

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6
Кафедра соціології та психології*

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «**Культура професійного спілкування**»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 Психологія (практична психологія)

Тема № 3 *Види спілкування*

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2023 №7

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
Протокол від 25.08.2023 №7

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2023 №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 №8).

Розробник:

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук
Пономаренко Я.С.

Рецензенти:

1. Професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор Охріменко І.М.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Греса Н.В.

План лекції.

1. Класифікація основних видів спілкування.
2. Рівні спілкування.
3. Ситуації спілкування. Творче спілкування.

Рекомендована література

Основна:

1. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування: навч.-метод. Посібник. Луганськ: Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2013. 299 с.
2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування: [посібник]. Донецьк : БАО, 2016. 476 с.
3. Шарманова Н.М. Мова професійного спілкування: [навчальний посібник]. Кривий Ріг: КНУ, 2014. 57 с.

Допоміжна:

4. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
5. Пам'ятка працівника Національної поліції України: інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І.В., Швець Д.В., Євдокімова О.О., Посохова Я.С.]; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.
6. Психологія у професійній діяльності поліції: навч. посіб./ [О.О. Євдокімова, І.В. Жданова, Д.В. Швець та ін.]; за заг. ред. В.В. Сокурєнко; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті:

7. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
8. Система пошуку наукової інформації у відкритих архівах України (SSM) <https://oai.org.ua/>
9. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

Текст лекції.

1. Класифікація основних видів спілкування

Спілкування – складний і досить багатогранний процес. Цей процес може виступати в те саме час і як процес взаємодії людей, і як інформаційний процес, і як відношення людей одне до одного, і як процес їх взаємного впливу один на одного, і як процес їх взаємного переживання й взаємного розуміння один одного.

Прагматичний Дж. Рокфеллер, добре розуміючи значення спілкування для ділової діяльності, говорив: *«Уміння спілкуватися з людьми – такий товар, що ж купується за гроші, як цукор або кава. І я готовий платити за це вміння більше, чим за який-небудь інший товар у цьому світі».*

1. Класифікації видів спілкування.

Класифікація видів спілкування залежно від змісту, цілей і засобів спілкування:

1. За змістом воно може бути:

- 1) Матеріальне (обмін предметами й продуктами діяльності).
- 2) Когнітивне (обмін знаннями).
- 3) Кондиційне (обмін психічними або фізіологічними станами).
- 4) Мотиваційне (обмін спонуканнями, цілями, інтересами, мотивами, потребами)
- 5) Діяльнісне (обмін діями, операціями, уміннями, навичками)

2. За цілями спілкування ділиться на:

- 1) Біологічне (необхідне для підтримки, збереження й розвитку організму)
- 2) Соціальне (переслідує мету розширення й зміцнення міжособистісних контактів, установлення й розвитку інтерперсональних відносин, особистісного росту індивіда)

Тобто людина живе в суспільстві, і виконує безліч функцій: службові (начальник, підлеглий, учень, лікар, суддя), сімейні (мати, батько, чоловік, дружина, дочка, син, брат) і т.ін.

Спілкування, обумовлене соціальними функціями, регламентоване як по змісту, так і за формою. Таке спілкування називають **формальним**. Партнери в цьому випадку можуть нічого не знати друг про друга, тому що в цьому немає необхідності. Замість знань про особистість співрозмовника в цьому випадку оперують знанням його соціальної ролі.

Наприклад, соціальна роль пасажера транспорту припускає, що у відповідь на вимоги контролера він пред'являє йому квиток, а у випадку його відсутності – оплатить штраф. Зовсім різні люди в подібних умовах будуть діяти однаково. Це вироблювані суспільством і прийняті особистістю норми спілкування.

У той же час це не застигли форми: вони удосконалюються, формуються самою людиною. Кожний з партнерів у такому спілкуванні очікує від іншого певних дій, обумовлених його соціальною роллю. Коли ці очікування не виправдовуються або розуміння особистостями своєї соціальної ролі розходиться з розумінням її іншими людьми, виникає конфлікт.

Однак і формальне спілкування не вільне від особистісних відносин. У бесіді з пацієнтом один лікар може бути сухим або навіть суворим, інший, навпаки, дружельюбним і привітним. Але в такому спілкуванні особистісні характеристики мають як би другорядне значення.

