

**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 № 6** *Інтерактивний 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. Інтерактивна сторона спілкування. Місце взаємодії в структурі спілкування.
2. Типи взаємодій.
3. Експериментальні схеми реєстрації взаємодій. Підхід до взаємодії в концепції «символічного інтеракціонізму». Взаємодія як організація спільної діяльності.

### 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. Інтерактивна сторона спілкування. Місце взаємодії в структурі спілкування

Інтерактивна сторона спілкування (Спілкування як взаємодія). В ході спілкування його учасникам можна не тільки обмінятися інформацією, але і організувати обмін діями, спланувати загальну діяльність, виробити форми і норми спільних дій.

Відзначають **прямую и непряму** взаємодію.

*Пряма взаємодія* характеризується безпосереднім впливом один на одного, *непряма* ж спрямована не на саму особу, а на обставини її життя, її мікросередовище.

**Інтерактивна сторона спілкування** — це умовний термін, що позначає характеристику тих компонентів спілкування, які пов'язані із взаємодією людей, з безпосередньою організацією їх спільної діяльності.

### **Місце взаємодії в структурі спілкування.**

Дослідження проблеми взаємодії має в соціальній психології давню традицію. Частина авторів просто ототожнюють спілкування й взаємодію, інтерпретуючи й те й інше як комунікацію у вузькому змісті слова (тобто як обмін інформацією), інші розглядають відносини між взаємодією й спілкуванням як відношення форми деякого процесу і його змісту. Іноді воліють говорити про зв'язаний, але все-таки самостійне існування спілкування як комунікації й взаємодії як інтеракції.

В історії соціальної психології існувало кілька спроб описати структуру взаємодій.

По-перше, велике поширення одержала так звана *теорія дії*, або *теорія соціальної дії*, у якій у різних варіантах пропонувався опис індивідуального акту дії. До цієї ідеї зверталися й соціологи: (М. Вебер, П. Сорокін, Т. Парсонс) і соціальні психологи. Усе фіксували деякі компоненти взаємодії: люди, їх зв'язок, вплив один на одного й, як наслідок цього, їх зміни. Завдання завжди формулювалося як пошук домінуючих факторів мотивації дій у взаємодії.

Прикладом того, як реалізувалася ця ідея, може служити теорія Т. Парсонса, у якій була почата спроба намітити загальний категоріальний апарат для опису структури соціальної дії. В основі соціальної діяльності лежать міжособистісні взаємодії, на них будується людська діяльність у її широкому прояві, вона — результат одиничних дій. Одинична дія є деякий елементарний акт; з них згодом складаються системи дій.

Кожний акт береться сам по собі, ізольованно, з погляду абстрактної схеми, у якості елементів якої виступають: а) діяч, б) «інший» (об'єкт, на який спрямована дія); в) норми (по яких організують взаємодію), г) цінності (які ухвалює кожний учасник), д) ситуація (у якій відбувається дія). Діяч мотивований тим, що його дія спрямована на реалізацію його установок (потреб). У відношенні «іншого» діяч розбудовує систему орієнтації й очікувань, які визначені як прагненням до досягнення мети, так і обліком імовірних реакцій іншого. Може бути виділено п'ять пар таких орієнтації, які дають класифікацію можливих видів взаємодій. Передбачається, що за допомогою цих п'яти пар можна описати всі види людської діяльності.

По-друге, інша спроба побудувати структуру взаємодії пов'язана з описом щаблів його розвитку. При цьому взаємодія розчленовується не на елементарні акти, а на стадії, яке воно проходить. Такий підхід запропонований, зокрема, польським соціологом Я. Щепаньським.

Для Щепаньського центральним поняттям при описі соціальної поведінки є поняття соціального зв'язку. Вона може бути представлена як послідовне

здійснення: а) просторового контакту, б) психічного контакту (по Щепаньському, це взаємна зацікавленість), в) соціального контакту (тут це — спільна діяльність), г) взаємодії (що визначається, як «систематичне, постійне здійснення дій, що мають метою викликати відповідну реакцію з боку партнера...»), нарешті, д) соціального відношення (взаємно сполучених систем дій).

