

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

**Кафедра гуманітарних дисциплін**

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**  
**з навчальної дисципліни**  
**«Професійно-психологічна підготовка поліцейського»**  
**вибіркових компонент**  
**освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти**  
**262 Правоохоронна діяльність (поліцейські)**  
**за темою 2 – «Професійне спілкування працівників поліції»**

**Суми 2024**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 14.08.2024 № 8

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою Сумської філії  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 08.07.2024 № 8

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС з гуманітарних та  
соціально-економічних дисциплін  
Протокол від 13.08.2024 № 7

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії  
Харківського національного університету внутрішніх справ (протокол від  
27.06.2024 № 22)

**Розробник:**

Доцент кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії Харківського  
національного університету внутрішніх справ, кандидат філософських наук  
Тетяна ПОНОМАРЕНКО

**Рецензенти:**

1. Доцент кафедри юридичних дисциплін Сумської філії Харківського  
національного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук, доцент  
Олена МАРКОВА
2. Доцент кафедри психології Сумського державного педагогічного  
університету імені А. С. Макаренка, кандидат психологічних наук, доцент  
Дмитро УСИК

### План лекції

1. Поняття і основні функції спілкування.
2. Комунікація у структурі спілкування. Спілкування як перцепція та інтерактивна взаємодія.
3. Комунікативні бар'єри та їх подолання при встановленні психологічного контакту.

### Рекомендована література:

#### Основна

1. Бондарев Г. В., Круть П. П. Основи військової психології : навчальний посібник. Харків, 2020. 272 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>
2. Євдокімова О. О. Історія психології : навч. посіб. Харків : Константа, 2020. 320 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>
3. Євдокімова О. О., Жданова І. В., Швець Д. В., Александров Ю. В., Барко В. І., Горбик Н. К., Землянська О. В., Кобикова Ю. В., Ламаш І. В., Логачев М. Г., Посохова Я. С., Саппа М. М., Тюріна В. О., Філоненко В. М., Чепіга Л. П., Шахова О. Г., Шевченко Л. О., Шелкошвеев І. В., Шиліна А. А. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посіб. Харків: ХНУВС, 2018. 426 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>
4. Логачев М. Г. Правові та психологічні аспекти застосування поліцією вогнепальної зброї: навч. посіб. Харків: ХНУВС, 2018. 232 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>
5. Шахова О. Г. Соціальна психологія особистості: навч. посіб. Харків: Контраст, 2019. 116 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>
6. Швець Д. В., Бандурка О. М., Федоренко О. І., Мілорадова Н. Е., Бандурка І. О., Джагунов Г. В., Харченко С. В., Доценко В. В., Макарова О. П., Платковська О. В., Червоний П. Д., Радіонова Л. О., Геращенко, О. В. Психолого-педагогічні та правові засади діяльності поліції із захисту прав дитини : навч. посіб. Харків: ХНУВС, 2020. 284 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/96>

#### Додаткова

1. Білоус Т. Л. Педагогічні та соціально-педагогічні умови формування професійної готовності майбутніх працівників ОВС до роботи в екстремальних умовах. Монографія / Клімова С. М., Лазаренко О. О., Лукаш С. С., Трубавіна І. М., Тюріна В. О. Суми: ФОП Наталуха А. С., 2015. 174 с. <https://univd.edu.ua/science-issue/issue/2750>
2. Білоус Т. Л. Аспекти вивчення саморегуляції психічних станів працівників органів внутрішніх справ України у професійній діяльності до екстремальних ситуацій. *Право і безпека*. Харків : Вид-во ХНУВС, 2019. № 4 (75). С. 24–29. URL: <http://pb.univd.edu.ua/index.php/PB/issue/download/20/pdf75>
3. Білоус Т. Л. Шляхи формування надійності працівників органів внутрішніх справ до роботи в екстремальних умовах. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології* : наук. журнал / голов. ред. А. А.

Сбруєва. Суми : Вид-во Сум ДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. № 1 (55). С. 36–44. URL: [https://library.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/1\\_16.pdf#page=36](https://library.sspu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/04/1_16.pdf#page=36)

4. Бортник С. М. Деформація правосвідомості як чинник делінквентної поведінки особистості. (Психологічні та педагогічні проблеми професійної освіти та патріотичного виховання персоналу системи МВС України : тези доп. наук.-практ. конф. (м. Харків, 2 квіт. 2021 р.). Харків : ХНУВС, 2021. С. 259–262. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/97/recent-submissions?offset=40>

5. Мілорадова Н. Е., Твердохлебова Н. Є. Застосування професійно-психологічного квесту у професійній підготовці поліцейських. Право і безпека, 2021. № 1 (80). С. 109–116. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/97/recent-submissions?offset=20>

6. Сашуріна О. Ю., Ларіонов С. О. Психологічні ресурси особистості правоохоронців на етапі фахової підготовки. *Science and Education = Наука і Освіта*. 2021. № 3. С. 29–37. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/97>

7. Швець Д. В. Психологічні та правові засади формування особистості поліцейського в Україні : монографія. Харків: Майдан, 2018. 518 с. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/95>

### Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Закон України «Про Національну поліцію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 40-41, ст.379). URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/580-19/page>.

2. Наказ МВС України «Про організацію діяльності органів досудового розслідування Міністерства внутрішніх справ України». URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1769-12>.

3. Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України, затверджене Наказом МВС України від 26.01.2016 № 50. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16/paran10#n10>. URL: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v12/i22/36.pdf>

### Текст лекції

#### 1. Поняття і основні функції спілкування

Усе своє життя людина, як соціальний індивід, спілкується з іншими людьми, вступає з ними у складні міжособові відносини. Те, що спілкування буває за своєю якістю різним, кожний знає по собі. Нормальне спілкування – це задоволення, установка на подальші контакти. І навпаки: якщо людину щось гнітить, вона уникає зустрічі. Це означає, що спілкування не склалось. Добре якщо можна просто розійтись. А якщо мова йде про батьків і дітей, подружжя, закоханих, компаньйонів або спортсменів однієї команди, членів однієї бригади? Якщо це ситуація типу: вчитель – учень. керівник – підлеглий? Тоді вона перестає бути такою простою. Оздоровити такі ситуації можна лише за допомогою спеціальних знань і навичок, великого бажання і вольових зусиль. Що ж таке спілкування? Які його закономірності?

*Спілкування* – завжди мотивоване, його **мотивами** є: інтерес, потреба, звичка, мода та інше, які можуть бути, як індивідуально так і соціально значимі.

Соціальний сенс спілкування полягає у тому, що воно служить засобом передачі форм культури і суспільного досвіду від покоління до покоління – через звичаї, традиції, норми поведінки, книги, твори мистецтва, предмети матеріальної культури, систему освіти, виховання, філософію, релігію.

Спілкування не лише обумовлює спільну діяльність людей, воно є також важливішим фактором виховання, – без спілкування не може бути повноцінного розвитку і соціалізації особистості. Ось чому у сучасній педагогіці велике значення надається спілкуванню між педагогами і студентами. На викладача покладена особлива відповідальність за те, щоб цей процес був насправді виховуючим, психологічно комфортним.

### **Характеристики спілкування:**

1. *Соціально-вибіркове.* У процесі розвитку індивіда потреба у спілкуванні набуває соціально-вибіркового характеру. Попри те, що іноді й трапляються такі люди, яким усе одно з ким, аби «поговорити», проте здебільшого кожна особа має певне коло знайомих або друзів, з якими найохочіше спілкується. І тільки найближчим друзям і у відповідному соціально-психологічному просторі ми розкриваємо свої таємниці, ділимося з ними своїми найпотаємнішими думками та мріями. Саме в процесі такого товариського спілкування дуже важливо вміти співпереживати з іншою людиною, поставити себе на її місце, дати їй пораду, перейнятися її болями та тривогами, проблемами й радощами.

2. *Універсальний характер* спілкування проявляється і в потребі індивіда «сповідатися», поділитися тим, що його найбільше хвилює або що не дає йому спокійно жити. І як же буває боляче, коли пізніше той чи та, з ким він поділився «найсвятішим», переповідає ці таємниці іншим, робить їх предметом обговорення, яке від співчуття може швидко перерости на критику або навіть глузування. Тому, приміром, для священнослужителів, медиків, практичних психологів вважається обов'язковим збереження таємниці сповіді, хвороби, психологічної проблеми. Але й кодекс честі кожної порядної людини не дозволяє їй розголошувати таємниці своїх колег чи партнерів, бо це, особливо у стосунках між друзями, розцінюється як зрада.

Спілкування між людьми відбувається у різних **формах**:

– Анонімне спілкування (тимчасові контакти пасажирів автотранспорту, жителів одного мікрорайону та інше). Таке спілкування в основному регламентується соціальними нормами і правилами етикету.

– Функціонально-рольове спілкування (лікар – хворий, вчитель – учень, керівник – підлеглий та інше). Зв'язки між суб'єктами такого спілкування зумовлені їх соціальними ролями. Успішність його залежить від того, наскільки комуніканти правильно виконують свої ролі і функції. Різновидом такого спілкування є ділове спілкування. Останнє найбільш строго регламентовано.

– Неформальне спілкування (між друзями, знайомими, близькими, родичами та ін.). Таке спілкування значно менше регламентується, воно

найбільш вільне, оскільки партнери знаходяться не у ділових зв'язках, а в емоційних.

У реальному житті усі форми спілкування переплітаються між собою. Іноді важко зрозуміти, де закінчуються ділові відносини і починаються товариські.

Кожній людині тією чи іншою мірою властива потреба у спілкуванні, налагодженні соціальних контактів. З одного боку, це потреба в нових враженнях, почуттях, знаннях, а з іншого – бажання поділитися з партнером власними переживаннями й думками. Тобто, як уже зазначалося, спілкування є процесом інформаційного обміну, потреба в якому для людини не менш важлива, ніж, скажімо, потреба в обміні речей. Тому саме через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв. Водночас саме у спілкуванні виявляють себе й розкриваються різноманітні риси й властивості особистості, її внутрішній світ, який стає доступним іншим.

Втомлюваність настає від надмірної зайвої інформації, яка може бути індивідові зовсім нецікавою; від того, що в процесі таких контактів йому доводиться постійно стежити за собою, стримувати свої почуття, «фати» певну роль. Водночас він відчуває потребу розслабитися, розібратись у самому собі, навести певний лад у своїй душі. І якщо поруч з ним немає справжнього друга, з яким можна було б обговорити всі свої проблеми – індивід починає спілкуватися із самим собою, певним чином немовби роздвоюючи власне «Я». В одних випадках він усе робить подумки, ведучи сам з собою або зі своїм уявним партнером внутрішній діалог. В інших – занотовує свої думки або почуття, веде, приміром, щоденник або пише книгу. Пізніше це дає йому можливість подивитися на свій внутрішній світ збоку, сприйняти його в об'єктивній формі. Саме таке вміння спілкуватися із самим собою, вести внутрішні роздуми-діалоги, «розмовляти» або «радитися» з власним сумлінням є надзвичайно важливим не лише для прийняття якихось зважених рішень, підготовки потрібних документів, видань або уникнення помилок, але й для духовного та професійного розвитку людини, збереження її внутрішньої гармонії. Якщо ж спілкування із самістю переходить у ранг занурювання в самого себе, звинувачення інших або самозвинувачування, то така потреба в спілкуванні із самим собою має негативний відтінок і може призвести до агресії, психічного зриву чи навіть хвороби. Підсумовуючи сказане, можна, спираючись на слова французького письменника Антуана де Сент-Екзюпері, котрий вважав «розкіш людського спілкування» одним з найвищих людських благ, стверджувати, що універсальність феномену спілкування, його наскрізний характер проявляються в численних взаємозв'язках людей, в обміні інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці тощо. Окрім того, спілкування є одним з проявів людської сутності, особистісною формою функціонування суспільних стосунків. Воно відображає об'єктивну потребу людей жити в соціумі, об'єднуватись і співпрацювати один з одним. Водночас жодна спільна діяльність не може відбуватися без координації людських дій, узгодження цілей, обміну думками, формування внутрішнього

світу людини, її свідомості, почуттів, знань, що можливе тільки завдяки спілкуванню. Отже, спілкування є невід'ємною складовою людського існування, важливою передумовою формування людини як соціальної істоти, здатної до співіснування з подібними до себе, а також необхідною передумовою розвитку суспільства. Постановка питання саме таким чином показує, що в процесі спілкування досягається потрібна організація, єдність і регуляція дій окремих індивідів, інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія між ними, яка сприяє формуванню спільності настроїв і поглядів, взаєморозумінню та узгодженості дій, згуртованості й солідарності, без яких неможлива жодна колективна діяльність і котрі складають культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства.

Аналізуючи особистість як соціально-психологічний феномен, зазначається, що її взаємозв'язок із соціумом не є взаємозв'язком двох ізольованих систем: дослідження особистості завжди є дослідженням суспільства й навпаки. Отож ще раз важливо наголосити на розгляді особистості в контексті соціальних відносин, який представлений системою реальних стосунків індивіда і суспільства. Вивчати їх – значить відшуковувати психологічні закономірності й форми взаємодії людини і соціуму, розкривати механізми «вростання» індивідуального в соціальне, знаходити шляхи оптимізації соціальних зв'язків та індивідуальних форм спілкування. Зміст і рівень стосунків, в які вступає людина, надзвичайно різні: соціальні, суспільні, людські міжособистісні тощо. Соціальні відносини відображають взаємодію між соціальними групами та індивідами як представниками цих груп. Суспільні – характеризують взаємодію особи через соціальні спільноти із суспільством. Вони є важливим аспектом економічних, соціальних, політичних, культурних та інших відносин.

Міжособистісні стосунки характеризуються реальною безпосередньою чи опосередкованою взаємодією людей, яка має зворотний зв'язок. У цьому розумінні вони, по-перше, набувають характеру соціально-психологічних за рахунок втручання в суспільні відносини особистого ставлення як персоніфікованої реакції партнерів один на одного, а, по-друге, мають під собою емоційну основу, тобто виникають на ґрунті певних почуттів людей стосовно один до одного. Г. Андреева стверджує, що природу міжособистісних стосунків можна правильно зрозуміти, якщо їх не ставити поряд із суспільними відносинами, а побачити в них особливу низку стосунків, яка виникає всередині кожного виду суспільних відносин. Йдеться про те, що обидві низки відносин представлені разом. При цьому наявність міжособистісних стосунків усередині різних форм суспільних відносин є реалізацією безособових стосунків у діяльності конкретних особистостей, в актах їхнього спілкування та взаємодії. Отож недооцінка другої низки стосунків (міжособистісних) гальмує глибинний аналіз відносин першої низки (суспільних). Адже в об'єктивній тканині суспільних відносин відомі моменти, які виходять зі свідомої волі та особливих цілей індивідів. Саме тут, за Г. Андреевою, і стикаються безпосередньо соціальне і психологічне. З такого розуміння взаємозв'язку суспільних і міжособистісних стосунків випливає висновок про те, що змістом

міжособистісних відносин зрештою є той чи інший вид суспільних відносин, тобто певна соціальна діяльність, але їхня сутність залишається прихованою. Отже, міжособистісні стосунки зумовлені об'єктивними суспільними відносинами, але саме в підсумку. Вони є справжньою реальністю суспільних зв'язків: поза ними немає десь «чистих» суспільних відносин.

Названі види стосунків цілком розкриваються й реалізуються саме в спілкуванні, яке є інтеграційною компонентою в життєдіяльності людини та її взаємодії із суспільством, умовою людського існування. Зв'язок між спілкуванням і системою стосунків людини є нероздільним: стосунки, що складаються між учасниками взаємодії, формуються і проявляються в спілкуванні і впливають на численні його характеристики; спілкування, своєю чергою, є реалізацією всієї системи стосунків індивіда; воно формує особистість і водночас розвиває її в координатах соціуму.

## 2. Комунікація у структурі спілкування

*Спілкування* – це обмін інформацією між тими, хто спілкується.

Від будь-якого іншого обміну, приміром обміну речами або предметами, інформаційний обмін вирізняється тим, що внаслідок нього відбувається збагачення певним досвідом кожного співрозмовника, який бере участь у спілкуванні.

Основною одиницею процесу спілкування є комунікативний акт. Комунікативні акти відрізняються за:

- формою: прямі, опосередковані;
- за типом зв'язку: односторонні і двосторонні (глядач в кіно, театрі, читач книги);
- за ступенем взаємовідповідності комунікаптів: (високий, задовільний, незначний, незадовільний, від'ємний);
- змістом: виробничі, побутові, міжособистісно – сімейні, науково-теоретичні;
- за результатами (від негативного – «зовсім невірно мене зрозумів», до повного взаєморозуміння).

У спілкуванні інформація повинна не просто бути сприйнята, але й зрозуміла. Тому у кожному комунікативному акті крім діяльності і спілкування є ще пізнання.

Дуже важливо, що у спілкуванні партнери через посередництво системи знаків можуть вплинути один на одного. Іншими словами, обмін такою інформацією обов'язково передбачає вплив на поведінку партнера. Але комунікативний вплив, як результат обміну інформацією можливий лише за умови, якщо комунікатор і репіцієнт говорять «однією мовою», точно володіють єдиною або подібною знаковою системою. Проте володіння партнерами одними і тими самими термінами ще не означає розуміння. Існує ще щось крім лінгвістичного контексту.

Передача будь-якої інформації реалізується за допомогою знаків і знакових систем. Спеціальна наука про знаки – семіотика. Ми всі семіотичні, жінки



більше, ніж чоловіки, семіотичні в одязі, макіяжі, рухах. Свої семіотики є у військових і релігійних культах тощо.

*Існує п'ять видів комунікативного процесу:*

- вербальна комунікація;
- кінетика;
- паралінгвістика;
- проксеміка;
- візуальний контакт.

Кожний з них має свої засоби передачі інформації.

Вербальна комунікація використовує у якості знакової системи людську мову. При такому засобі комунікації менше всього губиться смисл повідомлення. В процесі вербальної комунікації відбувається зміна «комунікативних ролей». Діалогічна мова, як специфічний вид розмови, являє собою послідовну зміну комунікативних ролей.

Специфічний людський засіб спілкування – мова, яка існує об'єктивно в духовному житті людського суспільства і є системою знаків, які функціонують як засоби такого спілкування. Мова виникла у процесі становлення самої людини як суспільної істоти, у процесі спільної трудової діяльності. Біологічні передумови виникнення мови – звуки та рухи, які були притаманні пращурам людини і слугували засобом спілкування, задоволення потреби в обміні думками, у пізнанні властивостей предметів і явищ, що оточували людину, і позначалися словами.

*Діалогічне мовлення* – це розмова між двома або кількома співбесідниками, які міняються ролями того, хто слухає, та того, хто говорить, тобто постають як пасивний чи активний співрозмовник.

*Монологічне мовлення* – це таке мовлення, коли говорить одна особа, а інші слухають, сприймають її мову.

*Письмове мовлення* – це особливий різновид мовного процесу, що дає змогу спілкуватися з відсутніми співрозмовниками як сучасникам того, хто пише, так і тим, що житимуть потім.

*Внутрішнє мовлення беззвучне*, тобто не промовляється вголос, хоча часто виявляється у вигляді шепоту, а то й починає звучати, переходячи в розмову зі самим собою. Це трапляється в разі великого напруження думки, що супроводжується виразними емоціями.

*Чотири інших види комунікативного процесу об'єднуються поняттям «невербальна комунікація».*

В психологічній літературі описані такі види жестів: жести довіри, відкритості, віддзеркалювання, захисту, незгоди, недовіри, напруги, домінування, погрози, готовності, самоконтролю, нервозності та інше.

Простір і час організації комунікативного процесу є також особливою знаковою системою, несуть смислове навантаження як компоненти комунікативних ситуацій. Так, наприклад, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує уважність до того, хто говорить, у той час як оклик у спину також може мати певне значення –

негативне. Експериментально доведено переваги деяких просторових форм організації спілкування як для двох партнерів, так і в масових аудиторіях.

Поведінка людей у натовпі характеризується високою агресивністю саме тому, що індивідуальний простір кожного стає все меншим, кожен стає у ворожу позу і у будь-який момент може виникнути бійка.

Остання з систем засобів спілкування – *візуальне спілкування* – «контакт очей», допомагає глибше зрозуміти почуття людини, які вона не завжди виражає словами або жестами. Всі невербальні засоби спілкування значно полегшують передачу інформації і збагачують її смисл. Значну інформацію про людину дають також графологія, фізіогноміка, хіромантія, астрологія, але ця інформація доступна лише спеціалістам у цих галузях знань.

### **Спілкування як перцепція та інтерактивна взаємодія**

*Перцепція у соціальній психології* – це сприймання партнера по спілкуванню: його фізичних даних, поведінки, формування уявлення про його здібності, емоції, інтелект, характер, думки, наміри, установки і інтерпретація на цій основі його вчинків і поведінки. Отже, перцепція – це не лише сприймання, але й пізнання та розуміння іншої людини. Перцептивний процес складний. Він обумовлений багатьма суб'єктивними чинниками.

Одним з найпростіших способів розуміння іншої людини є ідентифікація (уподібнення) з нею. Поставити себе на місце іншої людини – найлегший спосіб зрозуміти її ситуацію.

У багатьох випадках пізнання людини іншою людиною зводиться до віднесення її до певної категорії людей. У цьому випадку діють механізми узагальнення і приписування (люди з квадратним підборіддям – вольові, люди з високим чолом – розумні, люди в окулярах – інтелігентні, та ін.). Саме ці психологічні механізми використовували у різні часи самозванці, підставні особи, шахраї, авантюристи тощо.

Часто враження про людину складається на основі випадкових асоціацій, зовнішньої подібності фактично зовсім різних людей. Наприклад, у юнацькому віці закохуються у тих, хто зовні подібний на відомих співаків, артистів, спортсменів.

Таким чином, у перцептивному процесі важко досягти повної об'єктивності в оцінці партнерів, саме тому важливо враховувати описані вище психологічні закономірності.

*Інтерація* – це умовний термін для означення характеристики тих компонентів спілкування, які пов'язані з взаємодією людей, з організацією їх спільної діяльності. У соціальній психології виділяють два основних протилежних види взаємодії: кооперацію і конкуренцію.

Знання інтерактивної сторони спілкування необхідне для розв'язання практичних проблем і завдань організації ділового співробітництва людей у різних сферах трудової діяльності.

Розвиток тісних контактів між людьми може призвести до того, що суб'єкт буде із запізненням фіксувати або навіть зовсім не помічати зміни у внутрішньому світі іншої людини і будувати свою поведінку, виходячи з

застарілих уявлень («ефект ореола»). У перцептивному процесі велику роль відіграють також почуття, зокрема естетичні смаки, установки та уявлення.

Кожна людина характеризується індивідуальними особливостями перцептивної діяльності. У практиці спілкування склалися знання про такі типи соціальної перцепції: *синтетичний, аналітичний, аналітико-синтетичний, емоційний*.

У **синтетичному** сприйманні проявляється схильність до узагальненого відображення явищ і змісту того, що відбувається. Людина з таким типом сприймання коротко і узагальнено характеризує своїх партнерів: «Дисциплінований, виконавчий, добросовісний», або «Невихований, розбещений», не проявляє схильності до аналізу причин вчинків. Самі вчинки оточуючих для такої людини перестають бути суттєвими.

Для осіб з **аналітичним** типом сприймання характерне прагнення виділити і проаналізувати деталі. Вони ретельно вдаються у всі обставини, подробиці і нерідко ускладнюється розуміння головного смислу явища. Діалог з такою людиною нелегкий і вимагає від партнера по спілкуванню точності у формулюваннях і чіткого дотримування основної ідеї розмови. Для педагога з таким типом сприймання небезпека полягає в тому, що за дрібними вчинками студента він може не помітити стержневих рис його особистості.

У людей з **аналітико-синтетичним** типом сприймання в рівній мірі проявляється прагнення до розуміння смислу явищ і фактичного їх підтвердження. Вони співставляють аналіз окремих частин з висновками, факти – з їх поясненням. Сприймання такого типу найбільш сприятливе для діалогічної форми спілкування.

Зустрічаються люди, для яких характерне не лише виділення сутності явища і його окремих деталей, скільки прагнення виділити переживання, викликані цим явищем. Сприймання таких людей плутане і неорганізоване, предметний зміст явищ вони підміняють занадто сильним переживанням від сприйнятого. Це люди емоційного типу.

### **3. Комунікативні бар'єри та їх подолання при встановленні психологічного контакту**

Кожний вид спілкування має свої неписані «правила гри», їх порушення засуджується і навіть, карається. Саме з цим і пов'язані в основному конфлікти, непорозуміння, взаємні претензії. Здавна людству відомі такі форми покарання як гнів, недовіра, ревності, розрив відносин, позбавлення привілеїв, віддалення, вигнання.

У партнерів по спілкуванню в процесі взаємодії часто бувають різні і навіть протилежні мотиви, бажання, прагнення, інтереси. Це може створювати так звані бар'єри спілкування, які носять соціальний характер і проявляються у формі нерозуміння людьми один одного. У соціальній психології бар'єр – це психологічна перешкода, яка заважає оптимальному перебігу процесів адаптації особистості до нових факторів зовнішнього середовища, яка обумовлена особливостями ситуації, особливостями інформації або особливостями самої особи.

Бар'єри можуть бути смислові (різне сприйняття, у кожного своя правда), логічні (неадекватне розуміння інформації), фонетичні (особливості мови), семантичні (лінгвістичні, значення слів), стилістичні (невідповідність стилю мови). У процесі спілкування і взаємодії людей можуть виникнути не лише психологічні бар'єри, але і конфлікти. Конфлікт (у перекладі з латинської – зіткнення) – зіткнення протилежних поглядів, інтересів і дій окремих людей та їх спільностей. Але не кожне зіткнення переростає у конфлікт. До нього призводять лише найбільш важливі потреби, прагнення, інтереси, цілі людей. Конфлікти супроводжуються різкими негативними емоціями. Тому, якщо конфлікт своєчасно не вирішується, то це може призвести до неврозів, хворобливих станів, стійкого розладу стосунків між людьми.

У спілкуванні конфлікти можуть відігравати *деструктивну, конструктивну і стабілізуючу* роль. **Деструктивний конфлікт** виникає, якщо один з опонентів для досягнення своїх цілей використовує методи, що несумісні з моральними нормами, або встановленими правилами, принижує гідність партнера. Деструктивний конфлікт веде до руйнування встановлених норм, погіршення психологічного клімату взаємодії, поглиблення протиріч і непорозуміння між людьми. **Конструктивні конфлікти** сприяють підвищенню стабільності у відносинах між людьми, вони спрямовані на створення сприятливих умов для подальшої спільної роботи. Такі конфлікти є джерелом самовдосконалення і саморозвитку особистості. Умовою конструктивності конфлікту є коректність у виборі оцінок, суджень, які не повинні виходити за межі ділових аргументів. **Соціальне значення стабілізуючих конфліктів** полягає у тому, що вони сприяють усуненню відхилень від встановлених норм.

Джерела конфліктів між людьми багаточисельні і різноманітні. Наприклад, демократичний стиль керівництва вважається оптимальним, а конфліктогенами:

- *авторитарний стиль* взаємовідносин. Конфлікт супроводжується надмірною емоційністю керівника, різким тоном, грубістю, нетерпимістю до критики на свою адресу. Як правило в результаті порушуються норми педагогічної етики і такту, принижується гідність людини. У такій ситуації конфлікт вирішується за рахунок тиску, покарання, суворого контролю. В результаті цього відкритий конфлікт часто переходить у скритий.

- *ліберальний стиль* взаємовідносин. Дорослі уникають будь-яких непорозумінь або через те, що вони байдужі до того що сталося, або через те, що бояться загострити відносини з ними.

Позитивна роль конфліктного спілкування може також полягати в зростанні самосвідомості учасників конфлікту, якщо останній переслідує соціально значущу мету; у багатьох випадках конфлікт формує та стверджує визначені цінності, поєднує однодумців, відіграє роль запобіжного клапана для безпечного й навіть конструктивного виходу емоцій. Таким чином, до самого факту конфліктного спілкування не можна ставитися однозначно: аналізуючи конфлікт, який спричинив конфліктне спілкування, слід враховувати як його соціальну природу, так і психологічні наслідки.