Неформальне спілкування більш наповнене особистісним змістом, обумовлене тими особистісними відносинами, які встановилися між партнерами. Вища форма неформального спілкування – **дружба**. Людині властиво прагнути до неформального спілкування, до розкриття внутрішнього світу особистості, особистісного відношення, почуттів. Але, однак, це не всім вдається й залежить від безлічі факторів. Такі риси особистості, наприклад, як спрямованість на спілкування, довіру, не замкнутість і т.п., сприяють установленню особистісних, тобто неформальних відносин між партнерами.

Більшу роль в організації таких відносин відіграє **«техніка» спілкування**: приймання встановлення розвитку контакту, уміння побачити й зрозуміти іншу людину й ін. Тому оволодіння комунікативними вміннями – ефективний засіб до досягнення неформального спілкування.

3. За засобами спілкування може бути:

- 1) Безпосереднє (Здійснюване за допомогою природніх органів, даних живій істоті – руки, голова, тулуб, голосові зв'язування і т.п.)
- 2) Опосередковане (пов'язане з використанням спеціальних засобів і знарядь)
- 3) Пряме (припускає особисті контакти й безпосереднє сприйняття один одним людей, що спілкуються, у самому акті спілкування)
- 4) Непряме (здійснюється через посередників, якими можуть виступати інші люди).

Залежно від того, наскільки яскраво в спілкуванні проявляються відносини, розрізняють наступні його види:

1. **Соціально-орієнтоване спілкування** – суспільні відносини тут виражені найбільше яскраво. Це лекція, доповідь, ораторська мова, телевізійний виступ і т.д.

Лектор, доповідач виступає як представники суспільства й вирішує соціальне завдання. Він або спонукує слухачів до безпосередньої соціальної активності, або поєднує їх навколо соціально значимої ідеї, формує або змінює переконання, соціальні установки й т.п. Тобто таке спілкування реалізує суспільні відносини й має на меті організувати соціальну взаємодію.

2. **Групове предметно-орієнтоване спілкування** – тут більш чітко позначені відносини, обумовлені спільною діяльністю.

Це спілкування, наприклад, у процесі праці, навчання. Ціль такого спілкування – вирішення конкретних проблем, що стоять перед колективом: у сфері праці – виробничих завдань, у сфері навчання – пізнавальних. Але безпосереднє завдання предметно-орієнтованого спілкування теж соціальна – організація колективної взаємодії.

3. **Індивідуально-орієнтоване спілкування** – це спілкування однієї людини з іншим. Воно може бути у двох варіантах:

1. **ділове спілкування**, тобто спрямоване на спільну діяльність, по суті співпадаюче із предметно-орієнтованим;
2. другий варіант – спілкування типу **«з'ясування відносин»**.

Суспільні відносини тут як би відходять на задній план. Суб'єктивно для людини в центрі стоять особистісні відносини. І вона часом не здогадується, що за ними сховані суспільні відносини. І тільки коли між тими й іншими виникає явний конфлікт, стає ясно, що суспільні відносини присутні в самих, видалося б, інтимних взаєминах і відіграють чільну роль.

Зрозуміло, границі між окремими видами спілкування умовні, тому що в реальності комунікативні ситуації часто буває неможливо віднести до якогось одного типу.

Прикладом може служити спілкування викладача зі студентами. У своїй основі педагогічне спілкування – це предметно-орієнтоване, тому що

забезпечує тільки одну специфічну діяльність – навчальну. Разом з тим воно містить у собі елементи соціально-орієнтованого й індивідуально-орієнтованого типів спілкування.

Якобсон П.М. — ділове, емоційне, впливаюче. **Богословський В.В.** — короткочасне й тривале, закінчене й незакінчене. **Сагатовський В.Н.** виділив чотири типи спілкування: рівень маніпулювання (персинтологія), рівень рефлексивної гри, рівень правового спілкування, рівень морального спілкування.

2. Рівні спілкування

За останні роки психологія спілкування одержала широке поширення й застосування, тому що проблема спілкування досить неоднозначна. Ділова зустріч, відносини з колегами, навіть просте спілкування із близькою людиною вимагає деяких навичок.