По-третє, ще один підхід до структурного опису взаємодії представлений у *транзактному аналізі* (Е. Берн), що пропонує регулювання дій учасників взаємодії через регулювання їх позицій, а також облік характеру ситуацій і стилю взаємодії. З погляду транзактного аналізу кожний учасник взаємодії в принципі може займати одну із трьох позицій, які умовно можна позначити як Батько, Дорослий, Дитина. Ці позиції ні в якій мірі не зв'язані обов'язково з відповідною соціальною роллю: це лише чисто психологічний опис певної стратегії у взаємодії (позиція Дитини може бути визначена як позиція «Прагну!», позиція Батька як «Треба!», позиція Дорослого — об'єднання «Прагну» і «Треба»).

Розрізняють три основні *стили дій*: ритуальний, маніпулятивний і гуманістичний. На прикладі використання ритуального стилю особливо легко показати необхідність співвіднесення стилю із ситуацією. Ритуальний стиль звичайно заданий деякою культурою. Наприклад, стиль вітань, питань, що задаються при зустрічі, характеру очікуваних відповідей. Так, в американській культурі прийняте на запитання: «Як справи?» відповідати «Прекрасно!», як би справи не обстояли насправді.

Таким чином, розчленовування єдиного акту взаємодії на такі компоненти, як позиції учасників, ситуація й стиль дій, також сприяє більш ретельному психологічному аналізу цієї сторони спілкування, роблячи певну спробу зв'язати її зі змістом діяльності.

## 2. Типи взаємодій

Існує ще один описовий підхід при аналізі взаємодії — побудова класифікацій різних його видів. Найпоширенішим є дихотомічний розподіл усіх можливих видів взаємодій на два протилежні види: *кооперація й конкуренція*. Різні автори позначають ці два основні види різними термінами. Крім кооперації й конкуренції, говорять про згоду й конфлікт, пристосуванні й опозиції, асоціації й дисоціації і т.д.

*Кооперація, або кооперативна взаємодія*, означає координацію одиничних сил учасників (упорядкування, комбінування, підсумовування цих сил). Кооперація — необхідний елемент спільної діяльності, породжений її особою природою. А.Н. Леонтьєв називав дві основні риси спільної діяльності: а) поділ єдиного процесу діяльності між учасниками; б) зміна діяльності кожного, тому що результат діяльності кожного не приводить до задоволення його потреби, що загально психологічною мовою означає, що «предмет» і «мотив» діяльності не збігаються.

Що стосується іншого типу взаємодій — *конкуренції*, то тут найчастіше

аналіз сконцентрований на найбільш яскравій її формі, а саме на конфлікті. При вивченні конфлікту соціальною психологією насамперед необхідне визначення власного кута зору в цій проблемі, оскільки конфлікти виступають предметом дослідження й у ряді інших дисциплін: соціології, політології та ін.

Соціальна психологія зосереджує свою увагу на двох питаннях:

1. на аналізі вторинних соціально-психологічних аспектів у кожному конфлікті (наприклад, усвідомлення конфлікту його учасниками);
2. на виділенні приватного класу конфліктів, породжуваних специфічними соціально-психологічними факторами. Обидві ці завдання можуть бути успішно вирішені лише при наявності адекватної понятійної схеми дослідження. Вона повинна охопити як мінімум чотири основні характеристики конфлікту: структуру, динаміку, функцію й типологію конфлікту (Петровська, 1977).

Структура конфлікту описується по-різному різними авторами, але основні елементи практично ухвалюються всіма. Це — конфліктна ситуація, позиції учасників (опонентів), об'єкт, «інцидент» (пусковий механізм), розвиток і розв'язання конфлікту. Ці елементи поводяться по-різному залежно від типу конфлікту. Повсякденна вистава про те, що всякий конфлікт обов'язково має негативне значення, спростоване рядом спеціальних досліджень.

