

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

Навчально-науковий інститут № 3

Кафедра психології, соціології та педагогіки

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ
навчальної дисципліни
«СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
053 «Психологія»
(Поліцейські)

за темою – ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА СПІЛКУВАННЯ

Вінниця 2024

ЗАТВЕРДЖЕНО

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

СХВАЛЕНО

Вченою радою ННІ № 3
Протокол від 09.08.2024 року № 8

ПОГОДЖЕНО

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

Розглянуто на засіданні кафедри педагогіки та психології (протокол
від 08.07.2024 року № 13)

Розробники:

Професор кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС,
доктор психологічних наук, професор – Мілорадова Н.Е.

Рецензенти:

1. Доцент кафедри педагогіки та психології факультету № 3 ХНУВС,
кандидат психологічних наук, доцент – Доценко В.В.

План лекцій:

1. Поняття спілкування. Специфіка процесу спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Структурний аналіз спілкування.
4. Види спілкування.
5. Поняття комунікативної компетентності особистості.

Рекомендована література (основна, допоміжна), інформаційні ресурси в Інтернеті

Основна:

1. Малкова Т.М. Соціальна психологія: план-конспект лекцій і семінарів. Київ. 2016. 132 с. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/materiali-lektsij/malkova_0001.pdf.
2. Москаленко В.В. Соціальна психологія : підручник : затверджено МОН України. Акад. пед. наук України, Ін-т психології ім. Г.С. Костюка. Київ : Центр учб. літ., 2016. 687 с.
3. Основи соціальної психології : підручник для закладів вищої освіти / П. П. Горностай, М. М. Слюсаревський, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, Н. В. Хазратова та ін. ; за ред. М. М. Слюсаревського. Київ : Талком, 2018. 580 с. <https://lib.iitta.gov.ua/724248/1/%D0%9E%D1%81%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%20%D1%81%D0%BE%D1%86.%20%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D1%96%D1%97.%20%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%80%D1%83%D1%87%D0%BD%D0%B8%D0%BA.pdf>
4. Соціальна психологія: навч. посіб. для здобувачів ступеня бакалавра / Н. Ю. Волянчук та ін. Київ: КПП ім. Ігоря Сікорського, 2019. 254 с.
5. Шахова О.Г. Соціальна психологія особистості : навч. посіб. Харків : Контраст, 2019. 115 с.

Допоміжна:

1. Бабаян Ю.О. Соціальна психологія. Хрестоматія: навчальний посібник. Миколаїв: Іліон, 2017. 286 с.
2. Берн Е. Ігри, в які грають люди. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2016. 256 с.
3. Борисюк О.М. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я.М. Когут, О.М. Борисюк, Ю.Ц. Жидецький, Н.М. Калька, Н.О. Пряхіна, О.Й. Хомин. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 112 с.
4. Гуменюк Л.Й. Соціальна конфліктологія : підручник : ЛьвДУВС, 2015. 564 с.
5. Зелінська Т.М., Михайлова І.В., Демерс А.Е. Практикум із соціальної психології: Навч. посібн. Київ: Каравела, 2016. 232 с.
6. Козлова О.А. Соціальна психологія особистості та спілкування: практикум для студентів спеціальності 6.030101 «Соціологія». Харків: НТУ «ХП», 2017. 172 с.

7. Методичні рекомендації з курсу «Соціальна психологія»/ [уклад. Фальковська Л.М., Шмиглюк О.Г.] Житомир, 2015. 95 с. <https://core.ac.uk/download/pdf/83534998.pdf>

8. Подшивалкіна В.І. Соціально-психологічний практикум. К. : КНТ, 2015. 104 с.

9. Психологія натовпу й управління ним при виконанні службово-бойових завдань: навч. посіб. / І. І. Приходько та ін. Харків: НА НГУ, 2015. 250 с.

10. Розов В.І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів : навч. посіб. Київ : Центр учб. літ., 2018. 158 с.

11. Скорюк В.Д. Социальная психология в схемах и комментариях : учеб.-практ. пос. Киев : Сварог, 2017. 207 с.

12. Соціальна психологія в Україні: довідник / за ред. М. М. Слюсаревського. Вид. друге, перероб. і допов. Київ: Талком, 2019. 324 с.

13. Сурякова М.В., Панфілова Г.Б., Склянська О.В. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу): навч. посібник [електронне видання]. Дніпро: Середняк Т. К., 2021. 150 с.

14. Чалдині Р. Психологія впливу. Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2017. 351 с.

Інформаційні ресурси в Інтернеті

1. Міжнародний науковий журнал «Науковий огляд». URL: <http://naukajournal.org/соціальна+психологія>

2. Офіційний сайт відділу соціальної психології Інституту соціології НАН України. URL: <http://i-soc.com.ua/ua/institute/dep/soc-ps>

3. Офіційний сайт Національної бібліотеки України ім. В.Вернадського. URL: [http:// www.nbuv.gov.ua](http://www.nbuv.gov.ua)

4. Психологічний он-лайн журнал. URL: <http://www.psychologytoday.com/>

5. Український центр політичного менеджменту. Соціальна психологія: науковий журнал / голов. ред. Ю.Ж. Шайгородський. URL: <http://www.politik.org.ua/vid/SP.php3>

6. Moodle (MIA: OCBITA). URL: <https://www.lvduvs.edu.ua/elektronnyi-katalo>

Текст лекції

1. Поняття спілкування. Специфіка процесу спілкування.

У соціальній психології явище спілкування є одним з найважливіших, тому що породжує такі феномени, як обмін інформацією, сприймання людьми один одного, керівництво й лідерство, згуртованість і конфліктність, симпатія і антипатія тощо.

Сучасна психологічна наука має давні традиції щодо дослідження категорії «спілкування» та виявлення її специфічно-психологічного аспекту. Передусім принциповим є питання взаємозв'язку спілкування й діяльності.

Виходячи із ідеї єдності спілкування й діяльності (Б. Ананьев, О. Леонтьев, С. Рубінштейн та ін.), під спілкуванням розуміється реальність людських стосунків, яка передбачає будь-які форми спільної діяльності людей. Тобто будь-які форми спілкування належать до специфічних форм спільної діяльності. До того ж люди не просто спілкуються в ході виконання ними певних функцій, але вони завжди спілкуються під час відповідної діяльності. Отож спілкується завжди діяльна людина. Г. Андреева вважає, що доцільним є найширше розуміння зв'язку діяльності і спілкування, коли спілкування розглядається і як аспект спільної діяльності (оскільки сама діяльність не лише праця, а й спілкування в процесі праці), і як її своєрідний дериват (від лат. *derivatus* — відведений, *derivo* — відводжу, утворюю: похідне від чогось первинного).

Іншими словами, **спілкування** доцільно розглядати у двох планах: як аспект спільної діяльності і як її продукт (В. Слободчиков, Є. Ісаєв). Водночас діяльність за допомогою спілкування не просто організовується, але й збагачується, в ній виникають нові зв'язки і стосунки між людьми. На думку Г. Андреевої, таке широке розуміння зв'язку спілкування й діяльності відповідає розумінню самого спілкування як важливої умови привласнення індивідом досягнень історичного розвитку людства, чи то на мікрорівні, у безпосередньому оточенні, чи на макрорівні, у всій системі соціальних зв'язків.

Стосовно іншої позиції, коли категорія «спілкування» може розглядатися як самостійна і зведена до діяльності (В. Знаков, А. Реан та ін.), процес спілкування стає для людини не лише засобом, а й метою. Таке розуміння спілкування дає змогу розглядати цю дефініцію як таку, що не обов'язково виникає внаслідок потреби у спільній діяльності; вона може виступати й у ролі самомотивованого процесу. Як приклад маємо фатичне (від лат. *fatuus* — дурний, пустий) спілкування, в діяльному аспекті беззмістовне, те, метою якого є підтримка самого процесу спілкування.

Ідею автономності й самоцінності спілкування А. Реан і Я. Коломінський обґрунтовують, **по-перше**, теоретичною концепцією про структуру фундаментальних потреб людини (А. Маслоу), в якій спілкування

є однією з основних потреб (воно необхідне для того, щоб розділити з іншою людиною своє горе чи радість, щоб відчувати себе людиною); **по-друге**, з позицій суб'єкт-суб'єктного підходу до спілкування (якщо діяльність пов'язана з формулою «суб'єкт — об'єкт», то в спілкуванні нікого з партнерів не можна розглядати як об'єкт, адже кожний з них є активним суб'єктом цього процесу).

На думку вчених, **суб'єктність** спілкування не зводиться до спрощеного уявлення про цей процес, про обов'язковість абсолютної рівності партнерів. Однак загальною й незмінною умовою розгляду будь-якої взаємодії як спілкування є відмова від категорії об'єкта впливу. Саме тому маніпулятивне спілкування, яке будується за принципом «суб'єкт — об'єкт», спілкуванням як таким не може бути. Отож спілкування як самостійне й зведене до діяльності поняття може бути визначене таким чином:

Спілкування — це процес міжособистісної взаємодії, породжений широким спектром актуальних потреб партнерів, спрямований на задоволення цих потреб і опосередкований певними міжособистісними стосунками.

Таким чином, ми бачимо, що поняття «**спілкування**» тлумачиться в психологічній літературі по-різному:

- як особливий вид діяльності;
- як специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку;
- як форма взаємодії суб'єктів;
- як самостійна й зведена до діяльності категорія;
- як процес міжособистісної взаємодії;
- як обмін думками, почуттями й переживаннями;
- як суттєвий аспект людської діяльності;
- як реальність людських стосунків, що передбачає будь-які форми спільної діяльності людей;
- як універсальна реальність буття людини, що породжується й підтримується різними формами людських стосунків.