Спілкування з діловим партнером не може проходити у фривольній манері; у той же час родичка не оцінила вашого презентабельного тону під час вечері. Кожний з нас зауважував, що при спілкуванні з людьми на роботі, навчанні, офіційних зустрічах нерідко виникає почуття формальності, нещирості спілкування. А чоловік, що доглядає за жінкою, жінка, що кокетує із чоловіком часом не підозрюють, що ведуть складну, психологічно обумовлену гру.

Спілкування дає людині новий імпульс, радість, насолода, які допомагають людині впоратися з нудьгою, рутинною побутовою життя, піднімає його на нові рівні в його професійній діяльності. Спілкування – це найскладніший, багаторівневий процес устанавлення й розвитку відносин між людьми, який являє собою обмін інформацією, сприйняття й розуміння людиною іншої людини.

1. Примітивний

Співрозмовник набуває контакт, не особливо турбуючись, наскільки адекватно й правильно ви його сприймете. П'яний без стиснення сповідається незнайомій йому людині в автобусі. Співрозмовник воліє більше говорити, чим слухати, він не опікується про появу потрібних почуттів у оточуючих. Подібне також можна спостерігати, коли доводиться мати справу з бюрократичною системою або з нечемним продавцем.

2. Маніпулятивний

Співрозмовник на цьому рівні спілкування сприймається як інструмент для досягнення яких-небудь цілей, подібний рівень спілкування – невід'ємна частина багатьох професій (дипломат, менеджер по продажам). Найчастіше маніпуляція необхідна для деяких побутових процесів (дружина постійно дає чоловікові зрозуміти, що їй нема чого надягти, змушуючи його, таким чином, по своїй волі здобувати нову шубу). Часто маніпуляція характеризується імітацією – зацікавленості, чемності. Погроза й лестощі теж є крайніми формами маніпулятивного рівня спілкування.

3. Діловий

Співрозмовник уважний до ваших особистих поглядів, смаків, він звертає

увагу на ваш характер, вік. Об'єднуюча вас ціль обумовлює ваші взаємини – тому це не є маніпуляцією (втім, грамотний гравець зможе легко поєднати відразу кілька рівнів спілкування, виходячи з його завдань).

Діловий рівень спілкування в повсякденному житті застосовуємо до людей, з якими необхідно дотримувати певної дистанції. Діловитість – це ще й свідоме, серйозне сприйняття співрозмовника, тому цей рівень спілкування якоюсь мірою застосовуємо не тільки в ділових підприємницьких відносинах. У сімейному житті цей рівень дозволить уникнути примітивних контактів.

Кодекс ділового спілкування:

- 1) принцип кооперативності: «твій внесок повинен бути таким, якого вимагає спільно прийнятий напрямок розмови»;
- 2) принцип достатності інформації — «говори не більше й не менше, чим потрібно в цей момент»;
- 3) принцип якості інформації — «не бреш»;
- 4) принцип доцільності — «не відхиляйся від теми, зумій знайти розв'язок»;
- 5) «передавай думку ясно й переконливо для співрозмовника»;
- 6) «умій слухати й зрозуміти потрібну думку»;
- 7) «умій урахувати індивідуальні особливості співрозмовника заради інтересів справи».

Якщо один співрозмовник орієнтується на принцип «вічливості», а інший — на принцип кооперативності, вони можуть потрапити в безглузду, неефективну комунікацію. Отже, правила спілкування повинні бути погоджені й дотримуватися обома учасниками.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим у будь-якій сфері для вирішення певних завдань. *Ділове спілкування* – це диктальне спілкування, що служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т. п.

Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно:

- є строго цілеспрямованим;
- регламентоване нормативними документами (положеннями, наказами, статутами);
- носить функціонально-рольовий характер, обумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається у певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкнутості, спілкуванні в рамках певних кіл та інших елементах;
- є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відбивається у позиціях «над» і «під»;
- основне завдання – продуктивне співробітництво;
- виявляється у певних формах спілкування та стилі;
- атрибутивне (проходить у спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, припускає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку.

Партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта.

У діловому спілкуванні предметом спілкування є *справа*.

Особливості ділового спілкування полягають у тому, що

- партнер у діловім спілкуванні завжди виступає як особистість, значима для суб'єкта;
- людей, що спілкуються, відрізняє гарне взаєморозуміння в питаннях справи;
- основне завдання ділового спілкування — продуктивне співробітництво.

4. Ігровий

Рівень спілкування, що ґрунтується на імпровізаційних формах, які можуть бути несерйозними, жартівливими, навіть гротескними. Так, трохи приятелів, жваве розмовляючи й обмінюючись жартами, не зауважують, як вибудовується досить довгий логічний ланцюжок.

Кокетство жінок – також один з найяскравіших прикладів спілкування на рівні взаємної гри. Цей рівень спілкування прямо пов'язаний з почуттям гумору, він дуже важливий для будь-яких неформальних відносин. Наприклад, сімейні відносини чи навряд будуть досить гармонічними, що й постійно оновлюються без взаємної гри й гумору.

5. Духовний

Назва показує, що даний рівень спілкування характеризується найбільшим ступенем розкриття своєї особистості й занурення в особистість співрозмовника. Цей рівень вимагає порцію чималих внутрішніх зусиль, на які далеко не все здатні. Духовний рівень спілкування використовується деякими особливо близькими родичами, друзями. Сповідь священникові, щира розповідь про себе неодмінно зажадає особливо глибокого духовного рівня спілкування. Особливою рисою духовного рівня спілкування є неспішний темп мови, причиною якого є особливе довірче відношення до співрозмовника, до спілкування з ним.

6. Рівень масок

Кожний може нарахувати в себе багато масок. Співрозмовник мимоволі надягає маску привітності, серйозності, увічливості, тому що іноді просто психологічно неможливо вкладати в спілкування всі свої розумові ресурси, чарівність. Також слід урахувати контакти не тільки вербальні – нітрохи не рідше ми зустрічаємося з кимсь просто поглядом, мовчачи тиснемо комусь руку, на це теж іде енергія, і ми захищаємося за допомогою масок.

Помітьте, що коли ви говорите не зовсім щирий комплімент, ви одягаєте маску, щоб не одержати травму від власної нещирості. Таке поняття як неправда безпосередньо пов'язане із системою масок. У рівень масок входить також і поняття «Формального рівня», «Рівня підтримки контакту», «Рівня стандартної бесіди» (по Бюдженгалю). Формальний рівень характеризується підтримкою про себе певного враження й збереження певної дистанції. Рівень підтримки контакту – спілкування людей у більш невимушеній манері, спілкування на рівні фактів і думок. Рівень стандартної бесіди являє собою повсякденний діалог між близькими й знайомими людьми.

3. Ситуації спілкування. Творче спілкування

У вітчизняній соціальній психології виділяються три принципово різні ситуації спілкування:

- ритуал — ритуальне спілкування;
- монолог — два види спілкування: імператив і маніпуляція;
- діалог — гуманістичне спілкування.

Ритуальне спілкування.

Ритуали родом з далекого минулого людства, з тих часів, коли безособове, краще сказати — знеособлене, взаємодія мала сенс для людей одного роду-племені й для встановлення контакту із представниками інших статей. Родоплемінні відносини майже безвісти зникли, а ритуали в культурі затрималися й зміцнилися.

Зміст ритуального спілкування одночасно й простий, і глибокий: людина одержує підтвердження своєї приналежності до групи, включеності в групову ситуацію, базового прийняття з боку референтних людей. Цей вид спілкування, при всій своїй принциповій знеособленості, дуже важливий для людини. Можна сказати, що він дає нашому «Я» первинне відчуття впевненості, підтвердженості, на тлі яких легше розвертатися всім іншим більш складним видам взаємодії зі світом і самим собою.

Монолог.

Монологічне спілкування — комбінація на перший погляд дивна: або монолог, або спілкування. Але це тільки на перший погляд. Усе наше повсякденне життя доводить, що можна спілкуватися з реальним співрозмовником, робити паузи у власних тирадах, дозволяючи співрозмовникові висловитися, можна зовні цілком успішно імітувати взаєморозуміння, а насправді говорити тільки із самим собою. Якщо я бачу в іншому відбиття своїх бажань і намірів, якщо інший — засіб досягнення моїх цілей або чисте поле, на якому я з відкритою душею сію розумне, добре й вічне, я перебуваю в монологі.

Імператив.

Під імперативом розуміється авторитарний, директивний вплив на іншу людину. Ціль такого впливу — досягнення контролю над поведінкою або внутрішніми установками партнера по спілкуванню, примус до певних дій або розв'язків. Відмінна риса імперативу в тому, що ціль впливу — примус — не завуальована, вона відкрито пред'являється партнерові: «Будеш робити, як я скажу». А для того щоб у партнера не виникло спокуси відмовитися, використовуються тверді форми спілкування: наказ, вказівки, приписання, вимоги, покарання, прямі погрози, опис катастрофічних наслідків неслухняності і т.д.