Так, у роботах *М. Дойча*, одного з найбільш видних теоретиків конфлікту, називаються два різновиди конфліктів: деструктивні й продуктивні. Визначення *деструктивного конфлікту* більшою мірою збігається з повсякденним уявленням. Саме такого типу конфлікт веде до неузгодженості взаємодії, до його розхитування. Деструктивний конфлікт частіше стає не залежним від причини, його, що породила, і легше приводить до переходу «на особистості», чому й породжує стреси. Для нього характерно специфічний розвиток, а саме розширення кількості залучених учасників, їх конфліктних дій, множення кількості негативних установок на адресу один одного й гостроти висловлень («експансія» конфлікту). Інша риса — «ескалація» конфлікту означає нарощування напруженості, включення все більшого числа неправильних сприйнятів як чорт і якостей опонента, так і самих ситуацій взаємодії, ріст упередженості проти партнера. *Продуктивний конфлікт* частіше виникає в тому випадку, коли зіткнення стосується не несумісності особистостей, а породжене відмінністю точок зору на яку-небудь проблему, на способи її розв'язку. У такому випадку сам конфлікт сприяє формуванню більш всебічного розуміння проблеми, а також мотивації партнера, що захищає іншу точку зору — вона стає більш «легітимною». Сам факт іншої аргументації, визнання її законності сприяє розвитку елементів кооперативної взаємодії усередині конфлікту й тим самим відкриває можливості його регулювання й дозволу, а виходить, і знаходження оптимального розв'язку дискусійної проблеми.

### **3. Експериментальні схеми реєстрації взаємодій**

Виділення двох полярних типів взаємодії відіграє певну позитивну роль в аналізі інтерактивної сторони спілкування. Однак тільки такий дихотомічний

розгляд видів взаємодії виявляється недостатнім для експериментальної практики. Тому в соціальній психології існують пошуки й іншого роду — виділити більш «дрібні» типи взаємодії, які могли б бути використані в експерименті в якості одиниці спостереження.

Одна з найбільш відомих спроб такого роду належить **Р. Бейлсу**, який розробив схему, що дозволяє за єдиним планом реєструвати різні види взаємодії в групі. Бейлс фіксував за допомогою методу спостереження ті реальні прояви взаємодій, які можна було побачити в групі дітей, що виконують деяку спільну діяльність. Первісний список таких видів взаємодій виявився досить великим (нараховував близько 82 найменувань) і тому був непридатний для побудови експерименту.

Труднощі фіксації в експерименті змістовної сторони взаємодії породила в історії соціальної психології тенденцію спростити ситуацію аналізу й звернутися переважно до дослідження взаємодії в діаді, тобто до взаємодії лише двох людей.

У численних ситуаціях взаємодії при розробці стратегій своєї поведінки люди надзвичайно рідко впадінюються в'язням з дилеми. Звичайно, не можна відмовити цій методиці в тому, що в плані формального аналізу стратегій взаємодії вона дає певний матеріал, у всякому разі дозволяє констатувати різні способи побудови таких стратегій. Цим і пояснюється можливість застосування методики в деяких спеціальних дослідженнях.

#### **Підхід до взаємодії в концепції «символічного інтеракціонізму».**

Важливість інтерактивної сторони спілкування обумовила той факт, що в історії соціальної психології зложився спеціальний напрямок, який розглядає взаємодію вихідним пунктом усякого соціально-психологічного аналізу. Цей напрямок пов'язаний з іменем *Г. Міда*, який дав напрямку й ім'я — «символічний інтеракціонізм».

З'ясовуючи соціальну природу людського «Я», Мід слідом за В. Джемсом дійшов висновку, що в становленні цього «Я» вирішальну роль відіграє взаємодія. Мід використовував також ідею Ч. Лантухи про так званий «дзеркальне Я», де особистість розуміється як сума психічних реакцій людини на думки оточуючих. Однак у Міда питання вирішується значно складніше.

