**Спілкування**

**Поняття про спілкування**

Спілкування є головним засобом перетворення людини із біологічної істоти в соціально адаптовану особистість**.** Саме за допомогою спілкування людина засвоює соціальний досвід та морально-етичні норми поведінки. Під час міжособистісного та міжгрупового спілкування і відбувається передача від однієї людини до іншої тієї сукупності соціальних та соціально-психологічних якостей, які й відрізняють людину від тварини, навіть високоорганізованої.

Якщо ж, людське немовля пропускає сприятливий етап свого життя саме для засвоєння мови (так званий сензитивний період) то опиняється у вимушеній ізоляції від суспільства. Красива казка Р.Кіплінга “Мауглі” про індійського хлопчика, якого виховали дикі звірі і який став володарем джунглів так і залишилася казкою. Оскільки саме в Індії відомі випадки коли вовки викрадали із сел маленьких дітей як здобич але в силу випадкових причин діти залишалися живими, а не були з’їдені. Вони виростали як дикі звірі, хоча в людській подобі. Потрапивши через кілька років знов до людського суспільства за своєю поведінкою так і залишилися вовками чи мавпами (в залежності від того, які звірі їх виховували. Можна сказати, що коли звичайні діти засвоювали норми й закони людського спілкування, то діти-звірі “вчилися” на звірів.

Спілкування, як один із найважливіших факторів формування і розвитку особистості вивчається в декількох напрямках.

* В *загально***-***філософському* плані: формування людської сутності в єдності спілкування і активності.
* В *загально-соціологічному* плані: стосовно до розвитку і формування особистості в рамках різних соціально-економічних формацій.
* В *загально-психологічному* аспекті: конкретизація проблеми спілкування стосовно до формування і розвитку особистості на всіх етапах її життєвого шляху.
* В *соціально-психологічному:*дослідження механізмів спілкування за допомогою яких група впливає на особистість.

Увага дослідників зосереджується, перш за все, на тому, як саме завдяки спілкуванню, конкретний індивід засвоює досвід, що виробило людство, долаючи тим самим обмеженість власного існування. Процес самопізнання людина здійснює лише в спілкуванні (із собою та з суспільством) в ході якого відбувається її розвиток як особистості.

*Проблема впливу людини на людину є центральною для дослідження спілкування.*Цей вплив залежить від того, які інтереси, цінності та установки стоять за бажанням людини досягти того чи іншого результату спілкування. Це визначає, чи людина діє виключно у власних інтересах, використовуючи інших лише як засіб досягнення мети, чи прагне взаємодіяти із ними на рівноправних партнерських умовах.

У 1969 році американський психолог Д.Делс (4) нарахував 96 визначень поняття “спілкування”. Річ у тому, що в залежності від наукової школи, вивчаються та досліджуються ті феномени спілкування, що співвідносяться із відповідною науковою концепцією. При цьому, одні автори вважають що спілкування та діяльність – дві рівнозначні категорії людського буття (6), другі – що спілкування є однією із сторін діяльності (1), і, нарешті, треті – що спілкування є особливим видом діяльності. (4)

*Спілкування – складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребою спільної діяльності і який містить у собі обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння іншої людини.*

Класифікація видів спілкування

## Спілкування не розглядається в одній системі координат. Це багатомірний процес. Відповідно, види спілкування описують це явище з різних сторін:

## залежно від специфіки суб’єктів (особистість чи група) виділяють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю і групою;

## за кількісними характеристиками суб’єктів спілкування можна розрізнити: самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;

## за характером, спілкування може бути опосередкованим та безпосереднім, діалогічним та монологічним;

## за цільовою спрямованістю, розрізняють: анонімне, рольове, неформальне спілкування.

## Дуже чітку графічну інтерпретацію видів спілкування навів Ю.Ханін. Її нами наведено на рис.20:

## 

За засобами,

Комбіноване

Невербальне

Вербальне

що використовуються

За інтегрованістю

##### Позаділове

##### Ділове

в основну діяльність

Зорієнтоване на завдання

Не зорієнтоване на завдання

За ступенем пов’язаності

із завданням діяльності

суб’єкта

##### Нерівноправне

Рівноправне

За статусом

Соціально

зорієнтоване

Особистісно зорієнтоване

За спрямованістю

# За ефектом

Неба-жане

Необ-хідне

Ней-тральне

##### Бажане

### 

### Міжособистісне спілкування в цілому

Соціально-психологічні зміни

Результативність діяльності

Негативні

Позитивні

Висока

Низька

Рис. 20. Класифікація видів спілкування (за Б. Дж. Кретті

та Ю. Л. Ханіним)

Функції та структура спілкування

***Функції спілкування.*** Мова йде про підхід, що виділяє три основні класи таких функцій: інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну та афективно-комунікативну.

*Інформаційно-комунікативна функція*спілкування охоплює все, що має відношення до передачі та прийому інформації людиною. Йдеться не лише про готову інформацію, а також й про інформацію яка створюється.

*Регулятивно-комунікативна функція*спілкування забезпечує не лише пізнання, а й регуляцію поведінки суб’єктів спілкування. З цією функцією пов’язані і способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування, зараження, тощо.

*Афективно-комунікативна функція*спілкування відноситься до емоційної сфери особистості, визначає її ставлення до явищ навколишнього світу.

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

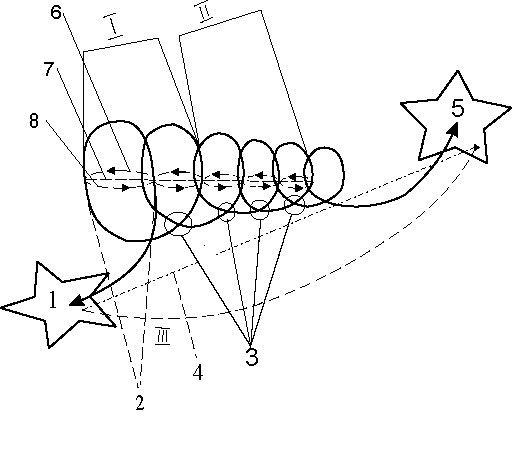
*Комунікативна*сторона спілкування пов’язана із виявленням специфіки обміну інформацією між людьми як активними суб’єктами спілкування, т.т. із врахуванням тих знань якими обмінюються люди. Засобами комунікативного процесу є різні знакові системи: мова (або вербальне спілкування) та жести, міміка, інтонації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

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

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

Виходячи із опису структури спілкування, розглянемо модель міжособистісного спілкування, що була розроблена О. Цукановою.

Схема структурної моделі комунікативного акту представлена у вигляді спіралі, в якій кожний наступний виток (комунікативний акт) синхронізується із попереднім через проміжні результати спілкування. В динаміці комунікативного процесу виділяються три періоди: *орієнтування, реалізація, контроль*.



#### Рис. 21. Схема структурної моделі міжособистісної комунікації, де:

#### 1 – К-задача; 2 – комунікативний цикл (одиниця процесу спілкування); 3 – проміжний результат спілкування; 4 – стратегічна програма; 5 – К-результат; 6 – прямий зв’язок; 7 – тактичний план; 8 – зворотній зв’язок; К – комунікатор; Р – реципієнт.

#### Етапи динаміки: І – орієнтування, ІІ – реалізація, ІІІ – контроль.

#### На етапі *орієнтування* виділяють фази:

#### орієнтування в макроструктурі спілкування (в партнері, в соціально-психологічній ситуації, в можливості обрати адекватні засоби спілкування);

#### формулювання комунікативної задачі (К-задачі) з врахуванням кожного із основних параметрів спілкування та вироблення на цьому підґрунті спільної програми спілкування – тобто формування так званого “сукупного” суб’єкта спілкування.

#### На етапі *реалізації*:

#### реалізація плану спільних дій; здійснення К-задачі, спільної стратегії спілкування; поступове розгортання комунікативних циклів.

#### На етапі*контролю*:

#### оцінюється результативність та ефективність всього комунікативного процесу, контроль виступає у формі зворотного зв’язку на К-задачу, що була сформульована на першому етапі комунікативного процесу.