Маніпуляція.

Маніпулятивне спілкування подібне з імперативним. Ціль його — вплинути на партнера по спілкуванню. Але тут досягнення своїх намірів здійснюється приховано. Як і імператив, маніпуляція прагне добитися контролю над

поведінкою й думками іншої людини. Найчастіше маніпуляції зустрічаються в сфері бізнесу й ділових відносин. Широко розповсюджений маніпулятивний стиль спілкування також в області реклами й пропаганди. Ми самі того не знаючи, нерідко прибігаємо до подібних відносин. Найпростіший варіант добитися свого – піддобрити партнера по спілкуванню. Якщо ви, перед тем як попросити свого приятеля про щось, зробите йому невеликий подарунок або скажіть комплімент, то він буде більш розташовано піти вам назустріч. Згадаєте, як школярі використовують гарні оцінки. Своє звертання до батьків із проханням, щоб їх відпустили довше погуляти, вони починають словами: «А я сьогодні п'ять по математиці одержав!»

Діалог.

Діалогічне спілкування протистоїть авторитарному й маніпулятивному типам, тому що засноване на рівноправності партнерів. Так ми спілкуємося з однокласниками, товаришами по спортивній команді, колегами, попутниками а поїзді та ін.

Діалогічне спілкування виникає лише у випадку дотримання ряду правил взаємин:

- 1) Психологічний настрій на емоційний стан співрозмовника й власний психологічний стан (проходження принципу «тут і тепер»).
- 2) Повна довіра до намірів партнера без оцінки його особистості (принцип довірчості).
- 3) Сприйняття співрозмовника як рівного, що має право на власні думки й розв'язку (принцип паритетності).
- 4) Спрямованість спілкування на загальні проблеми й невирішені питання (принцип «проблематизації»).
- 5) Звертання до співрозмовника від свого імені (без посилання на чужу думку), вираження своїх дійсних почуттів і бажань (принцип персоніфікування спілкування).

Діалогічне спілкування - форма спілкування, що ґрунтується на апріорному внутрішньому прийнятті один одного як цінностей самих по собі, що й припускає орієнтацію на індивідуальну неповторність кожного із суб'єктів. Діалогічне спілкування відкриває можливість справжнього взаєморозкриття, взаємопроникнення, особистісного *взаємозбагачення (творче спілкування)*.

На емоційнім тлі такого спілкування виникає прагнення до самоосвіти й самовдосконалення, що особливо важливо в процесі навчання й виховання. Наслідком такого спілкування є доброзичливі особистісні взаємини. Змістовним моментом діалогічного спілкування є його вплив на мотиви навчання й ціннісні орієнтації того, кого навчають.

Введене поняття "творче спілкування", основною помітною характеристикою якого є вдосконалювання людей у процесі спілкування.

Психологія творчого спілкування використовує відому формулу: люди в спілкуванні творять один одного. Але не кожне спілкування є творчим. Творити один одного можна по різному. *Відмітною характеристикою творчого спілкування є взаємне вдосконалювання в процесі спілкування.*

Можна творити один одного й при цьому деградувати. Сказане в жодному разі не означає, що люди творять один одного або удосконалюючись або деградуючи. Просто поряд з іншими, творче спілкування має певну відмітну характеристику - удосконалювання, і це входить у визначення поняття "творче спілкування".

Помітною характеристикою творчого спілкування є його спрямованість на саме істотне в людині, на процес внутрішнього руху по шляху вдосконалювання, яке задано природою, еволюцією й суттєво для всього живого: рослин, тварин, людей, але тільки людина може свідомо регулювати цей процес. Протилежний напрямок - деградація, також існує в людині. У цьому те й укладена трагедія життєвої боротьби, внутрішньої боротьби за досконалість.

Критерії творчого спілкування:

1. суб'єкт – суб'єктна система відносин;
2. визнання унікальності, неповторності, цінностей партнерів;
3. діалогічність спілкування;
4. відношення друг до друга як до мети спілкування;
5. надання собі й партнерові волі у виборі засобів спілкування.