

**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 № 5 *Перцептивний компонент 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. Перцептивна сторона спілкування. Поняття соціальної перцепції.
2. Механізми сприйняття людини людиною і взаєморозуміння в процесі спілкування. Зміст і ефекти міжособистісного сприйняття.
3. Основні способи слухання.

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. Кубрак О.В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібник. Суми: Унів. кн., 2013. 222 с.
3. Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посібник. Київ : Центр учб. літ., 2016. 221 с.
4. Чмут Т.К., Чайка Г.Л., Лукашевич М.П., Осечинська І.Б. Етика ділового спілкування: курс лекцій. К.: МАУП, 2013. 208 с.
5. Шеломенцев В.М.; під заг. ред. В.К. Федорченка Етикет і сучасна культура спілкування: [посібник]. Київ : Лібра, 2013. 415 с.

Допоміжна:

6. Кацавець Р.С. Культура мови у професійному спілкуванні юристів: навч. посібник. К.: Алерта, 2017. 137 с.
7. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підручник. Київ: Центр учб. літ., 2016. 687 с.
8. 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:

9. Пошукова система Google Scholar <http://scholar.google.com/>
10. Електронна бібліотека Наукова періодика України <http://www.irbis-nbuv.gov.ua/>

Текст лекції.

1. Перцептивна сторона спілкування. Поняття соціальної перцепції

Може здаватися, що в процесі спілкування люди обмінюються виключно інформацією – один задає питання, другий відповідає, і так постійно. Однак таке розуміння комунікації в корені невірно і не може бути повним. Для того, щоб висловити це поняття більш об'ємно, психологи ввели термін *«перцептивна сторона спілкування»*.

Перцептивна сторона спілкування – це процес взаємосприйняття і пізнання партнерів по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння. Це означає, що люди ставляться один до одного аж ніяк не як

до джерел інформації – є ще з десяток факторів, за якими вони оцінюють співрозмовника як особистість.

Взаємодія між учасниками спілкування супроводжується сприйманням або не сприйманням, розумінням, або не розумінням одне одного. Психологи вважають, що відбувається пізнання однієї людини іншою. Узагальнюючи, можна сказати, що сприймання іншої людини означає відображення її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками індивіда та інтерпретацію на цій основі її вчинків. Під час спілкування одна людина емоційно оцінює іншу, намагається зрозуміти її вчинки, виробити стратегію зміни її поведінки та побудувати власну, при цьому відбувається усвідомлення себе через іншого за допомогою механізмів ідентифікації та рефлексії. Перший з них зводиться до уподібнення, ототожнення себе з іншим, що сприяє розумінню партнера по спілкуванню, стимулює відповідну поведінку (альтруїстичну, гуманістичну, емпатійну тощо).

Рефлексія у спілкуванні — це усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші. Значуща роль міжособистісних взаємин у професійному спілкуванні. **Міжособистісні взаємини** — це такі взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються та об'єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу. Якщо стосунки погані, то продуктивна взаємодія людей, їхня спільна діяльність стають неможливими: псується настрій, здоров'я, людина не відчуває радості буття. Нездорові міжособистісні взаємини впливають на характер спілкування: розмови про інших ведуться виключно в категоріях оцінок, а то й за допомогою ярликів, чорно-білими фарбами. Для того, щоб система міжособистісних взаємин була ефективною, а суспільство загалом здоровим, бажано відмовлятися від звички бачити злий намір.

Отже, важливою рисою міжособистісних взаємин є їхня емоційна основа: позитивні емоції, гарний настрій, або напруженість, негативні емоції, тривога. Тому для успішного спілкування важливим є використання гуманістичних орієнтацій у взаєминах, дотримання емпатійного способу спілкування. Останній передбачає точне сприймання внутрішнього світу іншої людини із збереженням притаманних їй емоційних і змістовних відтінків. Саме ці орієнтації та прояв емпатії у взаєминах є результатом високого рівня культури спілкування. Водночас наявність такого рівня є основою, на якій у майбутньому формуються гуманістичні комунікативні установки та способи й засоби їхньої реалізації. Здатність уявити себе на місці іншої людини і зрозуміти її почуття, бажання, ідеї і вчинки визначається категорією "*емпатія*". Використання емпатії - важлива частина методів психологічного консультування, запропонованих американським психологом Карлом Роджерсом.