Будь-яка ситуація спілкування може бути визначена за схемою, що містить в собі такі параметри: 1) мета діючих осіб та цільова структура ситуації;2) правила; 3) ролі; 4) репертуар дій; 5) послідовність взаємодії; 6) поняття як засоби взаєморозуміння; 7) комунікативні коди; 7) співвіднесеність із фізичним та предметним середовищем. Дамо (за Ю.Ємельяновим) коротку характеристику цим термінам. 1) *Мета діючих осіб та цільова структура ситуації,* як правило, беручи участь в ситуації, індивід має головну мету та допоміжні, які їй підпорядковані. Мета може бути як усвідомленою так і неусвідомленою. В разі, якщо цільова структура непогоджена може виникнути асиметрія інших параметрів ситуації взаємодії, що знизить продуктивність спілкування. 2) *Правила*. Це вимоги про бажану та небажану поведінку, які поділяють всі учасники ситуацій. 3) *Ролі.* Кожна ситуація містить в собі низку певних ролей, знання та виконання яких дозволяє людині ефективно спілкуватися із своїм оточенням. У будь якій діяльності, що добре організована – ролі обов‘язково взаємопогоджені та підпорядковані миті діяльності. 4) *Репертуари дій*. Кожна дія людини (інструментальна чи експресивна) одночасно є одиницею діяльності та елементом певного репертуару, т.т. набору дій що спрямовані на досягнення тієї чи іншої мети. Такі блоки тілесних та мовленевих дій (репертуари) вважаються прийнятними чи припустимими для тієї чи іншої ситуації. 5) *Послідовність взаємодії*. Окремі репертуари дій набувають цілісного змісту тільки в тому разі, якщо вони об‘єднані в чітку послідовність чи паттерн. Засвоєння людиною таких паттернів, що використовуються в стандартних ситуаціях складає основу його соціальних вмінь та навичок. Наприклад, паттерн діалогу є послідовністю репертуарів говоріння та слухання, що забезпечується відповідними навичками. 6) *Поняття як засоби взаєморозуміння*. Всім ситуаціям спілкування притаманне використання системи спеціальних понять що є необхідним для досягнення групової та індивідуальної мети. Кожній ситуації відповідає своя система понять і свій стиль їх викладання для того, щоб суб‘єкти спілкування досягли взаєморозуміння. 7) *Комунікативні коди*. Будь яка міжособистісна ситуація має свою лінгвістичну специфіку, що є ситуативно обумовлена та необхідна учасникам комунікації в ході досягнення своєї мети. Знання мов, в тому числі професійних, володіння функціональними стилями, спеціальними лексиконами розширює можливості учасників спілкування в оволодінні ситуацією. З іншого боку, тільки участь в реальних життєвих ситуаціях гарантує навчання невербальній поведінці та оволодінні мовленевими стилями. 8) *Співвіднесеність із фізичним та предметним середовищем*. Кожна ситуація взаємодії має свої просторові кордони, а її учасники, як правило обмежені певним місцем дії. Предметне насичення даного простору як правило погоджено із його цільовою характеристикою. Можна сказати, що ряд предметів в цій ситуації є своєрідними опорними точками для учасників ситуації. Наприклад, стиль офісних меблів та характер інтер‘єру офісу багато в чому визначає ставлення учасників переговорів один до одного. Кожний опорний предмет несе поряд із інструментальною (прагматичною) і особливу соціальну функцію. Приклад: годинник для офісу, один варіант якщо це дешевий електронний варіант, другий варіант, якщо це коштовна антикварна річ, яка показує не лише рівень достатку господаря кабінету, але й його гарний смак. В цьому разі всі предмети наділені символічними змістами. Що стосується фізичного середовища ситуації спілкування, то вона перебуває під впливом так званих *модифікаторів*. Мова йде про температуру, вологість, освітлення, звук, колір, запах. Модифікатори в змозі серйозно впливати на результативність взаємодії учасників спілкування.

Наведена схема аналізу динаміки міжособистісної ситуації спілкування розглядає перший параметр (мета), як незалежну змінну, а всі інші параметри ситуації розглядаються як залежні змінні. Оскільки автори цього підходу виходять із того, що ситуація спілкування завжди має мету, навіть, якщо вона не усвідомлена учасниками спілкування.

Підіб’ємо деяк і підсумки.

##### Спілкування – важлива умова людського буття. Воно є одночасно і об’єктивним, зовнішнім фактором впливу на людину і, в той же час формою існування її індивідуального-психологічного буття.

##### Спілкування не є процесом “накладання” одна на одну двох та більше комунікативних стратегій учасників взаємодії.

Спілкування, це перш за все, взаємодія суб’єктів, що вступають в нього як рівноправні партнери з метою досягнення результату який влаштовує обидві переговорні сторони.

#### 