роль у спілкуванні і взаємодії.

Характеризується ототожненням (уподібненням) 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.

Ідентифікація є способом розуміння іншої людини через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення її із собою, намагання зрозуміти її стан, настрої, самооцінку, ставлення до світу, уявивши себе на її місці. Вона може бути повною (ототожнення себе з іншою людиною загалом) або частковою (уподібнення за однією ознакою).

Результатом ідентифікації є *інтродекція* — це виокремлення і ототожнення себе з особистістю чи групою, перенесення, запозичення, "вбирання" в себе певних рис об'єкта і проєкція — приписування іншому своїх думок і почуттів.

2. *Емпатія.* Цей механізм, реалізуючись як емоційний відгук на проблеми іншого, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія є основною навичкою, яка набувається у процесі

соціалізації і передбачає здатність приймати соціальні ролі й установки інших, уявляти себе у соціальній позиції іншого і передбачати його реакції.

3. *Егоцентризм* — зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричиняє його нездатність зрозуміти іншу людину як суб'єкта взаємодії та самодостатню особистість. Найчастіше егоцентризм проявляється у ранньому дитинстві. У процесі розвитку і навчання особистості сила проявлення його поступово зменшується.

4. *Рефлексія*. Механізм соціальної перцепції, який реалізується як внутрішнє уявлення людини про думку тих, ким вона контактує. *Рефлексія* (звернення назад, самопізнання) — бачення 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.

Здатність людини уявляти те, як вона сприймається партнером по спілкуванню, називається *рефлексією* (це знання того, як інший розуміє мене).

З урахуванням рефлексії та взаємного відображення партнерів у спілкуванні беруть участь не дві, а як би шість осіб:

- «я», яким я є у дійсності;
- «я», яким я бачу самого себе;
- «я», яким мене бачить партнер по спілкуванню.

5. *Стереотипізація* – класифікація форм поведінки людини та інтерпретація їх причин шляхом віднесення людини, з якою спілкуєшся, до вже відомих або тих, що вважаються відомими, типів людей. Стереотип – образ людини, що використовується у повсякденному житті як своєрідний штамп. Він складається на базі неповноти інформації та висловлювань інших людей про дану людину.

6. *Каузальна атрибуція*. Вивчення каузальної атрибуції допомагає пізнанню механізмів взаєморозуміння, процесів інтерпретації суб'єктом міжособистісного сприймання причин і мотивів поведінки інших людей.

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

7. *Ефект ореолу* – надання позитивної оцінки людині завдяки першому доброму враженню. Як стереотип, так і ефект ореолу деформують процес сприйняття. Критерій

оцінки – вчинки людей, з якими відбувається спілкування.

## *2. Комунікативні особливості діяльності педагога*

Серед численних функцій, які виконує педагог, наявна комунікативна функція, яка реалізується завдяки наявності у фахівця відповідних умінь і навичок. Вступаючи в багатоканальний зв'язок будь-який суб'єкт комунікації знаходиться в режимі одержання інформації від багатьох партнерів і передачі її цим партнерам.

Ефективність комунікації підвищується і наданням максимально детальної інформації. Детальність у даному випадку розглядається як конкретність, глибинність, а не як зайва деталізація.

Виходячи з того, що *педагог повинен уміти* вислухати, почути, зрозуміти, роз'яснити, довести, відповісти, переконати, створити позитивну емоційну атмосферу для довіри чи ділового настрою, знайти підхід до клієнта (студента), то кожен із них має *володіти відповідними професійними якостями – знаннями та уміннями:*

- знати професійний мовленнєвий етикет володіти ним;
- уміти формулювати цілі і завдання професійного спілкування;

- уміти ставити запитання і професійно на них відповідати;

- вміти аналізувати конфліктні й кризові ситуації і робити з них адекватні висновки;

- вміти доводити, аргументувати, спростовувати, переконувати, досягаючи водночас узгодженості та компромісу;

- вміти вести бесіду, полеміку, дискусію, співбесіду, круглий стіл, переговори, спрямовуючи їх на вирішення позитивного результату;

- володіти технікою і логікою мовлення; - володіти відповідними мовленнєвими структурами і лексичними одиницями, що впливають на емоційно-експресивний стан людини.

#### *Питання для самоперевірки знань:*

1. Дайте визначення поняття «соціальна перцепція».
2. У чому суть поняття «атракція»?
3. У чому суть поняття «рефлексія»?
4. Охарактеризуйте комунікативні особливості діяльності педагога.

#### *Тема 6. Спілкування та індивідуальні якості особистості*

##### *ПЛАН*

1. Вплив спілкування на розвиток особистості.
2. Вплив темпераменту на спілкування.



3. Здібності.

4. Спілкування і характер.

Ключові поняття: спілкування, особистість, темперамент, здібності, характер.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Дайте визначення поняття «соціальна перцепція».

2. У чому суть поняття «атракція»?

3. У чому суть поняття «рефлексія»?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність впливу спілкування на розвиток особистості.

*1. Вплив спілкування на розвиток особистості*

В процесі спільної діяльності та спілкування в соціокультурному середовищі людина набуває особливої якості, яку позначають терміном «особистість». Особистістю є людина, яка має свою життєву позицію, що утвердилася внаслідок тривалої і кропіткої свідомої праці; їй притаманні свобода волі, здатність до вибору, відповідальність. Така людина не просто вирізняється завдяки тому враженню, яке справляє на інших, вона свідомо вирізняє себе з навколишнього світу.

Проблема особистості одна з центральних у психологічній науці. Про її складність та багатогранність свідчить навіть той факт, що

сьогодні існує понад 50 визначень поняття – «особистість».

Великий внесок у розробку цієї проблеми зробили українські та російські вчені Г.С. Костюк, С.Д. Максименко, О.М. Леонтьєв, С.Л. Рубінштейн та ін., а також зарубіжні психологи Г. Айзенк, Р. Кеттелл, Г. Олпорт та ін.

*Особистість* – це конкретний людський індивід з індивідуально виявленими своєрідними розумовими, емоційними, вольовими та фізичними властивостями (за С.Д. Максименко).

Однією з найхарактерніших рис особистості людини є її індивідуальність. О.М. Леонтьєв у своїй праці – «Діяльність. Свідомість. Особистість» зазначає, що процес розвитку особистості завжди залишається глибоко індивідуальним, неповторним.

Кожна особистість має загальні, спільні риси з іншими особистостями. Але в неї є й своє, особливе, індивідуальне. Тому вона й називається особистістю. Особистість людини неповторна у своїй індивідуальності. На земній кулі немає двох людей з однаковим поєднанням психічних особливостей. Ніжна людина має щось відмінне, певні риси, що відрізняє її від інших людей. Одні риси є вродженими, інші набутими через співжиття з іншими людьми та виховання. До вроджених рис людини

належать: інстинкти, здібності, темперамент, воля; до набутих – характер і спрямованість.

Без спілкування не може відбуватися повноцінний розвиток людини ні як особистості, ні як індивідуальності, ні як професіонала. Можна назвати низку найважливіших чинників, які роблять спілкування необхідною складовою в розвитку особистості. 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. Спілкуючись, люди передають одне одному знання про навколишню дійсність, вміння та навички, необхідні для здійснення певного виду діяльності. В ході спілкування відбувається активізація внутрішніх особливостей і станів особистості й актуалізація складових її комунікативного потенціалу.

*2. Спілкування діяльність.* Залучення професійного досвіду до практики спілкування, реалізації діяльнісної сутності спілкування, в якому особистість є його учасником, унікальною і неповторною індивідуальністю, суб'єктом діяльності. Спілкування є неодмінною передумовою розвитку в майбутнього провізора комплексу якостей,

компетентностей і здібностей, які роблять його фахівцем, здатним взаємодіяти, розуміти і впливати в процесі професійної комунікативної діяльності (розвиток перцептивно-рефлексивних властивостей та емоційно-емпатійних можливостей).

3. *Спілкування обмін інформацією.* Становлення особистості відбувається у процесі реалізації її комунікативних здібностей, якостей, умінь, комунікативної програми поведінки. В ході спілкування відбувається обмін цінностями, нормами, інформацією, необхідними людині для її повноцінного становлення в соціумі.

4. *Спілкування сприймання людьми одне одного.* На цьому рівні виникає взаєморозуміння (непорозуміння) між учасниками спілкування.

5. *Спілкування міжособистісні відносини.* Розвиток статусно-рольових характеристик індивіда, прояв соціально-психологічних стереотипів його поведінки, взаємовідносин у колективі, вміння враховувати позиції співрозмовника.

Індивідуальність це поєднання психічних особливостей людини, що утворюють її своєрідність, відмінність від інших людей. Індивідуальність виявляється в темпераменті, характері, звичках, інтересах, в особливостях

пізнавальних процесів: сприйманні, пам'яті, оригінальності мислення, уяві; у здібностях, своєрідності почуттів, вольовій сфері чи одразу в усіх сферах психічної діяльності. Індивідуально-психологічні чинники сприяють особливостям міжособистісного спілкування.

У структурі особистості розрізняють типове та індивідуальне.

Типове характеризує особистість узагалі: її свідомість, активність, розумові та емоційно-вольові прояви тощо.

*Індивідуальне* – це те, що характеризує окрему людину: її фізичні та психологічні особливості, спрямованість, здібності, риси характеру.

*Фізичні індивідуальні особливості* – це конституція організму, його фізіологічні процеси. Її кожному окремому організмі ці процеси відбуваються своєрідно, хоча у них є багато спільного для всіх людей, що зумовлюється походженням і розвитком людини.

Психічні індивідуальні особливості виявляються в різній швидкості реакцій, порогах чутливості, у властивостях уваги, пам'яті, спостережливості, кмітливості та інтересах.

*Індивідуально-психологічні особливості* – неповторна своєрідність особливостей людини.

До них відносять спадкові та природжені біологічні особливості будови та функцій організму (швидкість реакції, активність, імпульсивність, нестриманість тощо).

## 2. Вплив темпераменту на спілкування

*Темперамент* (лат. *vgorgtg* змішувати в належних співвідношеннях, підігрівати, охолоджувати, уповільнювати, керувати) характеризує динамічний бік психічних реакцій людини її темп, швидкість, ритм, інтенсивність (за С.Д. Максименко).

Першу спробу з'ясувати, чим зумовлюються індивідуальні відмінності в поведінці людей зробив давньогрецький лікар Гіппократ (X ст. до н.е.) та його послідовник Гален (II ст. до н.е.) дійшли висновку, що індивідуальні відмінності визначає різне співвідношення основних видів рідини в організмі людини.

Наукове визначення основ темпераменту дав російський фізіолог Іван Петрович Павлов, який вважав, що темперамент – це генотип, тобто природжена особливість нервової системи.

Темперамент проявляється у людини в різних обставинах і забарвлює всі психічні прояви особистості (емоції, мислення, вольові прояви): як вона говорить, як спілкується, сміється, плаче, працює, відпочиває.

Властивості темпераменту більш стійкі та постійні порівняно з іншими психологічними особливостями людини. Темперамент залежить від особливостей вищої нервової діяльності, основних процесів збудження і гальмування від їх співвідношення. Процеси збудження і гальмування у різних людей можуть відрізнятися за силою, рухливістю, рівноваженістю.

Вперше класифікацію темпераментів визначив грецький лікар Гіппократ, поділивши всіх людей на чотири типи: сангвініки, холерики, флегматики, меланхоліки.

*Сангвініки* завжди готові до спілкування і емоційно розкриті по відношенню до партнера. Їм властиві швидкі рухи, гнучкість розуму, спритність. Вони легко сходяться з новими людьми, веселі й життєрадісні, безтурботні й рухливі, швидко звикають до нових вимог і обставин. Мова їх голосна, досить емоційна, виразна, супроводжується нерізкими жестами і плавною мімікою. Сангвініки досить швидко орієнтуються в нових обставинах життя, швидко адаптуються в новому колективі, легко контактують з незнайомими людьми. У сангвініка миролюбна поведінка, спокійне ставлення до критики. Сангвініки активно беруться за нову справу і можуть довго працювати, не стомлюючись. Кропітка,

одноманітна робота нестерпна для них. Вони схильні до поверховості в роботі, у виконанні справ, обходять труднощі, поспішають прийняти рішення, щоб швидше позбутися турбот. Для сангвініка характерне продумане, без особливого ризику ставлення до небезпеки, він прагне до швидкого досягнення мети з уникненням перешкод. За спрямованістю сангвінік яскравий екстраверт. А колі своїх друзів завжди веселий та життєрадісний. Настрій у нього здебільшого оптимістичний.