Становлення «Я» відбувається дійсно в ситуаціях взаємодії, але не тому, що люди є прості реакції на думки інших, а тому, що в цих ситуаціях формується особистість, у них вона усвідомлює себе, не просто виглядаючи в інших, але діючи разом з ними. Моделлю таких ситуацій є гра, яка в Міда виступає у двох формах: *play* і *game*.

У грі людина обирає для себе так званого значимого іншого і орієнтується на те, як він сприймається цим «значимим іншим». Відповідно до цього в людини формується й презентація про себе саму, про своє «Я». Слідом за В. Джемсом Мід розділяє це «Я» на два початки (тут через брак адекватних термінів зберігається їхнє англійське найменування), «І» і «ті». «І» — це імпульсивна творча сторона «Я», безпосередня відповідь на вимогу ситуації; «ті» — це рефлексія «І», свого роду норма, що контролює дії «І» від імені інших, це засвоєння особистістю відносин, які складаються в ситуації взаємодії і які

вимагають погоджуватися з ними. Постійна рефлексія «І» за допомогою «ті» необхідна для зрілої особистості, тому що саме вона сприяє адекватному сприйняттю особистістю себе самої й своїх власних дій.

Таким чином, центральна думка інтеракціоніської концепції полягає в тому, що особистість формується у взаємодії з іншими особистостями, і механізмом цього процесу є встановлення контролю дій особистості тими презентаціями про неї, які складаються в оточуючих. Незважаючи на важливість постановки такої проблеми, у теорії Міда втримуються істотні прорахунки. Головними з них є два.

По-перше, непропорційно велике значення приділяється в цій концепції ролі символів. Уся змальована вище канва взаємодії детермінується системою символів, тобто поведінка людини в ситуаціях взаємодії в остаточному підсумку обумовлена символічною інтерпретацією цих ситуацій. Людина представляється як істота, що живе у світі символів, включена в знакові ситуації. І хоча певною мірою із цим твердженням можна погодитися, оскільки в певній мері суспільство дійсно регулює дії особистостей за допомогою символів, зайва категоричність Міда приводить до того, що вся сукупність соціальних відносин, культури — усе зводиться тільки до символів.

### **Взаємодія як організація спільної діяльності.**

Єдиною умовою, при якій цей змістовний момент може бути вловлений, є розгляд взаємодії як форми організації якоїсь конкретної діяльності людей. Загально психологічна теорія діяльності, прийнята у вітчизняній психологічній науці, задає й у цьому випадку деякі принципи для соціально-психологічного дослідження. Подібно тому як в індивідуальній діяльності її ціль розкривається не на рівні окремих дій, а лише на рівні діяльності як такої, у соціальній психології зміст взаємодій розкривається лише за умови включеності їх у деяку загальну діяльність.

При аналізі взаємодії має значення й той факт, як усвідомлюється кожним учасником його внесок у загальну діяльність: саме це усвідомлення допомагає йому коректувати свою стратегію. Тільки при цьому умові може бути розкритий психологічний механізм взаємодії, що виникає на основі взаєморозуміння між його учасниками. Очевидно, що від заходу розуміння партнерами один одного залежить успішність стратегії й тактики спільних дій, щоб був можливий їхній «обмін». Причому, якщо стратегія взаємодії визначена характером тих суспільних відносин, які представлені виконуваною соціальною діяльністю, то тактика взаємодії визначається безпосередньою виставою про партнера.

Таким чином, для пізнання механізму взаємодії необхідно з'ясувати, як наміри, мотиви, установки одного індивіда «накладаються» на уявлення про партнера, і як те й інше проявляється в ухваленні спільного рішення. При розгляді спілкування з погляду взаємодії людей завжди необхідно мати на увазі ціль спілкування. Такою метою є задоволення потреби в спільній діяльності людей. Результат такого спілкування — зміна поведінки й діяльності інших людей. Спілкування тут виступає як міжособистісна взаємодія, тобто сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності.