

## **Тема 7. Спілкування як феномен соціальної психології.**

### **План:**

1. Загальна характеристика спілкування як специфічної форми взаємодії між людьми.
2. Функції, види та структура спілкування.
3. Вербальні та невербальні засоби спілкування.
4. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.

### **1. Загальна характеристика спілкування як специфічної форми взаємодії між людьми.**

Загальне значення спілкування.

Характер спілкування носить суб'єкт – об'єкт – суб'єктний характер.

Спілкування відіграє важливу роль у житті людини. Спілкування є важливою передумовою формування її як соціальної істоти. Оскільки людина – сформувалася як соціальна істота, то кожна людина має потребу у спілкуванні, налагодженні соціальних контактів. Постає вона як необхідність у процесі реалізації певних цілей, самореалізації, вираженні почуттів, знань, у бажанні поділитися з кимось своїми переживаннями й думками, обмінятися певною інформацією, налагодити стосунки. Але у процесі розвитку індивіда потреба у спілкуванні має соціально-вибірковий характер.

Задоволення від нього позначається на психологічному комфорті учасників комунікативного процесу, а постійне незадоволення соціальними контактами, міжособистісними стосунками породжує погані настрої, депресії, зниження активності, погіршення здоров'я, утруднює досягнення поставлених цілей.

Норми спілкування.

Якщо недостатньо – відчуття самотності, якщо дуже багато – виникає потреба в усамітненні. Усамітнення — це зменшення соціальних контактів,

перебування певний час у самотійності ізольовано, відокремлено, без спілкування з ким-небудь.

Активізація, напруження соціальних контактів і міжособистісних взаємин дедалі гостріше актуалізують прагнення індивіда відособитися, зберегти свою незалежність. Воно реалізується як потреба відпочити, розібратися в собі.

## **2. Функції, види та структура спілкування.**

На думку Б. Ломова, існують такі **функції спілкування**:

- інформаційно-комунікативна (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації.

Реалізація її має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей щодо інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень передбачає передавання інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.). Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);

- регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;

- афективно-комунікативна (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Функції по Л. Карпенко:

- контактна. Передбачає встановлення психологічного контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії;

- інформаційна. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами);

- спонукальна. Суть її в стимулюванні активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій;
- координаційна. Передбачає взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності;
- розуміння. Виявляється в адекватному сприйманні і розумінні сутності повідомлення, а також партнерами один одного;
- амотивна. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів;
- встановлення відносин. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків;
- здійснення впливу. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера.

### **Види спілкування:**

По формі:

- необхідне. Йдеться про міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає неможливою;
- бажане. Передбачає міжособистісні контакти, що сприяють успішному розв'язанню виробничих, виховних та інших завдань;
- нейтральне. За таких обставин міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню завдань;
- небажане. Міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії.

По кількості учасників:

- Міжособистісне спілкування виявляється у безпосередніх контактах, які визначаються і регулюються усією системою суспільних відносин, умовами суспільного виробництва, інтересами людей і груп. Тому

його ще називають прямим, безпосереднім спілкуванням на відміну від опосередкованого масового.

- Масове спілкування є анонімним, спрямованим не на конкретного індивіда, а на маси людей, і здійснюється найчастіше за допомогою засобів масової комунікації. Одна з умов його — певна просторово-часова дистанція. Тому спілкування переважно одностороннє, оскільки людина може лише сприймати інформацію від інших генерацій, суспільств, епох, але не може їм її передавати.

За типом зв'язків:

- Монологічне спілкування передбачає одностороннє спрямування інформації, коли один з учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, не відчуваючи при цьому необхідності в зворотному зв'язку з партнером. Найчастіше це відбувається за позиційної нерівноправності партнерів по спілкуванню, коли один із них є впливовою особою, наділеною активністю, усвідомлюваними цілями і правом їх реалізувати.

Співрозмовника він сприймає як особу пасивну, що має цілі не настільки значущі, ніж його. За таких умов відбувається суб'єкт-об'єктне спілкування.

- Діалогічне спілкування передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності. Йдеться про взаємини індивідів як активних суб'єктів, коли кожний учасник ставить до свого партнера не як до об'єкта, і, адресуючи йому інформацію, аналізуючи його мотиви, -цілі, установки, сподівається на адекватну реакцію та ініціативу. Діалогічний вид спілкування допомагає людині відкрити відмінну від власної реальність, тобто реальність іншої людини, її почуттів, уявлень, думок, реальність навколишнього світу. Тому його часто називають гуманістичним спілкуванням (К. Роджерс).

**Структура спілкування.**

Психологія тлумачить структуру спілкування через виокремлення рівнів, через аналіз його структурних елементів у ситуаціях безпосередньої взаємодії або через перелічення його основних функцій.