Емпатія - здатність до співчуття в усьому емоційному спектрі, здатність поставити себе на місце іншого в його ситуації, перебороти рамки своєї життєвої ситуації, воно ширше, ніж поняття жалю, вміщує не тільки співчуття в біді, а й співпереживання радості.

Високому рівню культури спілкування властива велика відкритість як передумова більшої здатності до емпатії.

Ритуал, характерний замкненим співтовариством, де існує тверда система регуляції поведінки людини, місце індивіда в суспільстві, поводження його чітко визначене соціальним статусом. Наявність твердих ієрархічних рамок усередині культури спілкування робить складною можливість міжкультурного спілкування.

На сучасному етапі у професійній діяльності вироблені універсальні способи успішної регуляції на всіх рівнях спілкування – *етикет* (дипломатичний етикет, повсякденний, святковий, діловий етикет, етика бізнесу і міжнародних контактів тощо.).

У сучасному суспільстві людина демонструє значно більше *симпатії і емпатії*, здатність до емпатії характеризується іншим поглядом на світ, здатністю до змін. Сучасний тип особистості виник не в наслідок планування, а в контексті соціальних умов, що змінюються, культурних контактів, що розширюються. Цей тип створюється не штучними засобами, а є результатом змін у системі освіти, а також результатом широких соціальних процесів, що включають великі взаємодії та контакти у світовому масштабі.

Нині необхідна така освіта, яка надавала максимальний досвід інтелектуального пізнання інших культур, досвід емоційної підтримки і емпатії. Для цього потрібен не тільки час, а й специфічний психологічний клімат, що продукує симпатію і довіру.

Велике значення має той факт, як сприймається партнер по спілкуванню, тобто процес сприйняття однією людиною іншою виступає як обов'язкова складова частина спілкування й умовно може бути названою перцептивною стороною спілкування. У самому загальному плані можна сказати, що сприйняття іншої людини означає сприйняття її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками сприйманого індивіда й інтерпретацію на цій основі його вчинків.

Поняття соціальної перцепції. У процесі спілкування повинно бути присутнім взаєморозуміння між учасниками цього процесу.

Взаєморозуміння може бути витлумачене по-різному:

1. як розуміння цілей, мотивів, установок партнера по взаємодії;
2. як не тільки розуміння, але й прийняття, поділ цих цілей, мотивів, установок.

Однак і в тому, і в іншому випадках велике значення має той факт, як сприймається партнер по спілкуванню, іншими словами, *процес сприйняття однією людиною іншою виступає як обов'язкова складова частина спілкування й умовно може бути названа перцептивною стороною спілкування.*

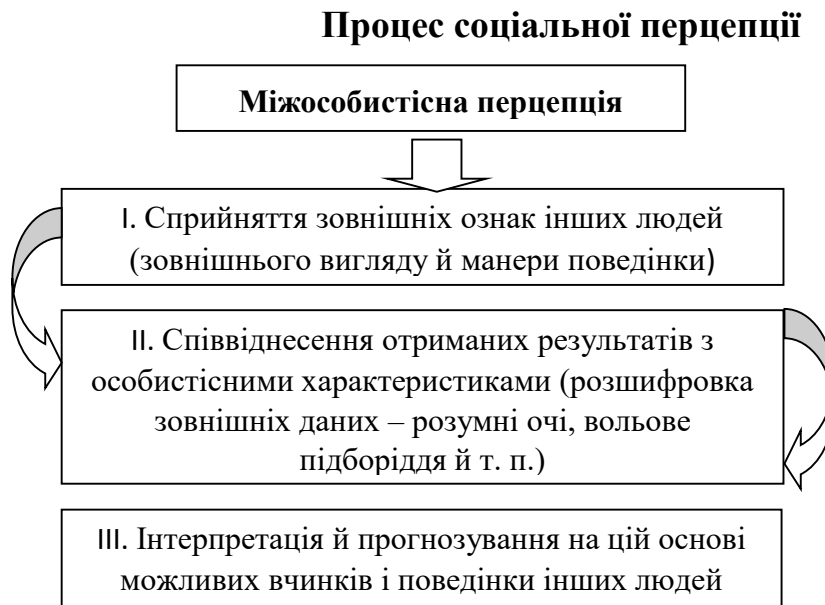
Перш ніж розкривати в змістовному плані характеристики цієї сторони спілкування, необхідно уточнити наступні терміни. Досить часто сприйняття людини людиною позначають як «соціальна перцепція». Це поняття в цьому випадку вжите не занадто точно.

Таким чином, усе сказане означає, що в самому сприйнятті іншої людини означає сприйняття її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками сприйманого індивіда й інтерпретацію на

цій основі її вчинків.

Психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду людини відбиває так звану **перцептивну сторону спілкування**, яка розкриває спілкування як процес сприйняття людьми один одного і побудови на цій основі взаєморозуміння. В цих випадках використовують терміни соціальна перцепція, міжособистісна перцепція.

З точки зору процесу міжособистісну перцепцію можна зобразити наступним чином.



Результатом міжособистісної перцепції є *образ іншої людини*, який несе інформаційно-оцінне навантаження («яка вона?») і відіграє регулюючу роль (залежно від образу будуються відносини із цією людиною, обирається стратегія взаємодії, лінія поведінки).

2. Механізми сприйняття людини людиною і взаєморозуміння в процесі спілкування. Зміст і ефекти міжособистісного сприйняття

До механізмів міжособистісної перцепції відносять механізми: 1) пізнання та розуміння людьми один одного (ідентифікація, емпатія, атракція); 2) пізнання самого себе (рефлексія); 3) прогнозування поведінки партнера зі спілкування (каузальна атрибуція).

Психологічні механізми та ефекти міжособистісної перцепції:

Психологічні механізми сприйняття знайомих людей

| Ідентифікація | Емпатія | Рефлексія |
|--|--|--|
| Ототожнення себе з іншою людиною – постановка себе на місце іншої людини і | Емоційне розуміння людиною людини – емоційне співчуття іншій людині, | Усвідомлення діючим індивідом того, як він сприймається партнером по спілкуванню |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| визначення, як би я діяв у подібних ситуаціях | емоційний відгук на її переживання | |
|---|------------------------------------|--|

Ефекти міжособистісного сприйняття

| Ефект | Зміст |
|---------------------|--|
| Стереотипізація | Схильність сприймати незнайомих людей схематично, спираючись на свій колишній досвід, без роздумів та врахування реальності. При цьому людина сприймається як представник певної соціальної групи, і їй автоматично приписуються типові якості представників цієї групи (національні, професійні, вікові стереотипи та ін..). |
| Ефект ореолу | Поширення загального оцінного першого враження про людину на <i>сприйняття</i> її окремих вчинків і особистісних якостей. |
| Ефект первинності | При сприйнятті незнайомої людини перша інформація про неї виявляється найбільш значущою. Перше враження виникає в перші 15–20 с спілкування |
| Ефект новизни | При сприйнятті знайомої людини остання, тобто більш нова, інформація про неї виявляється й найбільш значущою |
| Ефект Барнума | Схильність приймати за «чисту монету» опис або загальні оцінки своєї особистості, якщо вони представлені у науковому, магічному або ритуальному контексті |
| Ефект бумеранга | 1. Схильність людини протидіяти сильному тиску ззовні, в чому б він не виявлявся, оскільки будь-який тиск з боку іншої людини сприймається як замах на право вільного вибору. 2. У деяких випадках вплив джерел інформації на аудиторію або окремих осіб дає результат, зворотний очікуваному, за умови: <ul style="list-style-type: none"> – підірваної довіри до джерела інформації; – інформація не відповідає умовам, що змінилися; – комунікатор викликає ворожість |
| Ефект проєкції | Неусвідомлене приписування іншим людям власних відчуттів, бажань, думок, якостей, частіше за все - негативних («злочин кожного підозрює»; «злочин свої двері замикає»; «клятвопорушник не вірить клятвам»). Дратівливі, агресивні люди часто приписують ці якості іншим, завидючі бачать в інших прояви заздрості («що посилено заперечуєш, тим неодмінно володієш сам») |
| Ефект поблажливості | Некритичність в оцінці іншої людини: надмірна доброзичливість, щедрість |
| Каузальна атрибуція | Когнітивний процес, що виражається в причинній інтерпретації вчинків і почуттів іншої людини. Каузальна атрибуція безпосередньо пов'язана з регуляцією людських |

| | |
|--|--|
| | відносин і включає пояснення, виправдання або засудження вчинків людей |
|--|--|

Закономірність: чим менш нейтральними є відносини, чим більше люди зацікавлені одне в одному, тим більший відсоток помилок. Точно сприймаються ті характеристики, які дозволяють віднести партнера до якої-небудь групи. Інші риси й особливості добудовуються за певними схемами. Саме тут і з'являються помилки.

Точність міжособистісної перцепції.

При сприйнятті фізичних об'єктів ми можемо перевірити точність сприйняття, зіставивши його результати з об'єктивною фіксацією, виміром деяких якостей і властивостей об'єктів. У випадку пізнання іншої людини враження, отримане про неї сприймаючим суб'єктом, не із чим зіставити, тому що відсутні методики прямої реєстрації численних якостей особистості іншої людини. Звичайно, певну допомогу можуть у цьому випадку виявити різні особистісні тести.

В експериментах по міжособистісній перцепції встановлюються чотири групи факторів:

- а) змінні, за допомогою яких суб'єкт сприйняття описує самого себе;
- б) раніше знайомих особистостей;
- в) відносини між собою й об'єктом сприйняття;
- г) ситуаційний контекст, у якому здійснюється процес міжособистісної перцепції.

Міжособистісна атракція.

Особливе коло проблем міжособистісного сприйняття виникає у зв'язку із включенням у цей процес специфічних емоційних регуляторів. Люди не просто сприймають один одного, формують один стосовно іншого певні відносини. На основі зроблених оцінок народжується різноманітна гама почуттів — від неприйняття тої або іншої людини до симпатії, навіть любові до неї.

Область досліджень, пов'язаних з виявленням механізмів утворення різних емоційних відносин до сприймання людиною, одержала назву дослідження атракції.

Атракція — це й процес формування привабливості якоїсь людини для сприймаючого, і продукт цього процесу, тобто деяка якість відносин. Цю багатозначність терміна особливо важливо підкреслити й мати на увазі, коли атракція досліджується не сама по собі, а в контексті третьої, перцептивної сторони спілкування. З одного боку, постає питання про те, який механізм формування прихильностей, дружніх почуттів або, навпаки, ворожості при сприйнятті іншої людини, а з іншого — яка роль цього явища (і процесу, і «продукту» його) у структурі спілкування в цілому, у розвитку його як певної системи, що включає в себе й обмін інформацією, і взаємодія, і встановлення взаєморозуміння.

Атракцію можна розглядати як особливий вид соціальної установки на іншу людину, у якій переважає емоційний компонент, коли цей «інший» оцінюється переважно в категоріях, властивих афективним оцінкам. Емпіричні

(у тому числі експериментальні) дослідження головним чином і присвячені з'ясуванню тих факторів, які приводять до появи позитивних емоційних відносин між людьми. Вивчається, зокрема, питання про роль подібності характеристик суб'єкта й об'єкта сприйняття в процесі формування атракції, про роль «екологічних» характеристик процесу спілкування (близькість партнерів по спілкуванню, частота зустрічей і т.п.). *Соціальна атракція* — це особливий вид соціальної установки на іншу людину, у якій переважають позитивні емоційні компоненти. Виділяють три основні рівні атракції: симпатія, дружба, любов. Атракція проявляється в емоційній привабливості, потязі однієї людини до іншої.

3. Основні способи слухання

Одним з основних чинників ефективного професійного є вміння активно слухати. *Активно слухати* — значить віддавати повну увагу іншим у процесі спілкування, а це більше, ніж просто дослуховуватися до слів того, хто говорить. Це не тільки «слухання», а й «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу, виразу обличчя; це вловлювання психологічного і семантичного підтексту, інтуїтивне відчуття того, що людина не може або не хоче вимовити. Слухаючи ми віддаємо нашу увагу, зацікавленість та зусилля для того, щоб отримати інформацію, а в повсякденному житті — ще й розуміння, комфорт, задоволення. К. Рудестам визначає активне слухання як прийняття людиною відповідальності за те, що вона відчуває, чує, шляхом підтвердження, уточнення, перевірки значень і мети повідомлення, отриманого від іншого.

Активне слухання потребує певних навичок. Основними чинниками ефективного сприйняття мови, за І. Атватером є:

- певні показники уваги — стійкість, спрямованість уваги, наявність візуального контакту, позитивної мови поз та жестів;
- нерефлексивне слухання, яке визначається як уміння мовчати, не втручаючись у розмову своїми зауваженнями, з мінімізацією відповідей та обмеженням числа питань;
- рефлексивне слухання, сутність якого полягає в уточненнях, перефразуваннях, вираженні почуттів, резюмуванні;
- основні установки, якими є схвалення, самосхвалення, емпатія, міміка; мова невербального спілкування — погляд і візуальний контакт, зміна висоти голосу та інтонації, пози та жести, мова особистого простору;
- розвинена короткочасна та довгочасна пам'ять — точність запам'ятовування, достатній обсяг, швидкість, мобілізаційна готовність згадати необхідну інформацію у необхідний момент.

Іноді в літературі активне слухання ототожнюється з рефлексивним.

Рефлексивне слухання — це така організація комунікації, за рахунок якої партнери краще розуміють один одного: більш осмислено говорять, перевіряють і уточнюють своє розуміння, разом з'ясовують ступінь його адекватності.

Види слухання

| За ступенем активності | | За ступенем критичності (Г. Келлі) | |
|--|--|--|--|
| <i>Рефлексивне</i> | <i>Нерефлексивне</i> | <i>Емпатичне</i> | <i>Критичне</i> |
| Полягає в уточненні, перефразовуванні, відбитті почуттів партнера, резюмуванні сказаного | Це «уважне мовчання», з мінімізацією відповідей, невтручанням, обмеженням числа питань | Слухач спочатку намагається зрозуміти, що каже партнер, а потім проводить критичний аналіз. Відкриті канали впливу | Слухач спочатку критично аналізує повідомлення, а потім його «розуміє». Є фільтри в каналах впливу |

Рефлексивне слухання покращує взаємодію насамперед тоді, коли воно базується на емпатичному слуханні, тобто ми спочатку намагаємося зрозуміти, почути співбесідника. Слід зазначити, що у більш вузькому сенсі емпатичне слухання розуміється як безоцінний зворотний зв'язок, мета якого – підтримати співрозмовника, дати зрозуміти, що проблема, яка його турбує, і слухачем сприймається як важлива.

Як правило, рефлексивне слухання є ефективнішим за нерефлексивне.

Що стосується конкретних прийомів активного слухання, то можна виділити наступні:

- дивитися співбесіднику в очі;
- слухати його «всім тілом»;
- сконцентрувати увагу на тому, про що йде мова;
- робити позначки;
- не перебивати без необхідності;
- ніколи не закінчувати речення замість іншої людини;
- уникати поспішних висновків;
- намагатися зрозуміти не тільки смисл слів, але й почуття співбесідника;
- відповідати;
- уникати різких, категоричних суджень;
- задавати питання;
- задавати питання по суті;
- не задавати водночас занадто багато питань;
- робити паузу перед відповіддю.

Активне слухання розглядається як інструмент ефективної комунікації поряд з такими інструментами, як наявність бажання зрозуміти співрозмовника; звертання до співрозмовника на його мові (з огляду на вік, стать, професію, національність, індивідуально-психологічні особливості та ін.); збіг змістів вербального й невербального повідомлень тощо.