*Холерики* мають сильний збудливий процес та слабкі гальмівні рефлекси. Швидко переходять від однієї справи до іншої, готові перебороти й дійсно переборюють будь-які труднощі на шляху до мети. У холерика швидкі дії і він оперативно приймає рішення, швидко мислить, сприймає, говорить, запам'ятовує і довго зберігає у пам'яті матеріал. Розмовляють вони досить голосно, їх мова емоційна, яскрава, впливова, супроводжується яскраво вираженою мімікою і жестами. Холерик характеризується неврівноваженою нервовою системою. Виявляється у частій зміні настрою (навіть незначна подія може його змінити), емоційній нестриманості, підвищеній дратівливості. Поведінка значно знижує його сумісність з іншими людьми. Холерики люблять бути в центрі уваги, здатні впливати на оточуючих.



Часто в них спостерігається переоцінка своїх здібностей. Це типи диктаторів, старшин. Вони бойові, легко і швидко роздратовуються. За спрямованістю холерик екстраверт, має хороші організаторські здібності.

*Флегматик* – «невтомний працівник». Флегматики спокійні, стримані, врівноважені, не поспішають змінювати свої думки, звички, установки, вміють зосереджуватись, завжди уважні. Вони відрізняються терплячістю та витримкою. Як правило, флегматики важко сходяться з новими людьми, слабо реагують на зовнішні враження. Вони характеризуються порівняно низьким рівнем активності поведінки, повільністю і спокійністю дій, міміки і мовлення, рівними, постійними та глибокими почуттями і настроями; у них можуть бути ускладнення з перенесенням уваги. Невдале виховання може сприяти формуванню у флегматика таких негативних рис, як млявість, слабкість емоцій, схильність до виконання лише звичних дій. Недоліком флегматика є його інертність, малорухомість. Їри зіткненні з труднощами активність флегматика підвищується, він наполегливо прагне до поставленої мети. Має дуже велике терпіння і самовладання, завдяки чому досягає високої продуктивності праці. Їри великих

неприємностях флегматик залишається спокійним.

*Меланхоліки.* В основі меланхолічного темпераменту лежить слабкий тип нервової системи. Меланхолік дуже швидко втомлюється. Йому потрібне спокійне, звичне оточення, за таких умов він може старанно і успішно працювати. Меланхолік схильний до сильних переживань з несуттєвих причин, дуже вразливий, з хворобливо-образливим ставленням до критики. В екстремальних умовах у меланхоліка частіше, ніж у інших типів, виникає паніка, істерична поведінка, пригнічені стани. Для меланхоліка характерна невірноважена поведінка. Міміка і рухи його невиразні, голос тихий. Меланхолік не любить нових знайомств і галасливих компаній. Її нових умовах життя і праці орієнтується слабо. Це дуже обережна й уважна людина. При недостатньому вихованні у меланхоліка можуть розвинути такі негативні риси, як підвищена аж до хворобливості емоційна вразливість, замкнутість, відчуженість, схильність до тяжких внутрішніх переживань за таких життєвих обставин, які на це не заслуговують. За спрямованістю меланхолік інтроверт, тому він важко переживає зміну життєвого оточення, потрапляючи в нові умови життя, дуже розгублюється.

Описані типи темпераменту у чистому вигляді рідко трапляються в житті. В більшості людей поєднуються риси різних темпераментів, тому важко віднести ту чи іншу людину до певного типу. Риси темпераменту є природженими, хоча особливості прояву кожного типу змінюються з віком в процесі виховання. Кожен вид діяльності ставить перед психікою людини та її динамічними особливостями певні вимоги. Темперамент, впливаючи на динаміку діяльності, може впливати і на її продуктивність. В різних видах діяльності роль темпераменту різна.

Там, де потрібна значна працездатність, витривалість, краще виявляє себе сильний тип нервової системи, а де слід виявити співчутливість, лагідність, краще виявляє себе слабкий тип нервової системи. Неврівноваженість холерика шкодить там, де потрібно виявити витримку, терплячість. Надто повільний тип рухів, повільне, монотонне мовлення флегматика не сприяє успішності діяльності, де потрібно виявити рухливість, швидкість впливу на інших. Схильність сангвініка до захоплення новим, до нудьги при одноманітній, хоча й важливій діяльності знижує активність у діяльності, постійно викликає потяг до нового, модного.

Чому кожній людині корисно знати особливості свого темпераменту? Виявлення особливостей темпераменту дає можливість людині обирати для себе більш відповідну сферу діяльності, яка відповідає його типу вищої нервової системи. Кожен темперамент у конкретних видах діяльності має свої переваги і недоліки. Знаючи свій темперамент, будь-який працівник може усвідомлено регулювати режим, ритм, інтенсивність різних сфер діяльності. Знання свого темпераменту і темпераменту інших людей дозволяє фахівцю правильно будувати стосунки з ними. Так, поривчастість, імпульсивність холерика можна усунути тактовністю, стриманістю. Висловлювати критичні зауваження меланхоліку доцільно лише наодинці, в м'якій формі, спираючись на його ділові чи особистісні якості.

### *3. Здібності*

До істотних властивостей людини належать її здібності. Здібності та діяльність органічно взаємопов'язані. людські здібності виникли і розвинулись у процесі праці.

*Здібності* – це властивості людини, що виявляються в навчальній, науковій та іншій діяльності і є необхідною умовою її успіху.

Розрізняють природні (безпосередньо пов'язані з уродженими задатками елементарні

сприймання, пам'яті, мислення тощо) і специфічні людські здібності, що забезпечують життєдіяльність людини в соціальному середовищі.

Виділяють загальні, спеціальні і комунікативні здібності особистості:

1) Загальні здібності визначають успіхи людини в найважливіших видах людської діяльності (наприклад, розвиток пам'яті, інтелектуальних задатків, здатність відчувати, думати, сприймати тощо).

2) Спеціальні здібності сприяють успіхам людини у специфічних видах діяльності, їх називають професійними, специфічними (наприклад, організаторські, спортивні, математичні тощо).

3) Комунікативні здібності – це індивідуально-психологічні особливості особистості, які характеризуються уміннями легко і швидко встановлювати контакти із суб'єктами спілкування.

Здібності виявляються у всіх сферах діяльності людини. Вони поділяються на певні види за змістом і характером діяльності. Так, виокремлюють здібності до навчання, малювання, музики, спорту, науки, комунікативні, артистичні тощо. Розвиток здібностей цілком залежить від попиту, на який, у свою чергу, впливають розподіл праці й

породжені ним умови освіти. Провідну роль у розвитку здібностей особистості відіграють умови життя, навчання, освіта та виховання.

*Талант* (грец. *υσπρϋϗρ* вага, міра, рівень здібностей) це поєднання спеціальних здібностей, що дає змогу створювати нові, суспільно значущі продукти діяльності. Талановитим можна бути в різних видах діяльності. Особливість таланту полягає в творчому підході до виконання конкретного виду діяльності.

Під творчістю розуміють щось нове, що ніколи раніше не існувало і орієнтоване на пристосування до певних психологічних і соціальних умов.

#### *4. Спілкування і характер*

*Характер* (грец. *πρικμετα*, риса, ознака) це індивідуальна якість особистості, що являє собою сукупність рис та виявляється у ставленні до дійсності, поведінці та вчинках. Характер тісно пов'язаний з потребами та інтересами особистості.

Вчинки людини завжди чимось мотивуються, на щось або на когось спрямовуються. Це залежить від обставин, у яких перебуває людина, і від особливостей її характеру. Характер тісно пов'язаний з темпераментом, який визначає динамічну форму сутності людини. У характері людини

закладена програма типової поведінки у типових обставинах, він визначає склад особистості, визначеність людини як суб'єкта діяльності, спілкування, пізнання та ін. В структурі характеру виокремлюють такі його компоненти: спрямованість, переконання, емоції, воля, розумові риси, сила, діяльність та ін.

Спрямованість впливає на поведінку особистості, визначається спонуканнями та системою відносин. Переконання вказує на стійкість інтересів індивіда.

Характер залежить від темпераменту і здібностей особистості. На форму прояву характеру в процесі спілкування впливає темперамент. Людина із сильним характером може змінити деякі негативні боки свого темпераменту, контролювати форми їх прояву. Зв'язок характеру і здібностей виражається ще й у тому, що формування таких рис характеру, як працьовитість, ініціативність, рішучість, організованість, наполегливість, відбувається в тій же діяльності людини, в якій формуються її здібності.

Характер формується і розвивається з перших і до останніх днів життя людини під впливом навколишнього середовища, життєвого досвіду, виховання. Кожна суспільно-історична епоха характеризується певним загальним

укладом життя і суспільно-економічних відносин, що впливають на світогляд людей, формуючи риси характеру.

С.Л. Рубінштейн зазначає, що риси характеру це ті суттєві властивості людини, з яких з певною логікою і внутрішньою послідовністю випливає одна лінія поведінки та вчинки особистості.

Риси характеру особистості: інтелектуальні: допитливість, кмітливість, критичність розуму, глибина думок та ін. Їх високий розвиток багато в чому визначає відповідне ставлення людини до навколишньої дійсності (принциповість, упевненість, самостійність); емоційні: вразливість, запальність, байдужість та ін. Ці риси характеру виражають ставлення особистості до світу, діяльності, речей, інших людей, що виявляється в почуттях і емоціях; волеві – складають силу характеру, його твердість: цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, самовладання та ін.

Ставлення до самого себе виявляється в самооцінці дій особистості. Об'єктивна самооцінка це одна з умов саморозвитку особистості, яка допомагає виробляти такі риси характеру, як скромність, принциповість, самодисципліна.

Вирізняють сильні й слабкі риси характеру. Люди з сильним характером



ініціативні, цілеспрямовані, швидко приймають рішення і реалізують їх, мають велику витримку, мужні й сміливі. Людей, у яких ці якості слабо виражені або деякі з них відсутні, відносять до категорії слабохарактерних. Їм властивий пасивний прояв своїх ділових і особистих якостей. Найчастіше такі люди, маючи найкращі наміри, не домагаються значних результатів у роботі чи навчанні.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Що являє собою особистість?
2. Як впливає спілкування на розвиток індивідуальних якостей особистості?
3. Що таке «індивідуальність»?
4. Охарактеризуйте фізичні особливості особистості.
5. Охарактеризуйте індивідуальні особливості особистості.
6. Охарактеризуйте кожен тип темпераменту.
7. В чому проявляються особливості співвідношення темпераменту й ефективності професійної діяльності?

*Тема 7. Комунікативність та комунікабельність*

### *ПЛАН*

1. Спілкування як комунікація.
2. Види комунікації.
3. Специфіка міжособистісної комунікації.

*Ключові поняття:* комунікація, міжособистісна комунікація, комунікативність, комунікабельність.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Що являє собою особистість?
2. Як впливає спілкування на розвиток індивідуальних якостей особистості?
3. Що таке «індивідуальність»?

*Навчальна мета:* сформувати знання про відмінності поняття «комунікативності» та «комунікабельності».

### *1. Спілкування як комунікація*

Вся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Потреба у спілкуванні є однією з первинних потреб людини. Одним із структурних компонентів спілкування вважають комунікацію. Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення».

*Комунікація* (лат. *сqооwріeq* спілкуюсь з кимось) – це взаємодія між людьми, під час якої відбувається обмін думками, інформацією, формується ставлення до отриманої інформації, що сприяє взаєморозумінню.

Метою комунікації є обмін інформацією, досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії. Людина може жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими виконує

певні соціальні ролі, вступає у різні види спілкування.

Предметом комунікації педагогів є спілкування з колегами та учнями. Для найбільшої ефективності комунікативного процесу дуже важливий як прямий, так і зворотний зв'язок.

У соціальному аспекті на рівні навчального зкладу комунікація виконує інформаційну, інтеграційну та переконувальну роль.

В комунікативному процесі педагогів використовують інформацію, яку можна зрозуміти та інтерпретувати за допомогою мови. Ефективна комунікація забезпечує просування у розв'язуванні проблем з використанням найбільш оптимальних засобів за допомогою досягнення взаєморозуміння між партнерами спілкування. Таким чином, ефективна комунікація сприяє досягненню мети комунікатора.

Умови ефективної комунікації:

- спільна мова учасників спілкування;
- спільний словниковий запас; -
- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;
- ставлення співрозмовників один до одного;
- довіра до співрозмовника;

- відвертість, щирість у процесі спілкування;
- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;
- наявність єдиного комунікативного простору;
- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації.

#### Способи передачі інформації:

- засоби масової інформації (друковані: газети, журнали, книги, плакати, буклети, листівки; електронні: телебачення, радіо, комп'ютер та ін.);
- через організації (комунікативні можливості громадських організацій, підприємств різної форми власності, окремих громадян тощо);
- неформальні контакти (двобічні ланцюги обміну між керівництвом підприємств, урядом та громадянами-споживачами).

#### *Функції комунікації:*

- інформативна – забезпечення повноцінного обміну повідомленнями, тобто прийом та передавання інформації, сприйняття і осмислення її змісту; вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання змісту інформації;

- індивідуальна – задоволення індивідуальних потреб особистості в отриманні інформації;

- комунікативного контролю будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування. Контроль (певний набір обмежень) може здійснюватися через погляд, спрямований на партнера, через мовчання, пози чи жести тощо; експресивна забезпечення доступного, цікавого, емоційновирозного та яскравого передавання інформації, стимулювання у партнера необхідних емоційних станів.

Особистість у процесі комунікації добровільно розповідає про себе, намагаючись повідомити співрозмовнику інформацію, яка у цей момент недосяжна для інших.

## *2. Види комунікації*

Специфіка міжособистісної комунікації виявляється у конкретних ситуаціях комунікативного процесу. Залежно від спрямованості інформації вона може мати різні види і форми.

Класифікація видів комунікацій:

### *1. За сферою діяльності:*

- невиробнича не стосується процесу виробництва (особиста, побутова);

- виробнича та науково-дослідна містить у собі аспекти освіти та підвищення кваліфікації.

## 2. За цілями повідомлення:

- регуляторна – спонукає партнера до дії;
- емоційна – адресована до почуттів і переживань співрозмовників;
- ознайомлювальна – передає тільки відомості про об'єкт.

## 3. За формами передавання інформації:

- міжособистісна – система установок, орієнтацій, очікувань тощо, через які люди, спілкуючись, сприймають і оцінюють інформацію, якою безпосередньо обмінюються;
- масова організована систематичне розповсюдження спеціально підготовлених повідомлень із застосуванням технічних засобів тиражування інформації (радіо, телебачення, преса, відео-, звукозаписи тощо), які мають соціальне значення і використовуються з метою впливу на установки, поведінку, думки й оцінки людей;

- масова стихійна – це чутки, інформація, що надходить від однієї або кількох осіб про непідтвержені події. Чутки з'являються тоді, коли система офіційної комунікації замовчує певні події. Інформація, яку вони містять, задовольняє потребу людини чи групи людей у змісті інформації, яку вони не отримали офіційними шляхами.

## 4. За місцем поширення:

- внутрішня – комунікаційні зв'язки (наприклад, в педагогічному колективі);

- зовнішня комунікаційні зв'язки (наприклад, між різними школами та педагогами, які в них працюють).

5. За кількістю учасників:

- однобічна – інформація поширюється тільки з одного джерела без подальшого обміну інформацією та спілкування;

- двостороння йде взаємний обмін інформацією між двома сторонами;

6. За типом зв'язку: людина – людина; людина – машина; машина – машина.

7. За строком дії: короткострокові; довгострокові.

8. За періодичністю: регулярна; епізодична.

Процес комунікації досить складний і багатогранний. Знання всіх видів комунікацій має важливе значення для педагогічних працівників.

3. *Специфіка міжособистісної комунікації*

Особливості та результати взаємодії між людьми значною мірою залежать від того, як вони сприймають, розуміють і відтворюють поведінку одне одного, оцінюють можливості інших учасників спілкування та власні. Процес взаємодії супроводжується взаєморозумінням

чи непорозумінням, здатністю чи нездатністю прогнозувати партнера по спілкуванню.

Взаєморозуміння можна спостерігати в процесі комунікації тоді, коли співрозмовник показав своїми діями та підтвердив вербальними і невербальними способами те, чого від нього чекали. Непорозуміння може бути викликане навмисним чи ненавмисним викривленням інформації; великою кількістю інформації, яку співрозмовник не зміг зрозуміти; особистим ставленням до співрозмовника; невмінням слухати та ін.

Аспекти специфіки міжособистісної комунікації:

- наявність спільного комунікативного простору;
- активність учасників комунікації;
- орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню;
- налагодження спільної діяльності;
- активний обмін інформацією.

Аспекти порушення комунікацій:

- технологічний точність переданих символів інформації;
- семантичний визначає те, наскільки точно передані символи, що відображають бажане значення;
- аспект ефективності показує, наскільки ефективно впливає зміст і значення прийнятого



повідомлення та пов'язаних з цією метою фінансових ресурсів на розвиток подій у необхідному напрямі і на діяльність підприємства в цілому, оптимальність.

Першочергове значення для людей, що реалізують себе через професії типу «людина-людина», має удосконалення комунікативної толерантності.

Комунікативна толерантність – це терпимість людини до інших людей, здатність приймати їх такими, якими вони є, без виникнення агресивних захисних дій.

Види комунікативної толерантності:

- ситуативна до іншої конкретної людини;
- типологічна до збірних типів особистостей або певних груп людей (наприклад, до представників конкретної нації, раси, професії);

- професійна до змішаних людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності.

За характером впливу інформація може бути: спонукальною і констатувальною.

Спонукальну інформацію висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії.

Констатувальна інформація передбачає зміну поведінки особистості не безпосередньо, а опосередковано і поширюється у формі повідомлення.

Людину, яка володіє багатством комунікативної техніки і використовує її на різних рівнях спілкування, називають комунікабельною. Під комунікабельністю розуміють вміння спілкуватися. Комунікативність (комунікабельність) педагогів формується під впливом багатьох чинників, серед яких переважають особистісні якості (емоції, ціннісні орієнтації, вміння говорити, слухати та ін.).

Таким чином, комунікативність – це обмін думками, інформацією, а комунікабельність – володіння людиною багатством комунікативної техніки і вміння використовувати її на різних рівнях спілкування.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Що таке поняття «комунікація»?
2. Дайте характеристику функціям комунікації.
3. У чому полягає специфіка міжособистісної комунікації?
4. Яка головна мета комунікаційного процесу?
5. Визначте організаційні та психологічні чинники, які впливають на взаєморозуміння партнерів по спілкуванню.
6. Що таке комунікативна толерантність?
7. На які різновиди її поділяють?

## Змістовий модуль 2. Спілкування як взаємодія

### Тема 8. Вербальне спілкування

#### ПЛАН

1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
2. Види та форми мови.
3. Слухання.
4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.

*Ключові поняття:* мова, мовлення, педагог, стилі мовлення, діалог, монолог, слухання, комунікативний бар'єр.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Що таке поняття «комунікація»?
2. Дайте характеристику функціям комунікації.
3. У чому полягає специфіка міжособистісної комунікації?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність вербального спілкування.

#### 1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування

Вербальна комунікація здійснюється за допомогою мови (мовлення). Провідна роль належить усному мовленню, за допомогою якого відбувається передавання інформації іншим людям. Правильність мови свідчить про

рівень культури та освіти особистості, зміст про розум та моральні якості, а характер інтонацій говорить нам про емоційність та настрій людини.

У сучасних умовах провідним є мовне спілкування або вербальна комунікація, що реалізується за допомогою мовлення.

*Мова* – це засіб для спілкування, мислення, передання і засвоєння життєвого досвіду особистості. Вона складається зі слів, правил їх вимови і написання.

*Мова, як засіб спілкування*, пов'язує людину з різними поколіннями, народами. Доки існує мова, доти живе народ. Її кожного народу своя мова, яка супроводжується певними правилами і культурою її використання та застосування в процесі комунікативних зв'язків.

*Мова засіб обміну інформацією* у всіх суспільно важливих сферах комунікації: політиці, науці, фармації, виробництві і діловій сфері тощо. Мовлення є інструментом спілкування, воно може визначати і змінювати характер взаємодії.

*Мова в діяльності педагогів* виступає як носій інформації і як засіб впливу на інших людей. Саме тому мова повинна бути виразною, логічною, грамотною, оскільки всі ці її якості безпосередньо впливають на особистість іншої людини, її думки, настрої, поведінку тощо.

Мовлення кожної людини відрізняється вимовою, структурою речень, виразністю та іншими характеристиками. У спілкуванні людина використовує незначну частину мовного багатства (приблизно 10-20 тисяч слів). За стилем виділяють мовлення: побутове; художнє; ділове; наукове.

*Стилі мовлення:*

- *побутовий стиль* мовлення притаманний повсякденному спілкуванню;

- *художній стиль* мовлення застосовується в літературних творах (проза, поезія тощо);

- *діловий стиль* мовлення використовують в офіційному спілкуванні (доповіді, документи тощо);

- *науковий стиль* мовлення характерний для наукової діяльності.

*Розглянемо функції мови.* Мова є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності. Вона забезпечує орієнтування особистості в умовах завдання, вироблення та виконання плану дій, порівняння одержаного результату з накресленою метою. Засобами мовлення педагог ефективно вирішує різноманітні професійні завдання або здійснює функції професійного спілкування: інформує, налагоджує контакти з дітьми та іншими педагогами, виражає почуття, впливає,

спонукає, самостверджується тощо. Плідне використання можливостей мовлення є результативним засобом вирішення різноманітних проблем, які виникають перед провізором у процесі професійної діяльності.

## *2. Види та форми мови*

Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначає можливість та ефективність спілкування кожної конкретної особистості. Спостерігаючи за мовою людини, можна визначити місце її проживання, етнічну та соціальну належність, рівень розвитку й освіти особистості.

### *Види мови:*

- *Розмовна мова* – мова, яку ми використовуємо в повсякденному спілкуванні. Вона не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, може містити діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

- *Літературна мова* – це мова, яка відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.

- *Штучна мова* – це мова глухонімих, азбука Морзе, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким здійснюється спілкування людини з комп'ютером та у мережі Інтернет.

- *Усна мова* – це різновид мовлення, що сприймається іншими співрозмовниками на слух. Ця форма реалізації мови здійснюється за допомогою звуків, являє собою процес говоріння і є первинною формою існування мови. На противагу письмовій, усна мова економніша.

- *Письмова мова* – це мова, зафіксована на папері за допомогою спеціальних графічних знаків. Письмова мова розрахована на зорове сприйняття, вона здійснюється у формі писання й читання написаного.

*Розглянемо форми мови:*

1. *Внутрішня мова* – це мова, якою ми користуємося, коли щось обмірковуємо. Це наш внутрішній голос, наш внутрішній співрозмовник, це живий процес народження думки в слові. Як правило, внутрішня мова монологічна, хоча в окремих випадках вона може набути форми діалогу (наприклад, коли ми відчуваємо невпевненість у чомусь, переконуємо себе).

2. *Зовнішня мова* – це форма мови, за допомогою якої відбувається безпосереднє спілкування двох чи більше суб'єктів. Співрозмовники розуміють один одного завдяки перебуванню в одній ситуації і мають можливість оцінити вплив своїх слів. Наприклад, педагог, помітивши, що його учень

не зрозумів, може повторити сказане, перефразувати свою думку, навести приклад.

Різновидами мовлення фахівця є монолог та діалог.

*Діалог (діалогічне мовлення)* – це мовлення, в якому безпосередньо взаємодіють дві особи. Характеризується неорганізованістю, бо заздалегідь запланувати його неможливо.

*Монолог* – це процес мовлення, під час якого говорить одна людина, а інші слухають та сприймають інформацію.

### *3. Слухання.*

Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

*Слухання* – це компонент вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації.

Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі.

Слухання є важливою складовою професійного спілкування педагогічного працівника. Це означає, що учень може вільно розповідати проблему і бути впевненим в індивідуальній увазі фахівця. Під час розмови фахівець може уточнити певну інформацію і



бути уважним до відповідей учня на поставлені запитання. У процесі комунікативної взаємодії фахівцеві необхідно зосередитись на особистості співрозмовника. Переривання чи демонстрація відсутності зацікавленості та невдоволення послаблюють довіру учня.

Слухання, як особистісна якість, притаманне не всім людям, воно вимагає від співрозмовника уваги. *Слухати* означає напружувати орган слуху, а *чути* напружувати мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому, слухаючи, можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Багато людей чують лише те, що хочуть почути. Не слухають співрозмовника з різних причин: через брак часу, різний емоційний стан співрозмовників та ін.

Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговоренні проблеми. Воно забезпечує налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння між співрозмовниками.

У процесі професійної комунікативної діяльності можуть виникати певні перешкоди для слухання, які зменшують ефективність спілкування, до них належать: - вибірковість уваги;

- відведення погляду від співрозмовника;

- людина говорить швидше, ніж думає;
- особисті переживання;
- загострення уваги на зовнішності співрозмовника;
- сторонні шуми;
- голос співрозмовника.

Слухання є активною діяльністю, яка викликана бажанням почути певну інформацію, зацікавленістю співрозмовника, а також вербальними та невербальними аспектами комунікації. Аналізуючи інформацію під час діалогу, людина намагається уточнити, оцінити почуте саме тому, що більше уваги приділяє своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування.

*Нерефлексивне слухання* – це процес невтручання в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Нерефлексивне слухання доцільно застосовувати в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події, прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему.

*Рефлексивне слухання* – це процес налагодження зворотного зв'язку із співрозмовником з метою контролю точності сприймання ним інформації.

Щоб з'ясувати реальний зміст бесіди, використовують такі види рефлексивних відповідей як з'ясування і перефразування. *З'ясування* – це звернення до співрозмовника за уточненнями. Воно відбувається за допомогою «відкритих» і «закритих» запитань. «Закриті» запитання вимагають відповіді типу «так» чи «ні» і переводять співрозмовника з позиції пояснюючого на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію. «Відкриті» запитання змушують дати розгорнуту або уточнювальну відповідь.

*Перефразування* – це власне формулювання почутої інформації. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди.

Правила слухання:

- вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього; ·
- уміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника;
- запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру; ·
- уникати непотрібних суперечок; ·
- уникати зловживання критикою й засудження інших; ·
- уміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця; ·
- поважати думку інших людей; ·

- застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок;
- частіше посміхатися.

#### *4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування*

Спілкування це не просто обмін інформацією, це взаємна активність партнерів. Успішність спілкування залежить від рівня соціальної та емоційної чутливості до людей. При нерозвиненості однієї з цих складових спілкування може стати нерезультативним чи взагалі не відбутися.

Людина виступає щодо партнерів по спілкуванню не тільки як об'єкт і суб'єкт впливу, а й одночасно як суб'єкт пізнання. Основними процесами, завдяки яким здійснюється засвоєння інформації, що надходить від іншої людини, є сприймання, мислення та уявлення.

*Сприймання* – це процес відображення конкретних явищ, ситуацій чи предметів у мозку людини, що діє на всі органи чуття особистості. У сприйманні завжди виявляються індивідуальні особливості людини, її бажання, інтереси, певне ставлення до ситуації, емоційний стан особистості. Сприймання кожної нової комунікативної взаємодії здійснюється на підставі знань та досвіду

людини. Тому одні й ті самі ситуації людьми різного рівня культурного розвитку, дітьми та дорослими сприймаються та осмислюються по-різному.

*Уява* – це процес створення людиною на основі попереднього досвіду образів об'єктів спілкування. Перш ніж щось робити, людина уявляє кінцевий результат своєї діяльності та шляхи, якими його буде досягнуто. Підґрунтям для уяви комунікативної взаємодії є попередній досвід людини, ті враження, що зберігаються в її свідомості.

*Мислення* – це процес пізнавальної діяльності особистості, характерний відображенням дійсності, зв'язків між предметами і явищами. Мислення тісно пов'язане з розвитком особистості, мотивами та здібностями розумового процесу. Рівень розвитку мислення визначає, якою мірою людина здатна орієнтуватися в навколишньому світі, в конкретній ситуації, як вона панує над обставинами та може знайти шляхи вирішення в складних ситуаціях спілкування.

Встановлено, що цілісний образ людини виникає поступово і пов'язано це з просторово-часовими умовами, в яких відображається об'єкт. *Наприклад*, люди з нормальним зором в умовах доброї видимості виділяють людину з оточення на відстані двох кілометрів. На

відстані одного кілометра видно загальний контур, 700 м сприймаються рухи рук та ніг, 300 м голова, овал обличчя, колір одягу, 60 м розрізняються очі, ніс, пальці. В умовах поганої видимості показники сприймання людини на відстані гірші.

Колір елементів верхньої половини фігури визначається раніше, ніж нижньої. Велике значення має ракурс (збоку, зверху), в якому сприймається людина. При сприйманні обличчя напрямок розглядання зверху вниз, від волосся до губ, тобто верх голови є точкою початку сприймання обличчя.

Крім власне психофізіологічних чинників, на сприймання та розуміння людини людиною впливають вікові, статеві, професійні та інші ознаки. Так, з віком при словесному відтворенні зовнішності збільшується кількість елементів виразних рухів, проте зменшується кількість елементів оформлення зовнішності.

Правильному сприйманню і оцінюванню людьми одне одного та їх успішній взаємодії заважає наявність попередніх настанов (установок), оцінок, переконань, які є у людей ще до моменту їх реальної взаємодії; існування вже сформованих стереотипів; відсутність бажання прислуховуватися до думки інших людей та інше.

Засобами вербальної комунікації виступають слова. Слова вживаються по-різному: ми можемо вимовити їх вголос, про себе, написати, позначити особливим жестом.

Залежно від того, як ми вживаємо слова, а також від умов, в яких відбувається спілкування, виділяють різні види мовлення.

*Внутрішнє мовлення* – це мовлення для себе. Відмінна риса цього мовлення, що його не чують інші й зрозуміло воно тільки одній людині – вам.

*Зовнішнє мовлення* – його ще називають усним, його чують інші – це мовлення, призначене для людей, що знаходяться поруч з вами. Основна задача окличного мовлення – повідомити всім про ваш стан або про ваше ставлення до оточуючих. Монолог промовляє одна людина, діалог – спілкуються двоє та полілог – одна людина спілкується з групою людей.

У комунікаційному процесі *виділяють п'ять етапів:*

1. початок обміну інформацією, коли комунікатор (той, хто відправляє інформацію) повинен чітко уявити, «що саме» (яку конкретно ідею і якій формі її сформулювати) і «з якою метою» він хоче передати і яку реакцію у відповідь отримати;

2. вираз ідеї в символи, в слова, в повідомлення. Вибираються і застосовуються різні канали передачі інформації такі, як мова, міміка, жести, письмові матеріали, засоби електронного зв'язку: комп'ютерні мережі, електронна пошта;

3. передача інформації через застосування обраних каналів зв'язку;

4. реципієнт (той, хто отримує інформацію) переводить вербальні (словесні) і невербальні знаки в свої думки (декодування інформації);

5. фаза зворотного зв'язку – відгук реципієнта на отриману інформацію.

У процесі комунікації комунікатор може займати одну з *трьох позицій*:

1. *відкрито* – комунікатор оголошує відкрито себе прихильником пропонованої точки зору, дає оцінку різних фактів на підтвердження цієї точки зору;

2. *відсторонену* – комунікатор дотримується нарочито нейтрально, зіставляє різні точки зору, не виключаючи спрямованості на одну з них, але не оголошену відкрито; 3. *закрито* – комунікатор замовчує свою точку зору, часом навіть може вдаватися до особливих дій для того щоб її приховати.

*Бар'єри в комунікаційному процесі*



У процесі комунікації між людьми можуть з'являтися особливі бар'єри. Вони не пов'язані з уразливими місцями в будь-якому каналі комунікації або з помилками декодування і кодування, а носять психологічний і соціальний характер.

*Комунікативний бар'єр* – це психологічна обмеження на шляху точної передачі інформації між партнерами по спілкуванню.

У процесі комунікації можуть сформуватися *такі комунікативні бар'єри*:

1. логічний бар'єр – з'являється у партнерів з різним типом мислення. Залежно від того, які форми і типи мислення домінують в інтелекті кожного партнера, вони спілкуються на рівні нерозуміння або розуміння. Він з'являється в тих випадках, коли логіка міркування, яка була запропонована комунікатором, або надмірно складна для сприйняття реципієнта, або бачиться йому невірною, або може суперечити властивій йому стилю докази.

2. стилістичний бар'єр – невідповідність форми подання інформації її змістом. З'являється при невірній організації повідомлення при невідповідності стилю мови комунікатора й ситуації спілкування або мовного стилю і актуального психологічного стану реципієнта.

3. семантичний комунікативний бар'єр (від грец. – позначає) пов'язаний зі здоровим глуздом і значенням слова. Не дивно, що цей бар'єр проявляється в спілкуванні часто, адже людина не могла б запам'ятати все почуте детально. На шляху до свідомості інформація деформується під дією власного досвіду, життєвих цінностей і словникового запасу.

4. перцептивно-інтерпретаційний бар'єр, який визначений індивідуальністю сприйняття співрозмовника. Різні люди неоднаково сприймають одні й ті ж ситуації, роблять акцент на різних особливостях. Вони впевнені, що їхня особиста точка зору і є найвірніша.

5. диспозиційний бар'єр, який визначений відмінностями в соціальних, життєвих і професійних установах людей, які вступають в комунікативний процес спілкування.

Отже, пояснити поведінку людини можна лише аналізуючи загальну соціальну ситуацію, в яку вона потрапляє.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Що впливає на адекватність сприймання і розуміння людьми одне одного?

2. Розкрийте зміст вербальних засобів спілкування.

3. Що, на вашу думку, визначає якість мовлення фахівця?

4. Що таке комунікативний бар'єр?

5. Що важливіше для розуміння повідомлення уміння слухати чи уміння говорити?

Тема 9. Невербальне спілкування

### ПЛАН

1. Невербальна комунікація та її особливості.

2. Кінесичні особливості невербального спілкування.

3. Проксемічні особливості невербального спілкування.

Ключові поняття: невербальна комунікація, кінесика, проксеміка, жест, мімка.

Питання для актуалізації знань:

1. Що впливає на адекватність сприймання і розуміння людьми одне одного?

2. Розкрийте зміст вербальних засобів спілкування.

3. Що, на вашу думку, визначає якість мовлення фахівця?

Навчальна мета: сформувані знання про сутність невербального спілкування.

1. Невербальна комунікація та її особливості

Невербальна комунікація – це своєрідна мова почуттів. Невербальні засоби спілкування: міміка, жести, пози, положення тіла у просторі. Дані засоби старші за вербальні, але попередником звука був жест.

У різних народів невербальні знаки мають неоднакове значення. Наприклад, хитання головою з боку в бік для українця означає «ні», а для болгарина «так».

Спілкуючись, люди по-різному реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, інші нічого не знають про їх значення. У процесі спілкування від 60% до 80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів. Радість і недовіра звичайно передаються високим голосом, гнів і страх також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м'яким і приглушеним голосом. Швидкість розмови також відображають почуття: швидка бесіда переживання і стривоженість; повільна бесіда пригнічений настрій, горе, зарозумілість чи стомленість.

Види такесичних засобів спілкування:

- динамічні дотики у формі рукостискання;
- поплескування;
- поцілунки тощо.

Використання такесичних засобів спілкування залежить від статусу партнерів, віку, статі та часу знайомства співрозмовників.

Види рукостискання: домінуюче (рука зверху, долоні розвернуті вниз); покірне (рука знизу, долоні розвернуті вверх); рівноправне.

Невербальна поведінка може бути:

1. внутрішньою (керована нервовою системою);
2. видова (універсальна поведінка для всіх представників виду);
3. варіативна, яка залежить від культури і окремо взятого індивіда.

Невербальні засоби дуже часто супроводжують вербальні, вони посилюють, уточнюють та навіть заміщують вербальну інформацію.

Існують такі форми невербальної комунікації:

- кінесика – жести, міміка, пантоміміка;
- паралінгвістика й екстралінгвістика – тональність, тембр голосу, темп мовлення, паузи;
- проксемика – місце та час спілкування;
- такесика – доторкання;
- візуальне спілкування – контакт очима.

2. Кінесичні особливості невербального спілкування

Існує ряд сучасних теорій щодо вивчення невербальних засобів комунікації. Перш за все, слід згадати теорію кінесики, яка була розроблена в 1952р. вченим Реєм Бірдвістелом. Пізніше до нього приєдналися інші науковці такі як Маргарет Мід та Грегорі Батесон.

Кінесика – це спосіб комунікації за допомогою рухів тіла і жестів. Кінесика вивчає відображення поведінки людини в її невербальних проявах, до яких відносяться міміка (рух м'язів обличчя), пантоміміка (рухи всього тіла), вокальна міміка (інтонація, тембр, ритм голосу), просторовий малюнок (зона, територія, власність і переміщення), експресія (виразність, сила прояву почуттів, переживань), яка може бути вирішальною в інтерпретації різних висловлювань. Виділяють кілька основних жестів, що відображають стан людини, а саме рух тіла і рук. В них відображаються стан організму і безпосередні емоційні реакції, що дозволяє судити про темперамент людини. Поза і рухи тіла є проявом рис характеру людини, її соціального статусу, психологічного стану і рівня культурної вихованості. Міміка та жести є найважливішими засобами невербальної комунікації однак важливо враховувати, що в різних культурах один і той самий жест може трактуватися по різному.

Жест – це рух тіла, який передає певний психічний стан особистості в процесі спілкування.

Жести руками:

1. Відкриті долоні чесність, відвертість.  
Долоня розвернута догори – прохальний жест. З

такою позицією легше домогтися виконання прохання, оскільки вона не демонструє тиску з боку того, хто просить Долоня розвернута униз («дивиться в підлогу») – владність з боку того, хто використовує подібну позицію, відчувається психологічний тиск. Руки перехрещені на грудях – спроба сховатися, відгородитися від ситуації.

Жести ногами: Перехрещування ніг (жест нога за ногу) – захист, тенденція до замкнутості Перехрещені ноги і перехрещені руки – несхвалення, неприйняття, посилений захист. Перехрещені щиколотки – захист, напруга, негативне ставлення, знервованість, страх.

Жести біля щоки або біля підборіддя: Рука як опора підтримує голову – нудьга, співрозмовнику не цікаво те, про що ви говорите. Погладжування підборіддя – ухвалення рішення. Торкання або потирання носа – брехливість з боку того, хто це робить. Рука погладжує шию – невдоволення, заперечення, гнів.

Жестикуляція містить у собі всі жести рук та тіла, а також деякі інші дії, що несуть у собі певне змістовне навантаження. У практиці взаємодії виділяють жести, що відображають внутрішній стан людини, її ставлення до співрозмовника та до інформації, яку він отримує.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків належать жести «розкриті руки» і «розстібання піджака».

Жест «розкриті руки» полягає в тому, що співрозмовник простягає вперед у ваш бік свої руки долонями догори. Цей жест особливо часто спостерігається у дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти відчувають свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Жест «розстібання піджака» також є знаком відкритості. Відкриті люди, які дружньо до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності. Найкращий спосіб дізнатися, чи відвертий і чесний з вами у цей момент співрозмовник це спостерігати за положенням його долонь. Коли людина відверта з вами, звичайно розкриває перед співрозмовником долоні цілком або частково. Цей жест абсолютно несвідомий і підказує, що співрозмовник говорить зараз правду.

Жести підозрілості і потайливості свідчать про недовіру до співрозмовника, сумнів у правоті, про бажання щось приховати. А цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити



обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік.

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник відчуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Просте схрещування рук є універсальним жестом, що означає не лише оборонний чи негативний стан співрозмовника, але й просто спокій і впевненість. Це буває тоді, коли атмосфера бесіди не має конфліктного характеру.

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислений вираз обличчя супроводжується жестом «рука біля щоки». Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючись підборіддям на долоню, а вказівний палець витягує уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) це є свідченням того, що він критично сприймає інформацію.

Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він відчуває свою перевагу над вами.

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є й жест «закладання рук за голову».

Жести незгоди виявляються внаслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Це найбільш популярний жест несхвалення. Коли співрозмовник постійно збирає ворсинки з одягу, це є ознакою того, що йому не подобається усе, що тут говориться, навіть якщо на словах він з усім згодний.

Кожен жест подібний одному слову, а слово може мати кілька різних значень. Спостережлива людина може прочитати ці невербальні пропозиції, порівняти їх зі словесними пропозиціями і зробити для себе певні висновки.

Швидкість деяких жестів залежить від віку людини. З віком жести людей стають менш помітними і більш завуальованими, тому завжди складніше зчитати інформацію людини старшого віку, ніж молоді. Наприклад, якщо дитина скаже неправду своїм батькам, то відразу ж після цього вона прикриє своїми руками рота, це підказує батькам, що дитина сказала неправду. Жест прикривання рукою рота стає більш витонченим у дорослому віці, коли людина бреше, її рука ухиляється від рота і народжується інший жест дотик до носа. Щоб

почувати себе більш впевнено і стати привабливим для співрозмовника, необхідно навчитися використовувати відкриті та позитивні жести. Для розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання.

#### Особливості міміки

Дослідження мімічного вираження емоцій почалися більше 100 років тому. Однією з перших була робота Ч. Дарвіна «Вираження емоцій у людини й у тварини» (1872 р.). Гіпотеза Ч.Дарвіна полягала в тому, що мімічні рухи утворилися з корисних дій, тобто те, що зараз є мімічним вираженням емоцій раніше було реакцією з певним пристосувальним значенням. Ч.Дарвін стверджує, що мімічні реакції є уродженими і знаходяться в тісному взаємозв'язку з видом тварин.

До міміки належать всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини під час спілкування: риси обличчя, контакт очей та спрямування погляду. З одного боку, міміка зумовлена природними факторами відображення емоцій на обличчі людини, до яких належать страх, радість, біль, а з іншого соціальними нормами стосунків між людьми. Завдяки міміці підвищується емоційна значущість інформації.

Міміка відповідає характерові мовлення, взаємин: схвалення, осуд, невдоволення, радість, байдужість, захоплення. Широкий діапазон почуттів співрозмовників виражають посмішка, вираз очей, рухи брів тощо.

Чинники, які впливають на формування мімічного вираження емоцій:

- вроджені мімічні рухи, що відповідають певним емоційним станам; ·
- завчені засоби прояву почуттів, що підлягають довільному контролю; ·
- індивідуальні особливості мімічних рухів, що властиві тільки певній особистості.

Міміка та жести у процесі вербального спілкування дають можливість посилювати смислові наголоси інформації, емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й попередити його про те, чи слід змінити свою поведінку для досягнення потрібного результату.

3. Проксемічні особливості невербального спілкування

Американський антрополог Едвард Твігчел Холл запровадив термін «проксеміка». Проксеміка – це організація простору і часу комунікативної взаємодії.

Теорія наближеності професора Е.Т. Холла базується на просторі, який комуніканти

організують між собою. Це означає, що відстань між тими хто спілкується залежить від їхніх стосунків. Згідно з цією теорією є фіксований або нерухомий простір (стіни, кімната), напівфіксований простір (те як розташовані предмети, які можна рухати, наприклад меблі) і неформальний простір, що включає особисту територію навколо мовця. Існують також оптимальна дистанція для різних видів спілкування: інтимна, особиста, соціальна і публічна.

Інтимна дистанція має два інтервали: близький і далекий. Близький інтервал для інтимної дистанції – це безпосередній контакт, а далекий – відстань від 15 до 45 см.

Близький інтервал для особистої дистанції становить 45-75 см, далекий: 75-120 см. В межах саме цього простору повинні реалізовуватися нормальні комунікаційні процеси, що відбуваються між людьми.

Соціальна дистанція коливається в межах від 120см до 300 см. З соціальної дистанцією ми маємо справу головним чином у сфері ділових відносин.

Близький інтервал для публічної дистанції становить 350-750 см. Далекі інтервал – понад 750 см.

Для дистанції спілкування вирішальними є такі фактори, як соціальний престиж або

соціальний стан співрозмовника, інтравертність – екстравертність, загальний обсяг бесіди і, що особливо важливо, – її зміст. Суттєво, що дистанція змінюється і від зовнішніх ситуативних чинників, наприклад, від величини приміщення.

Існує низка неписаних правил поведінки людини в західних країнах в умовах скупченості людей, наприклад, в автобусі чи ліфті. Це такі правила: 1. Ні з ким не дозволяється розмовляти, навіть зі знайомими. 2. Обличчя повинне бути без жодного прояву емоцій. 3. Якщо у вас у руках книга чи газета, ви повинні бути цілком занурені в читання. 4. Чим тісніше в транспорті, тим стриманіші повинні бути ваші рухи. 5. У ліфті варто дивитися тільки на покажчик поверхів над головою.

Візуальний контакт у процесі спілкування може сказати співрозмовнику набагато більше, ніж слова. Візуальний контакт допомагає регулювати розмову. Чим ближче перебувають люди одне до одного, тим менше вони зустрічаються поглядами. І навпаки, на віддалі вони тривалий час дивляться одне на одного і використовують жести для підтримання уваги під час розмови. Погляд на співрозмовника означає не лише зацікавленість, а й зосередженість на тому, що говорять. Візуальний контакт допомагає тому, хто

говорить відчути, що говорять саме з ним і справити приємне враження.

Напря́м погля́ду показує спрямованість уваги співрозмовника, демонструє ставлення співрозмовника до тих чи інших повідомлень. Коли людина прагне до встановлення більш теплих взаємин, вона шукає погляд співрозмовника. Однак, якщо хтось дивиться нам в очі занадто довго, то це вселяє пересторогу.

Підгру́нтя для справжнього спілкування може бути встановлено тільки тоді, коли ви спілкуєтеся з людиною віч-на-віч. Залежно від того, як співрозмовник дивиться на вас, яка тривалість його погляду і як довго він може витримати ваш погляд, можна зрозуміти його ставлення до інформації, що він отримує, тому дуже важливо під час ділового спілкування контролювати вираз своїх очей.

Погляд повинен зустрічатися з очима партнера близько 60- 70% від усього часу спілкування. Часто зустрічається так званий погляд ско́са, який використовується для передачі зацікавленості чи ворожості. Якщо такий погляд супроводжується злегка піднятими бровами чи посмішкою, то він означає зацікавленість, а якщо опущеними вниз бровами, нахмуреним чолом чи опущеними

куточками рота підозріле, вороже чи критичне ставлення до співрозмовника.

Якщо людина підкреслює свою перевагу над вами, то її прикриті повіки поєднуються з відкинутою назад головою і довгим поглядом, відомим як «зверхній погляд». Якщо ви помітили схожий погляд у вашого співрозмовника, це означає, що ваша поведінка викликає в нього негативну реакцію і потрібно щось змінити, щоб успішно завершити розмову.

Таким чином, урахування всіх факторів невербального спілкування надзвичайно важливе у діловому спілкуванні педагогічних працівників. Від знання фахівцями різних особливостей невербального спілкування залежить успішність їх ділового спілкування.

Питання для самоперевірки знань:

1. Які елементи входять до структури невербального спілкування?

2. Доведіть або спростуйте твердження про те, що невербальні засоби комунікації не впливають на ефективність професійної комунікації.

3. Охарактеризуйте вплив різних чинників на інтенсивність використання фахівцем невербальних засобів комунікації.

4. Які жести і пози називаються «відкритими»?



5. Що означає поняття «міжособистісної дистанції»?

*Тема 10. Бар'єри та труднощі спілкування*

*ПЛАН*

1. Труднощі спілкування.
2. Бар'єри у спілкуванні.
3. Маніпуляція під час спілкування.

*Ключові поняття:* спілкування, бар'єри у спілкуванні, комунікація, комунікативні бар'єри, бар'єр порозуміння, стилістичний бар'єр, логічний бар'єр, бар'єр авторитету, бар'єр відносин, маніпуляція, маніпулятор.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Які елементи входять до структури невербального спілкування?
2. Доведіть або спростуйте твердження про те, що невербальні засоби комунікації не впливають на ефективність професійної комунікації.
3. Охарактеризуйте вплив різних чинників на інтенсивність використання фахівцем невербальних засобів комунікації.

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність бар'єрів та труднощів спілкування.

*1. Труднощі спілкування*

Спілкування – це процес взаємодії принаймні двох осіб, спрямований на взаємне пізнання, встановлення і розвиток стосунків,

взаємовплив на стани, погляди і поведінку, а також на регуляцію їхньої спільної діяльності.

Під час спілкування багато людей відчують певні труднощі (бар'єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Їони мають соціальний або психологічний характер. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:

- нереальні цілі; – неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильні уявлення про власні можливості;
- нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;
- вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

Труднощі у професійному спілкуванні виникають через:

- належність його учасників до різних вікових груп;

- відмінність життєвого досвіду; різний вік співробітників;
- неоднаковий рівень розвитку особистості;
- неоднаковий інтелектуальний рівень тощо.

Професійне спілкування педагогів має свої особливості, що викликано певними труднощами, а саме: інформаційні труднощі (невміння фахівця повідомити щонебудь, висловити свою думку, формулювати запитання співрозмовнику); індивідуально-особистісні відмінності (егоцентризм сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, нечутливість до переживань інших людей); комунікативні труднощі (невміння висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати тощо).

Труднощі професійного спілкування педагогів залежать також від пізнавальної складності особистості. Доведено, що підвищення рівня пізнавальної складності особистості, розширення обсягу знань про психологічні особливості оточуючих загалом пов'язано з ростом ступеня комунікативної компетентності фахівця, що виявляється в умінні уникати конфліктів, широті дружніх контактів, умінні розуміти відвідувача аптеки, його потреби та ін.

Спілкування, під час якого виникають певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям. Труднощі у спілкуванні можуть бути пов'язані із сором'язливістю, відчуженістю та самотністю. Встановлено, що у фахівців, які відчувають труднощі у спілкуванні, яскраво виявлена тривожність. Дослідження показали, що в кожного з них свій комплекс неповноцінності, що деформує ставлення фахівця до інших співрозмовників. Вихід із складної ситуації, викликаной труднощами спілкування, можливий за умови дотримання принципів рівності, усвідомлення себе та оточення через своє уявлення про інших. людина, яка не усвідомлює себе у ролі суб'єкта спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на проблеми у спілкуванні.

## *2. Бар'єри у спілкуванні*

*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.

*Комунікативні бар'єри* – це перешкоди на шляху передачі інформації від комунікатора

(відправник інформації) до реципієнта (одержувача). За своїм змістом – комунікативний бар'єр, визначається, як один з різновидів психологічного бар'єру, психологічного стану, який виявляється у неадекватній пасивності суб'єкта, що заважає виконанню тих чи інших дій.

Виникнення бар'єрів може бути пов'язано як з психологічними причинами, так і з причинами іншого порядку:

1. Фонематичні нерозуміння (через похибки в самому каналі передачі інформації внаслідок спілкування на різних мовах, істотних дефектів мовлення та дикції, спотвореного граматичного ладу мови, невиразності мови).

2. Семантичний бар'єр нерозуміння (пов'язаний з відмінностями в системах значень (тезаурусах) учасників спілкування – проблема жаргонів і сленгів).

Виникнення та наявність названих вище бар'єрів спричинені принаймні чотирма чинниками:

а) складністю й змістом обговорюваної проблеми;

б) психічними властивостями та особистим ставленням партнерів один до одного;

в) масштабністю й характером конкретної проблемно-діалогічної ситуації;

г) засобами та інструментами миследіяльності, котрі задіюються викладачем і студентом у міжособистісній орбіті діалогічної взаємодії.

Комунікативна поведінка регулюється різними соціальними чинниками, які визначають її ефективність. На шляху побудови ділового спілкування можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри – психологічні перешкоди для результативної передачі та ухвалення інформації між партнерами зі спілкування.

Настрій приймаючого повідомлення може сприяти ефективному спілкуванню або, навпаки, ускладнювати його. Сильний гнів чи смуток заважають сфокусуватися на прийомі повідомлення. Між «донором» та «реципієнтом» інформації можуть виникати комунікативні бар'єри – це психологічні перепони, які людина встановлює, щоб захиститися від небажаної, стомлюючої чи небезпечної інформації. Виділяються такі види бар'єрів, залежно від причин їх виникнення:

1. Бар'єр порозуміння. У комунікаційному процесі адресант (відправник повідомлення) кодує інформацію, перетворюючи внутрішню мову на слова, а адресат (отримувач повідомлення) розшифровує ці слова. Комунікативна поведінка є частиною загальної

культури людини, тому кожен учасник комунікації сприймає ситуацію зі свого погляду залежно від досвіду, знань, особливостей виховання, особистісних потреб, мотивації, світогляду. На етапі розкодування істотно втрачається або спотворюється інформація. Основна проблема когнітивного бар'єру закладена у особливостях мислення, тобто швидкість, гнучкість, широта, критичність розумової діяльності індивідуальна, що призводить до спотворення і втрати інформації.

2. Стилiстичний бар'єр. Виникає, якщо форма комунікації відповідає її змісту, наприклад замість передбачуваного діалогу був монолог. Стилiстичний бар'єр може виникнути ще й тоді, коли адресантом інформація передається мовою, незрозумілою для адресата.

3. Логічний бар'єр. Причинами виникнення семантичного бар'єру є лексична багатозначність слів, обмежений словниковий запас одного з партнерів, використання специфічних термінів, іноземних, жаргонних слів.

4. Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати або неприйняття того, хто говорить через його неавторитетність в очах слухача, або навпаки, під час спілкування з людиною, яка є для співрозмовника дуже авторитетною, учасник спілкування може губитися, бути

неуважним, не знати, що відповісти. Перешкода, що створюється особливостями мови. Причинами виникнення фонетичного бар'єру, як правило, є: спілкування іноземною мовою; надмірно швидке або надмірно повільне, тихе або занадто гучне мовлення співрозмовника; порушення звуко-вимови.

5. Бар'єр відносин. У процесі спілкування виникає певне ставлення до партнера, довіра чи недовіра щодо нього. Якщо адресат відчуває позитивне ставлення до адресанту, він сприймає аргументи і запам'ятовує висновки, не звертаючи уваги перебіг міркувань. Чим менше довіри у партнерів, тим більше уваги до перебігу міркувань. На ефективність комунікаційної взаємодії впливатиме соціальне становище: учасники спілкування з вищим комунікативним статусом по відношенню до інших учасників мають можливість самостійно контролювати дистанцію спілкування. Також психологічний бар'єр виникає, якщо люди говорять на підвищених тонах, оскільки увага людини концентрується не на сенсі та змісті інформації, а на емоціях того, хто говорить. В результаті відбувається захисна реакція – блокування аналізаторської діяльності мозку, і слова, адресовані партнеру, не усвідомлюються ним.



Знання видів комунікативних бар'єрів веде до знаходження оптимальних шляхів їх усунення. Подолання когнітивного бар'єру пов'язане з виключенням факторів, які ускладнюють передачу інформації від одного партнера до іншого:

- абстрактність і хитромудрість викладу думок;
- неточність та неповнота висловлювання;
- недоречне ускладнення мови за допомогою професійних термінів;
- неповна концентрація уваги на змісті матеріалу, який передається.

Усунути когнітивний бар'єр допоможуть наступні прийоми:

- попередній та оперативний аналіз інформації, що передається;
- облік світоглядної концепції та мотивації партнера;
- облік індивідуальних особливостей та потреб адресата;
- зворотний зв'язок у процесі комунікації (уточнюючі питання, зауваження);
- повідомлення має бути побудовано грамотно, логічно.

Подолання стилістичного та семантичного бар'єрів сприяє стиль викладу інформації відповідно до змісту. Необхідно говорити досить голосно, виразно, розбірливо.

Через властивості людської пам'яті початок і кінець інформаційного ряду запам'ятовуються краще, тому на початку розмови слід зазначити мету, перспективи та передбачувані результати спілкування.

На виникнення психологічного бар'єру можуть вплинути такі фактори:

- концентрація на власних емоціях, егоцентризм;
- банальність тематики переговорів;
- надмірна емоційність чи неемоційність партнерів;
- агресивна поведінка;
- зарозумілість та ігнорування інтересів партнера;
- негативна оцінка поведінки партнера або інформації, що їм передається;
- безапеляційні зауваження щодо неприйняття іншої думки.

Прийомами подолання психологічного бар'єру є:

- змістовна та психологічна підготовленість до зустрічі;
- налаштованість на співпрацю в процесі комунікації;
- контакт, що викликає довіру;
- прояв поваги до особи партнера;
- оптимальна емоційність поведінки;

- зовнішній вигляд, що відповідає меті, місцю та часу спілкування.

Таким чином, вивчення комунікативних бар'єрів показало, що існують такі типи бар'єрів: бар'єр порозуміння, стилістичний, логічний бар'єр, бар'єр авторитету та відносин. Знання даних комунікативних бар'єрів сприяє знаходженню оптимальних шляхів їх усунення.

### *3. Маніпуляція під час спілкування*

*Маніпуляція* – це вид психологічного впливу на особистість, уміле застосування якого призводить до управління поведінкою і бажаннями співрозмовника.

Причини маніпуляції:

1. Недовіра (з'являється тоді, коли людина вважає себе залежною від інших тому стає на шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї під контролем).

2. Любов (передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її суті. óправжня любов безкорислива і безумовна).

3. Ризик і невизначеність (маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, перетворює себе на об'єкт й інших сприймає як об'єкти і речі).

4. Схвалення всіх і кожного (прагнення подобатися іншим, справляти на них приємне враження).

5. Матеріальна вигода (поширена в торгівлі та різних ділових переговорах).

Ефективність маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини, її риси характеру, звички, бажання, достоїнства, тобто все те, що спрацьовує автоматично, без витрати часу на свідомий аналіз ситуації і себе в ній.

Практика спілкування показує, що широке використання маніпулятивного впливу, маніпулятивних засобів у діловій сфері зазвичай переноситься на сферу дружби, неформальних міжособистісних стосунків, що призводить до руйнації близьких, довірливих взаємовідносин між людьми. Американський психолог Еверет Лео Шостром, у книзі «Людина-маніпулятор» (2003р.) вважає, що кожна людина по своїй суті є маніпулятором.

Типи маніпуляторів (Е. Шостром):

- диктатор (перебільшує свою силу, домінує, наказує, цитує авторитетів, робить усе, щоб жорстко управляти своєю жертвою);
- легкодуха людина (жертва диктатора, розвиває велику майстерність у стосунках з ним: не чує, мовчить, забуває; перебільшує свою чутливість);
- калькулятор (перебільшує необхідність усе і всіх контролювати; говорить неправду, намагається перехитрити й вивести на чисту воду);

- причепа (протилежність калькулятора, перебільшує власну залежність; намагається бути об'єктом турбот); ·

- хуліган (гіперболізує свою агресивність, жорстокість, недобррозичливість; погрожуючи, отримує вигоди); ·

- добрий хлопець (перебільшує власну турботу, любов, прив'язує до себе своєю підкресленою турботою; у конфлікті з хуліганом найчастіше виграє); ·

- суддя (гіперболізує власну критичність, нікому не вірить, важко пробачає, всіх звинувачує); ·

- захисник (протилежність судді, пробачає помилки інших; замість того, щоб опікуватися своїми справами, турбується про потреби інших; псує людей, не дає їм стати самостійними й самокритичними до себе і своїх дій).

Зазвичай люди належать до якогось одного з цих типів у найбільш вираженій мірі, але час від часу в них можуть проявлятися й інші типи. Маніпулятор тяжіє до спілкування з найбільш підходящим партнером. Не всяке маніпулювання є злом, іноді воно, на думку Е. Шострома, стає необхідним з погляду боротьби за існування. Однак у більшості випадків воно завдає безсумнівної шкоди, маскуючи реальну мету спілкування і взаємодії.

Основні стратегії маніпуляторів (Е. Шостром):

- активний маніпулятор керує іншими за допомогою активних методів, досягає задоволення, спираючись на безсилля інших і контролюючи їх, застосовує систему прав і обов'язків, наказів і прохань, табелів рангів тощо, керуючи людьми як маріонетками;

- пасивний маніпулятор вирішує, що оскільки він не може контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору; він перемагає своєю млявістю і пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати і працювати за нього;

- маніпулятор, який змагається, ставиться до життя як до стану, що потребує постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти третього не дано.

- байдужий маніпулятор намагається відійти від контактів, однак насправді його поведінка пов'язана з можливістю обіграти партнера.

Існує велика кількість способів уберегтися від маніпуляцій, але всі вони складаються з певних установок: відхід, вигнання, блокування, управління та ігнорування.

1. Відхід – це збільшення дистанції спілкування, переривання контакту.

2. Вигнання видалення агресора (вигнання агресора з роботи, з будинку, вбивство тощо).

3. Блокування – контроль дії, створення перешкод на його шляху.

4. Управління – контроль дії, вплив на агресора. Їжкористання такого захисту, як плач, скарги, підкуп тощо.

5. Ігнорування – втрата адекватності сприйняття, ілюзії.

Ці базові установки визначають лише напрям захисних дій. Оскільки маніпуляція найчастіше буває прихована, наявність загрози адресатом сприймається в основному неусвідомлено. Щоб подолати в собі маніпуляції, необхідно усвідомити власні маніпуляції, визнати їх в собі, побачити нещирі почуття, і розгледіти за ними справжні почуття і насмілитися виразити їх.

Щоб уникати труднощів в діловому спілкуванні намагайтесь дотримуватись таких правил:

- уважно слухайте співрозмовника;
- погоджуйтесь з його висловлюваннями, аналізуйте їх і прийміть ті, з якими ви не маєте розбіжностей;
- намагайтесь зрозуміти, що той, хто критикує інших, сам невпевнений у собі, у своїх поглядах і здібностях;

- проаналізуйте почуте і зробіть власні висновки.

Таким чином, у процесі спілкування необхідно володіти власними емоціями, враховувати емоційні стани співрозмовників, стан здоров'я відвідувачів аптечних закладів та організовувати спілкування таким чином, щоб досягти взаєморозуміння та уникати конфліктних ситуацій.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. У чому заключаються труднощі спілкування?
2. Що таке бар'єри спілкування.
3. Які існують бар'єри спілкування?
4. Що таке маніпуляція?
5. Чому людина вдається до маніпуляції?
6. Які причини маніпуляції?

*Тема 11. Ділове спілкування*

*ПЛАН*

1. Поняття «ділове спілкування».
2. Форми ділового спілкування.
3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

*Ключові поняття:* ділове спілкування, ділова бесіда, педагог, культура ділового спілкування, форми ділового спілкування, ділові переговори, ділові наради, ділові збори, ділові сніданки, обіди, вечери.

*Питання для актуалізації знань:*



1. У чому заключаються труднощі спілкування?

2. Що таке бар'єри спілкування.

3. Які існують бар'єри спілкування?

*Навчальна мета:* сформулювати знання про сутність ділового спілкування.

*1. Поняття «ділове спілкування»*

Взаємовідносини людей у процесі спільної діяльності, якій кожна людина присвячує значну частину життя, мають свої особливості, принципи і правила поведінки. Ділове спілкування містить обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою вирішення конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

*Ділове спілкування* – це процес установаження і розвитку взаємодії із суб'єктами спілкування, змістом якого є сумісна діяльність.

У цілому ділове спілкування відрізняється від буденного тим, що в його процесі ставляться мета і конкретні завдання, які вимагають свого рішення. У діловому спілкуванні ми не можемо припинити взаємодію з партнером (принаймні без втрат для обох сторін). Ділове спілкування можна умовно розділити на: пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між

партнерами існує просторово-часова дистанція). Пряме ділове спілкування супроводжується емоціями і навіюванням, що робить його більш результативним, ніж непряме.

Особливості ділового спілкування:

- наявність певного офіційного статусу співрозмовників; ·
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій; ·
- відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам; ·
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються;
- визначаються їх мета, зміст і можливі наслідки; ·
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети; ·
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; ·
- значущість кожного партнера як особистості.

Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно міняються місцями, завдяки чому у людей, що

спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів.

Психологічна культура ділового спілкування – це знання закономірностей психічної діяльності співрозмовників і вміння застосовувати ці знання в конкретних ділових ситуаціях.

Психологічна культура дозволяє створити сприятливий психологічний клімат ділової розмови, справити хороше враження про себе, розпізнавати партнера і вміло його вислуховувати, ставити питання і відповідати на них, захищатись від некоректних партнерів, а також використовувати техніку безконфліктного спілкування зі співрозмовниками різних психологічних типів.

Для створення сприятливого психологічного клімату в діловому спілкуванні педагогів обов'язковим є виконання таких порад:

1. Під час ділової розмови бажано виявляти виключну увагу до свого партнера.
2. Починаючи контакт, привітайте співрозмовника щирою посмішкою, доброзичливим поглядом.
3. Постійно показуйте ваше бажання зрозуміти співрозмовника.

4. Слід задавати такі питання своєму співрозмовнику, на які він би мав можливість і бажання відповідати.

5. Підкресліть свою зацікавленість у розмові, ставтесь із розумінням до думок і бажань розмовника.

6. Враховуйте емоційний стан і стан здоров'я співрозмовника. Дотримуйтесь дружнього тону.

7. Поводьтесь спокійно і доброзичливо.

8. Емоційно підтримуйте розмову (активно й уважно слухайте).

## *2. Форми ділового спілкування*

Ділове спілкування реалізується в різних формах:

- ділова бесіда (зустрічі, переговори, дискусії);

- ділові переговори;

- ділові наради;

- ділові збори;

- ділові сніданки, обіди, вечери.

Практика ділових відносин показує, що в процесі вирішення проблем, пов'язаних з міжособистісним контактом, багато чого залежить від того, як партнери (співрозмовники) вміють налагоджувати ділові контакти. Існує багато форм ділового спілкування, але ділова бесіда найбільш

розповсюджена форма для вирішення професійних питань.

Ділова бесіда – це мовне спілкування представників різних установ чи фірм, що мають необхідні права від своїх організацій та фірм з метою встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем чи відпрацювання конструктивного підходу до їх вирішення. Мета ділової бесіди – переконати партнера прийняти конкретні рішення.

Ділові переговори – це спільна діяльність одного суб'єкта з іншим, що приводить до ефективного вирішення спірних питань і суперечностей з оптимальним урахуванням потреб обох сторін. Мета ділових переговорів – знайти взаємоприйнятне рішення, уникаючи надмірної форми прояву конфлікту.

Кожен із учасників переговорного процесу має свої цілі, інтереси, наміри, які частково збігаються, а частково різняться. Таким чином, саме збіг інтересів робить переговори можливими, а розбіжність запитів спонукає сторони до їх проведення. Перед тим, як сідати за стіл переговорів, необхідно знати, що переговорний процес це справа двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких має свої цілі, інтереси, завдання та наміри.

Ділові наради – це групове осмислення й вирішення проблеми організації чи установи.

Мета наради – спільно обговорювати важливі питання, аналізувати їх, висловлювати свої думки, пропозиції, погоджувати позиції тощо.

Ділові збори – це форма обговорення спільної проблеми, вони проводяться з метою її осмислення. До зборів готуються заздалегідь, цей процес складається з трьох етапів: підготовчого (передбачає висвітлення проблеми), обговорення питання та ухвалення рішення. Передумовами успішного проведення зборів є здатність промовців орієнтуватися на слухача та його проблеми, вміння помічати реакцію в залі.

Ділові сніданки, обіди, вечери. Досить часто ділові зустрічі відбуваються в неформальній обстановці (кафе, ресторани тощо). Це вимагає вміння поєднувати рішення ділових питань із трапезою. Звичайно виділяють ділові сніданки, обіди, вечери, фуршети. Їх поєднують деякі загальні принципи, що застосовують під час сніданку, обіду, вечери чи фуршету це правила поведінки за столом, але кожна з цих форм ділового спілкування має свої особливості.

Діловий сніданок використовують для ділової розмови в тому випадку, коли співрозмовник особливо напружено працює протягом дня. За часом бесіда триває 45 хвилин.

Діловий обід дає можливість налагодити кращі відносини з партнерами, краще познайомитися з клієнтами. Діловий обід триває одну-дві години, з яких 30 хвилин займає світська розмова.

Ділова вечеря носить більш офіційний характер, ніж сніданок чи обід. На ділову зустріч запрошують заздалегідь письмово чи по телефону. Ділова вечеря може тривати більше двох годин.

Всі вищезазначені форми спілкування мають спрямовуватися на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення активності людини, актуалізації її творчого й комунікативного потенціалу.

### *3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування*

Ділова бесіда є найбільш поширеною формою ділового спілкування. Вона здійснюється з метою передавання інформації, обміну думками, почуттями та ін. За допомогою ділової бесіди реалізується прагнення однієї людини чи групи людей до дій, які змінять хоча б одну зі сторін якої-небудь ситуації чи встановлять нові стосунки між учасниками бесіди.

Ділова бесіда може бути офіційною й неофіційною, короткочасною або тривалою,

корисною або безкорисною, добровільною або вимушеною.

Функції ділової бесіди:

- спілкування працівників однієї галузі;
- сумісний пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей і задумів;
- підтримання ділових контактів;
- контроль і координування вже початих ділових заходів;
- стимулювання ділової активності.

Практика ділових відносин показує, що у вирішенні проблем, пов'язаних з міжособовим контактом, багато залежить від того, як партнери (співрозмовники) уміють налагоджувати взаємодію один з одним.

Кожну ділову бесіду доцільно розглядати з таких позицій:

- досягнення позитивного результату для учасників взаємодії;
- презентація своїх професійних характеристик, їх перевірка в процесі ділового спілкування;
- утвердження свого іміджу засобом ефекту «особистої привабливості»;
- збір даних про протилежну сторону як ділового, так і особистого характеру;
- актуалізація ділового інтересу та людського взаєморозуміння.



Ефективність ділової бесіди залежить від попередньої підготовки.

Підготовка до ділової бесіди передбачає:

- розроблення плану дій;
- встановлення її мети й завдання;
- визначення стратегії й тактики поведінки

під час бесіди.

Людині, яка планує бесіду, необхідно проаналізувати свою зайнятість, тривалість передбачуваної бесіди, продумати, чи зручно вибрано час для співрозмовника. Відомо, що людина, яка прочекала більше півгодини на зустріч, навряд чи буде налаштована доброзичливо на бесіду. Таким чином, пунктуальність зміцнює атмосферу, причому пунктуальність обох співрозмовників, а якщо час бесіди прострочено, потрібно попередити партнера про непередбачену затримку й попросити його зачекати, вказавши час з невеликим запасом.

Бесіда складається з таких частин: вступна, основна й завершальна.

Вступна частина охоплює такі фази, як початок бесіди й передавання інформації. Її важливе значення для успішного її здійснення й досягнення кінцевої мети має початок бесіди, тобто духовний зв'язок між співрозмовниками.

Основна частина охоплює такі фази бесіди, як аргументування чи спростування

доказів співрозмовника. Будуючи основну частину бесіди, варто пам'ятати, що в кожній діловій індивідуальній бесіді ситуацію, що склалася, розглядають з різних поглядів дві людини, причому кожна з них вважає, що її думка найправильніша. Надзвичайно важливим також є вміння слухати і правильно ставити уточнювальні запитання, які допомагають розкрити думки співрозмовника і правильно визначити його погляди. Необхідно уважно слухати співрозмовника, всі уточнювальні запитання, які ставляться в процесі бесіди, мають бути дуже конкретними й тактовними, не містити подвійного змісту й бути обґрунтованими. Дуже несприятливою та неефективною для бесіди стає нестримана категоричність суджень. Йдеться про такі фрази, як «тут кожному зрозуміло», «тут не може бути двох думок», які не лише не переконують, але й знищують доброзичливість співрозмовника.

Завершальна частина складається із таких фаз, як ухвалення рішення, завершення бесіди й вихід з неї. На цій стадії необхідно узагальнити підсумки обговорення. При цьому важливо пам'ятати, що в бесіді рішення завжди має йти за обговоренням, в іншому разі співрозмовник замість висловлення своїх думок почне критикувати опонента. Перед основних завдань,

які вирішуються наприкінці бесіди, слід перелічити такі: досягнення основної або альтернативної мети; незалежно від взаєморозуміння чи відсутності останнього забезпечення сприятливої атмосфери; стимулювання співрозмовника до виконання накресленого; необхідна підтримка в майбутньому контактів із співрозмовником; складання розгорнутого резюме бесіди. Промовляючи прощальні слова, варто бути доброзичливим, привітним, поводитися так, щоб у партнера виникло бажання ще раз з вами зустрітися. У діловому спілкуванні враховуються всі чинники позитивного впливу на співрозмовника: мова; професійні навички; комунікабельність; вміння одягатися; ерудиція; виховання; толерантність тощо.

Таким чином, у процесі ділового спілкування важливо вміти вести переговори, відповідати на телефонні дзвінки, вести бесіду з відвідувачами чи діловими партнерами

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Яке основне призначення ділового спілкування?
2. Назвіть характерні особливості ділового спілкування.
3. Які форми ділового спілкування?
4. Що являє собою ділова бесіда?

5. Які характерні ознаки індивідуальної бесіди?
6. Як необхідно готуватися до ділової бесіди?

## ***Тема 12. Психологічні аспекти переговорного процесу***

### ***ПЛАН***

1. Переговори як різновид ділового спілкування.

2. Процес підготовки до переговорів.

3. Етапи переговорного процесу.

*Ключові поняття:* ділове спілкування, переговори, переговорний процес, аргументування.

*Питання для актуалізації знань:*

1. Яке основне призначення ділового спілкування?

2. Назвіть характерні особливості ділового спілкування.

3. Які форми ділового спілкування?

*Навчальна мета:* сформувати знання про сутність психологічних аспектів переговорного процесу.

*1. Переговори як різновид ділового спілкування*

*Переговори* – це невід’ємна частина ділових контактів. Їхній успіх залежить від володіння технікою переговорів, розуміння, у чому полягає їхня специфіка, яку мету

ставлять перед собою учасники, яка загальна модель переговорного процесу.

Переговори починаються із заяв обох сторін про їх бажання й інтереси. За допомогою фактів і принципової аргументації сторони намагаються зміцнити свої позиції.

Переговори в діловому спілкуванні – це процес взаємодії сторін з метою досягнення узгодженого взаємного вирішення.

Функції переговорів:

- інформаційно-комунікативна (сприяє обміну інформацією, поглядами, налагодженню нових зв'язків). Ця функція обов'язково властива будь-яким переговорам, однак, якщо вони обмежуються лише нею, то такі переговори скоріше можна назвати консультаціями;

- регулятивна (передбачає встановлення певної взаємодії на переговорах, упорядкування спільної діяльності);

- координаційна (спрямована на узгодження дій між учасниками переговорів, на приведення їх до відповідності, встановлення взаємозв'язку між суб'єктами переговорного процесу);

- контрольна (передбачає перевірку виконання досягнутих раніше угод).

Переговори класифікуються так:

- двосторонні та багатосторонні переговори (враховується кількісний аспект); ·
- переговори, спрямовані на урегулювання конфліктних та спірних ситуацій; ·
- дипломатичні; ·
- торгові; ·
- політичні.

Переговори передбачають наявність таких етапів:

- підготовка до переговорів (до відкриття переговорів); ·
- попередній відбір пропозицій (первісні заяви учасників про їхні позиції в цих переговорах); ·
- пошук взаємоприйнятого рішення (психологічна боротьба, встановлення реальної позиції опонентів); ·
- завершення переговорів (вихід з кризи або глухого кута); ·
- аналіз результатів переговорів.

Учасники переговорів можуть розглядати переговори як засіб здобуття перемоги або ставитися до них, як до засобу спільного з партнером аналізу проблеми й пошуку шляхів її вирішення. Успішними вважаються такі переговори, на яких обидві сторони високо оцінюють їх результати. Важливими показниками успішності переговорів є також ступінь розв'язання й виконання двома

сторонами взятих на себе зобов'язань. З психологічного погляду дуже важливо враховувати той факт, що на завершальній стадії переговорів складається уявлення про партнера переговорів, про його надійність, відповідальність, тобто про все те, що називається репутацією. Зазвичай досить один раз порушити обіцянки й зобов'язання і такого партнера вважатимуть ненадійним.

## *2. Процес підготовки до переговорів*

Перед початком будь-яких переговорів важливо добре до них підготуватися. Ретельна підготовка до переговорів це передумова їх успішного проведення, від неї на 50% залежить успіх усієї подальшої діяльності. Найчастіше люди намагаються йти шляхом найменшого опору і заощаджують час і сили на підготовку до переговорів.

На етапі підготовки до переговорів, відбувається пошук відповідей на такі запитання:

1. Для чого необхідні переговори?
2. З якою метою вони проводяться?
3. Яка небезпека може виникнути під час переговорного процесу?
4. Які результати передбачаються?
5. Які методи підготовки до переговорів?
6. Які можливі шляхи узгодження інтересів?

Відповіді на поставлені запитання дають можливість зрозуміти, що мета переговорів полягає в досягненні рівноправної угоди, прийнятної для обох сторін. Психологічна підготовка до переговорів вимагає від учасників переговорного процесу максимальної витримки, тонкощів у спілкуванні, вміння відчувати і співчувати тощо. Підготовчий період може розпочатися задовго до фактичного початку переговорів і містить такі основні аспекти: організаційний, змістовий та психологічний.

Організаційний аспект. Організаційна підготовка до переговорів містить:

- формування делегації (учасників переговорів);
- визначення місця та часу зустрічі;
- порядок дня засідання переговорів;
- погодження питань, що стосуються ведення переговорів.

Під час формування делегації важливо врахувати комунікативні та професійні здібності фахівців. У делегації має бути людина, яка вміє вчасно поставити потрібне запитання, ефективно й лаконічно викласти зміст питання, тактовно зупинити обговорення, перевести розмову в іншу площину, зняти емоційне напруження тощо. Перш ніж сідати за стіл переговорів, варто враховувати також їх змістовий аспект, який передбачає чіткий аналіз



проблем, діагноз ситуації; формування спільного підходу до переговорів, їх цілей, завдань, позицій; прогноз зміни ситуації та результатів, визначення можливих варіантів рішення; проектування найсприятливіших умов; підготовку пропозицій та їх аргументацію, складання необхідних документів. Важливо також звернути увагу на тактичну підготовку, що зорієнтована на вибір методів і способів ведення переговорів, розподіл ролей між учасниками команди, на налагодження робочих, ділових стосунків з партнером.

При виборі місця проведення переговорів варто пам'ятати, що люди комфортніше почувають себе на своїй «території», будь це офіс або країна. І тому приймаюча сторона має значну перевагу. Можливий вибір і нейтральної території. Расовий параметр переговорів залежить від реальних можливостей підготовки. Тривалість переговорів може бути досить різною: від одного до двох днів, до декількох місяців.

Визначення порядку денного – це важлива складова підготовки до переговорів. Порядок денний є певним інструментом для регулювання ходу переговорів. У процесі його складання визначається коло питань для обговорення, встановлюється порядок обговорення, вирішується питання про тривалість виступів опонентів.

Організаційна сторона підготовчого періоду пов'язана із вирішенням такого завдання, як формування складу учасників переговорів. Вклад учасників багато в чому залежить від того, які питання передбачається обговорити в ході переговорів, і тому включення кожного члена до складу учасників переговорів повинно визначатися тим, що саме ця людина здатна додати щось істотне до майбутнього діалогу сторін.

Змістовий аспект. У ході підготовчого періоду сторони обов'язково вирішують низку завдань: аналіз проблеми та інтересів сторін; оцінка можливих альтернатив у переговорній угоді; визначення переговорної позиції; розробка різних варіантів вирішення проблеми та формулювання відповідних пропозицій; підготовка необхідних документів та матеріалів.

Психологічна підготовка має на меті виконання таких основних завдань:

- забезпечення підтримки станів власної захищеності та сумісності з партнерами по спілкуванню;
- здійснення спрямованого впливу на партнера з метою досягнення узгодження партнерських інтересів через співробітництво.

Майбутні переговори можуть мати успіх лише в тому випадку, якщо сторони досконало проаналізують ситуацію і зберуть необхідну

інформацію. Зневага до дій такого роду може значно послабити позиції тієї чи іншої сторони, призвести до зриву переговорів або до невігідного для кого-небудь з учасників угоди висновку. Передбачливість сторін, що аналізують можливі спільні альтернативи переговорному рішенню, дозволяє додати впевненості діям і полегшує процес ведення переговорів. Готуючись до майбутніх переговорів, необхідно розробити кілька можливих варіантів вирішення з огляду як на власні інтереси, так і на інтереси опонентів. Висунуті пропозиції відображають погляд учасників на проблему, їх інтереси, можливі альтернативи, заявлені позиції, варіанти рішень. Тому пропозиції сторін повинні бути зрозумілі та точні. Проведена цілеспрямована підготовка до переговорів дозволяє мінімізувати ризик їх ускладнень або зриву і розраховувати на результативність майбутнього переговорного процесу.

Всі названі стадії переговорного процесу передбачають використання певних способів подання позиції партнерів: відкриття й закриття позицій, підкреслення в них спільного й відмінностей. Та умови, коли у виступі подається власна позиція без порівняння її з позицією партнера, то така дія розглядається як відкриття позиції. Коли ж учасник переговорів

порівнює дві або кілька позицій, то, залежно від того, що підкреслюється в інформації, це може оцінюватися як підкреслення спільного або відмінного.

### *3. Етапи переговорного процесу*

*Переговорний процес* – це поступовий розвиток партнерських стосунків між учасниками взаємодії. Його перебіг розподіляють на декілька етапів, які розрізняються цілями та вимогами до поведінки партнерів.

*Перший етап* – початок ведення переговорів.

#### Його завдання:

- установалення контакту з партнерами;
- створення приємної атмосфери для ведення переговорів;
- залучення уваги;
- пробудження інтересу;
- «перехоплення», у разі потреби, ініціативи в процесі переговорів.

Для створення сприятливого клімату на початку переговорного процесу необхідно не випускати з виду деякі важливі дрібниці, зокрема, варто користуватися чіткими, стислими та змістовими вступними словами й поясненнями; звертатися до співрозмовників на ім'я; мати відповідний зовнішній вигляд; виявляти повагу до особистості тощо.

*Другий етап* – передавання інформації.  
Він має виконувати такі завдання:

- збирання спеціальної інформації щодо проблем, вимог і побажань партнера та його організації (фірми);

- виявлення мотивів і цілей партнера;

- передавання запланованої інформації;

- формування основ для аргументації чи попередньої перевірки правильності вузлових пунктів власної аргументації;

- аналіз і перевірка позиції партнера;

- попереднє визначення напрямків наступної діяльності, що в остаточному підсумку спростить останню фазу прийняття рішень.

*Третій етап* – аргументування.

Завдання: формування попередньої думки, визначення позиції щодо даної проблеми, яка влаштовує обидві сторони.

Можна спробувати змінити, в разі потреби, вже сформовану думку (позицію), закріпити те, що вже сформувалося чи змінилося, на нову думку. На цьому етапі можна усунути чи пом'якшити суперечності, що позначилися до переговорів чи виникли у процесі їх проведення, критично перевірити власні положення й факти, викладені партнером.

Види аргументування:

- доказова аргументація необхідність перевірки, чи правильними є власні висновки, чи немає у власній аргументації суперечностей, чи можна навести прийнятні приклади й порівняння; ·

- контраргументація необхідність перевірки, чи не з'являються суперечності; чи немає фактів або пропозицій партнера, які можна заперечити; чи не наведено невдалий приклад (порівняння); чи не зробив партнер помилкового висновку; чи не занадто просто представив партнер проблему і чи не впливає з цього необхідність показати інший бік та ін.

Для досягнення успіху в переговорах в аргументації необхідно використовувати правила культури й етики їх проведення:

- варто оперувати простими, чіткими, точними й переконливими поняттями;

- темп і способи аргументування варто обирати з урахуванням особливостей характеру та звичок партнера; ·

- аргументація повинна бути коректною стосовно партнера; ·

- варто уникати неділових висловів і формулювань, що ускладнюють сприйняття сказаного, але загалом мова повинна бути образною, а аргументи наочними.

*Четвертий етап* – спростування аргументів партнера. Найважливішими завданнями є:

- розмежування окремих заперечень щодо суб'єктів, об'єктів, місця, часу і наслідків;
- прийнятне пояснення висловлених чи невисловлених заперечень, зауважень, сумнівів;
- нейтралізація зауважень партнера, якщо для цього є можливості, спростування заперечень партнера.

Під час вирішення зазначених завдань варто дотримуватися логічної структури спростування зауважень і аргументів партнера, зокрема, локалізувати кожне зауваження чи аргумент; проводити аналіз зауважень; виявляти справжні причини; обирати тактику спростування; обирати метод спростування; проводити оперативне спростування зауважень.

*П'ятий етап* – прийняття рішень. До основних завдань можна віднести:

- досягнення основної (у найгіршому випадку) або запасної (альтернативної) мети;
- забезпечення сприятливої атмосфери наприкінці переговорів;
- стимулювання партнера до виконання накреслених дій;
- підписання угоди за результатами переговорів.

Ділова частина переговорів завершується перетворенням інтересів партнера на остаточне рішення (приймається на основі компромісу). Якщо перебіг переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно резюмувати, коротко повторити основні положення, що розглядалися в процесі переговорів, і, що особливо важливо, характеристику тих позитивних моментів, за якими досягнуто згоди сторін. Це дозволить мати впевненість у тому, що всі учасники переговорів чітко уявляють суть основних положень майбутньої угоди, в усіх складається переконання в тому, що у процесі переговорів досягнуто певного прогресу. Доцільно обговорити перспективу нових зустрічей.

У разі негативного результату переговорів необхідно зберегти суб'єктивний контакт із партнером за переговорами. à цьому випадку акцентується увага не на предметі переговорів, а на особистісних аспектах, що дозволяють зберегти ділові контакти в майбутньому. Отже, варто відмовитися від підведення підсумків за тими розділами, де не було досягнуто позитивних результатів. Зажано знайти таку тему, що становить інтерес для обох сторін, допоможе розрядити ситуацію та створити дружню, невимушену атмосферу прощання.



Протокольні заходи є невід'ємною складовою переговорів, вони несуть значне навантаження у вирішенні поставлених на переговорах завдань і можуть або сприяти успіху, або, навпаки, бути причиною невдачі. Діловий протокол охоплює широке поле своєї діяльності: це організація зустрічей і обслуговування переговорів, ведення записів бесід, забезпечення сувенірами, форма одягу, культурна програма. Для вирішення цих питань доцільно створити в організації протокольну групу (із 2-3 чол.), яка буде займатися протокольними формальностями.

Мета аналізу підсумків переговорів: порівняння цілей переговорів із їх результатами; визначення мір і дій, що впливають із результатів переговорів; ділові, особисті й організаційні висновки для майбутніх переговорів.

Аналіз підсумків ділових переговорів. Переговори можна вважати завершеними, якщо ретельно й відповідально проаналізовано їхні результати, прийнято необхідні заходи для їх реалізації, зроблено відповідні висновки для підготовки наступних переговорів.

Аналіз підсумків ділових переговорів повинен проходити за такими трьома напрямками: ·

- аналіз відразу після завершення переговорів. Такий аналіз допомагає оцінити перебіг і результати переговорів, обмінятися враженнями та визначити першочергові заходи, пов'язані з підсумками переговорів (призначити виконавців і визначити терміни виконання досягнутої угоди); ·

- аналіз на найвищому рівні керівника організації. Цей аналіз результатів переговорів має такі цілі:

- обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від раніше встановлених директив;

- оцінка інформації про вже прийняті заходи й відповідальність;

- визначення обґрунтованості пропозицій, пов'язаних із продовженням переговорів;

- одержання додаткової інформації про партнера з переговорів; ·

- індивідуальний аналіз ділових переговорів – це з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому. Це критичний самоаналіз із метою контролю й одержання уроків із переговорів.

У процесі індивідуального аналізу можна одержати відповіді на такі питання:

1. Чи правильно було визначено інтереси й мотиви партнера за переговорами?

2. Чи відповідала підготовка до переговорів реальним умовам, що склалися, ситуації та вимогам?

3. Наскільки правильно визначено аргументи чи пропозиції щодо компромісу?

4. Як підвищити дієвість аргументації у змістовому й методичному плані?

5. Що саме визначило результат переговорів?

Таким чином, аналіз ділових переговорів важливий для виявлення недоліків та вдосконалення майстерності ведення переговорів у майбутньому.

*Питання для самоперевірки знань:*

1. Що таке переговорний процес?

2. Які основні аспекти підготовки до переговорів?

3. У чому полягає організаційна підготовка до переговорів?

4. У чому виявляються стереотипи поведінки представників різних культур під час переговорів? Як їх подолати?

5. Які основні етапи переговорного процесу?

6. Які головні психологічні якості особистості потрібно враховувати під час переговорів і спілкування?