Оптимальною вважають класифікацію рівнів, запропоновану Б. Ломовим, який виокремив:

- макрорівень. Спілкування як складна система взаємозв'язків індивіда з іншими людьми і соціальними групами;
- мезорівень. Спілкування як сукупність цілеспрямованих логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя;
- мікрорівень. Спілкування як взаємодія поведінкових актів.

Структуру спілкування розглядають і як взаємозв'язок змістового та формального аспектів, тобто як комунікацію та взаємодію, що мають відповідні зміст і форму. Моделювання структури спілкування як процесу побудоване на особливостях його відносно автономних компонентів — таких, як мета, зміст, засоби спілкування; учасники процесу, тип зв'язку між ними; мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування; комунікативний потенціал суб'єктів спілкування; види і форми, стилі, стратегії, тактики, результат спілкування.

### **3. Вербальні та невербальні засоби спілкування.**

#### **Вербальні засоби спілкування**

Вербальне спілкування здійснюють, послуговуючись усною і писемною мовою, яка є основою культури народу. У міжособистісному спілкуванні також використовують письмову та усну мови.

Усна мова — різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона значно економніша, тобто потребує менше слів, ніж письмова. Письмова мова дає змогу спілкуватися із співрозмовниками, які є сучасниками, і тими, хто житиме у прийдешні часи. Вона стає вирішальною у

ситуаціях, де необхідні точність, відповідальність за кожне слово. Письмова мова реалізується як написання і читання написаного.

**Психологічний аспект.** Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін. Мова пов'язана з мисленням. З її участю відтворюється і формується думка людини. Це дає змогу осмислити такі якості мови, як точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням, що увійшли в структуру мовлення, не суперечить законам логіки, законам мислення). Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю людей, а також стани свідомості, які називають естетичними переживаннями. У ній відображаються й умови спілкування (місце, час, жанр, завдання комунікативного процесу).

**Визначення по мові.** Зважаючи на мову людини, можна визначити її етнічну та соціальну належність. Природна мова може бути розмовною або літературною. Розмовна мова — мова повсякденного спілкування, яка не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності. Літературна мова — природна мова, опрацьована майстрами слова, загальноприйнята в країні, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури. Важливим засобом спілкування є і так звані штучні мови: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.

Також по мові можна визначити рівень духовного розвитку людини.

**Мова.** Залежна особистість переважно послуговується мовленнєвими засобами, які вживає пасивна більшість, що є безпосереднім доказом її інтелектуально-психологічної залежності від колективного несвідомого. У професійній діяльності вона використовує мову як засіб позначення тих чи

тих операцій, а у спілкуванні – винятково як засіб передавання задоволення від повсякденного життя. Її ключовими словами є *віддайте, дайте, хочу, буду, взяти, захопити, забрати, витратити, розподілити*, отож йдеться про задоволення безпосередніх потреб. Дієслово в мовленні позначає конкретну дію. Комунікація відбувається навколо дієслів «мати» «Що я матиму?» Це підтверджує концепцію Е. Фромма, що концепт «мати» відіграє конститутивне значення в умовах знеособленого буття. Щодо пізнання матеріального світу, то залежна людина здатна пізнати й відобразити в мові лише окремі властивості предметів і речей. Залежна людина ідентифікує себе зі своїми емоціями та почуттями, а отже мовленнєві обороти буде у пасивній формі: «мені сумно», «я боюсь» або «мені соромно». Такий тип людини попадає в залежність від свого емоційного стану або настрою. На рівні психофізіології це означає, що префронтальна кора є залежною від активності лімбічної системи. Отож мовні засоби залежної людини – це висловлювання, що відображають найпростіші якості матеріального світу, ознаки соціуму та власні безпосередні потреби.

Мовлення посередньої особистості ґрунтується на певних наукових поняттях і знаннях, що відображають рівень практичного засвоєння нею зовнішнього світу. Мовлення сконцентовано навколо понять: вигідно / не вигідно, дефіцит, престиж.

Мовлення зрілої особистості виходять за межі соціально-політичної реальності в соціокультурну, моральну й духовну сфери. Особистість здатна сутність окремої речі пов'язати з іншими сутностями та сформулювати теорію. Вона осмислює соціум крізь призму первоначал буття, ключовими словами стають поняття, пов'язані зі сферою моралі й культури. Для мислення й мовлення особистості характерна рефлексія над власними діями, емоціями та почуттями, а тому мовленнєві обороти буде в активній формі: «я відчуваю обов'язок», «я відчуваю радість», або «я відчуваю тривогу». Особистість не попадає в залежність від свого емоційного стану або настрою – вона відокремлює своє «Я» від тимчасового емоційного стану. На рівні

психофізіології це означає, що префронтальна кора здатна контролювати активність лімбічної системи.

Свідомість генія ґрунтується на символах і трансценденталіях: Істина, Добро й Краса, які відображають позачасові основи суспільного буття. Тому символи різних культур часто збігаються, бо є відображенням загальнолюдських явищ: вибору механізму життєзабезпечення та життєвого шляху, смислу життя, поведінку в екстремальній ситуації. Неологізми та символи, як правило, вводять в обіг особистості й генії, які започатковують нові наукові парадигми, що сприяє творчому розв'язанню проблем. Геній досягає духовної просвітленості і дивиться на життя крізь призму смислу, а тому смислотворчими в його мовленні стають слова *смысл, буття, дух, істина, добро, краса, мета, доля, справедливість, свобода, призначення*.

Отже, у мові людини кожного ступеня розвитку є ключові слова, котрі конституують свідомість і мислення, зміст і смисл комунікацій, масштаб розуміння як внутрішнього, так і зовнішнього світу. Мова людини кожного ступеня розвитку формується під впливом спонукань до життя, способу життя, місця в соціумі й відповідної культури. Такий підхід дозволяє структурувати мовні засоби залежної, посередньої, зрілої особистості й генія в ієрархічну структуру: побутові слова, наукові поняття, філософські категорії та символи. Отже, мова є відбиттям функціональних можливостей свідомості людини різного ступеня розвитку й здатна суттєво впливати на несвідоме.

Стаття Функції свідомості. Сабадуха О.В.

Стаття: Міняйло Р. В., Сабадуха В. О. Мовна картина світу як продукт діяльнісного освоєння соціуму та власних сутнісних сил. Практична філософія. 2009. № 3. С. 125–134.



## Невербальні засоби спілкування

Невербальна поведінка у спілкуванні – найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають психічні стани людини, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

До основних знакових систем невербального спілкування належать:

- оптико-кінетична. Охоплює жести, міміку, пантоміміку, коли джерелом психологічної інформації є руки, обличчя, постава. Мова міміки і мова жестів людини є індикаторами її душевного стану, думок, емоцій і бажань. Вони супроводжують майже кожне слово. Спостереження за своїми жестами та жестами інших людей є найкращим способом дослідження прийомів комунікації, що використовуються в неформальній сфері, ділових відносинах.

- паралінгвістична. Це система вокалізації, тобто якість, діапазон, тональність голосу;

- екстралінгвістична. Йдеться про використання у мові пауз, сміху, інших вкраплень;

- візуальне спілкування ("контакт очима"). Періодично дивлячись в обличчя співрозмовника, людина приділяє йому увагу, що особливо цінується у спілкуванні;

- проксеміка (лат. — найближчий). Передбачає організацію простору і часу спілкування (часу затримання початку спілкування, розміщення партнерів за столом переговорів тощо). Наприклад, в американській комунікативній культурі сформувалися такі форми просторової організації спілкування, норми наближення співрозмовників: інтимний простір (0 – 45 см), персональний простір (45 – 120 см), соціальний простір (120 – 400 см), публічний простір (400 – 750 см), У багатьох європейських та азійських націй інтимна зона становить 23 – 25 см. Китайці під час розмови перебувають значно ближче один до одного, ніж американці. Збільшення відстані означає

для них надмірну офіційність. Американці, навпаки, можуть витлумачити скорочення відстані як надмірну фамільярність.

Спілкуючись, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, інші – або не обізнані з цією сферою комунікації, або не мають досвіду фіксації та розшифрування знаків невербальної комунікації. Невербальне, як і мовне, спілкування передбачає зворотний зв'язок. Позитивний невербальний зворотний зв'язок сприятливо впливає на взаємини між співрозмовниками. Наприклад, кивок голови партнера є сигналом, що він уважно слухає. Негативний зворотний зв'язок супроводжує або породжує деструктивні взаємини. Партнер, який роздратовано відповідає на запитання співрозмовника, подає негативні сигнали.

Мистецтво спілкування передбачає бездоганне володіння як письмовою та усною мовами, так і вмінням оптимально використовувати вербальну і невербальну мови у кожній ситуації спілкування. При цьому важливо не відсторонюватися від особистісних проблем співрозмовника, адже захоплення інструментальним аспектом спілкування може нівелювати духовну сутність особистості, спричинити спрощене трактування спілкування.

#### **4. Феномени ідентифікації, рефлексії та емпатії.**

Ідентифікація у спілкуванні проявляється у тому, що людина спілкуючись з іншим виявляє свою приналежність до певної соціальної групи.

На себе - Рефлексія у спілкуванні відіграє важливе значення для контролю емоційного градусу.

На іншого - Емпатія дозволяє краще розуміти співрозмовника, його соціальне становище, фізичний та психологічний стан.