Більшість дослідників схиляється до думки про те, що діяльність людини в усіх її модифікаціях і спілкування індивіда з іншими людьми переплетені в його житті найтіснішим чином і фактично жодна з них неможлива без іншої. З цього випливає, що будь-який різновид або форма людської діяльності (гра, керівництво, виховання) виявляються через спілкування й навпаки. І навіть спілкування із самим собою (пролонговане спілкування) відбувається таким чином, що людина подумки продовжує розмову з партнером, з яким нещодавно спілкувалася. Тобто індивід діє так, ніби належить до якоїсь спільноти: він заздалегідь обдумує сценарій розмови, передбачає можливі аргументи й контраргументи учасників спілкування, тактичні прийоми переконання, можливі типи контактів тощо.

Спілкування — складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного.

Спілкування – це *суб'єкт-суб'єктний процес*, де кожний учасник передбачає активність також і свого партнера (він не може розглядати його як якийсь об'єкт). Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов'язково враховуємо її мотиви, цілі, установки (крім аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок). Більше того, інформація повинна бути не просто прийнята партнером по спілкуванню, але й зрозуміла, осмислена.

Суб'єкт-суб'єктний підхід до проблеми спілкування долає одностороннє розуміння спілкування як форми чи виду діяльності. У свій час Б. Ломов та його співробітники зробили висновок про необхідність формулювання нового методологічного принципу — принципу спілкування як суб'єкт-суб'єктної взаємодії, базуючись на якому, спілкування є особливою самостійною формою активності суб'єкта.

В. Знаков у зв'язку з цим зазначає, що сучасна психологічна наука вивчає дві основні форми спілкування:

- в одному випадку — це засіб організації діяльності,
- в іншому — задоволення потреби людини в іншій людині, у живому контакті.

Тобто в процесі спілкування здійснюється не лише взаємний обмін діяльністю, але й уявленнями, ідеями, почуттями людей. Спілкування, таким чином, тлумачиться як форма взаємодії суб'єктів, котра мотивується їхнім прагненням виявити психологічні якості один одного й у ході якої формуються міжособистісні стосунки між ними (прив'язаності, дружби чи неприязні). Водночас під спільною діяльністю розуміються ситуації, за яких міжособистісне спілкування людей підпорядковується загальній меті — вирішенню конкретного завдання. Ідею про самостійність і першочергову важливість категорії «спілкування» проводить М. Бобнева, зокрема зазначаючи: якщо раніше в психології передбачалося, що психіка формується передусім на основі предметної діяльності, а формування вищих функцій визначається в основному використанням знакових засобів і мови, то тепер стає очевидним той факт, що для людини вихідною є ситуація спілкування й у розвитку психіки вирішальна роль має належати спілкуванню і взаємодії людей.

Суб'єктами спілкування можуть виступати як окрема людина, так і група людей. Людина, яка передає інформацію, називається комунікатором, людина, яка отримує її, – реципієнтом. У процесі спілкування його учасники обмінюються не тільки своїми фізичними діями або продуктами, результатами праці, але й думками, намірами, ідеями, переживаннями й т. п.

Окрім суб'єкт-суб'єктного підходу до вивчення природи спілкування, який ще в психологічній літературі називають діалогічним (партнер зі спілкування залишається для співрозмовника значущою, унікальною, неповторною особистістю), мають місце й інші підходи.

Моносуб'єктивний підхід спирається на уявлення про те, що людина у цьому світі практично самотня, й спілкування для неї є епізодом в її житті. При цьому інша людина в житті особи не відіграє помітної ролі. Згідно з полііндивідним підходом індивід не просто один у цьому світі, а один із

багатьох інших. І вплив однієї людини на іншу ґрунтується на врахуванні психіки останньої.

Інтерсуб'єктивний підхід має своїм підґрунтям згоду, яка означає однакове розуміння людьми ситуації. Спілкуючись, такі люди поступаються одне одному в розмові, пристосовуються один до одного, будуючи міжособистісні зв'язки. Натомість, якщо аргументи одного партнера не збігаються з очікуваннями іншого, то спілкування набуває суб'єкт-об'єктного характеру. Залишаючи за вченими право на власний погляд щодо підходів до проблеми спілкування, підтримуємо тих з них, котрі керуються гуманістичними уявленнями про людину, перебуваючи на засадах суб'єкт-суб'єктних стосунків між партнерами зі взаємодії.

У спілкуванні можна виділити ряд аспектів: зміст, мета і засоби.

Мета спілкування відповідає на запитання «Заради чого людина вступає у спілкування?». *Зміст спілкування* – це інформація, яка у міжіндивідуальних контактах передається від одного суб'єкта іншому. *Засоби спілкування* – це способи кодування, передачі, переробки й розшифровки інформації, що передається в процесі спілкування від одного суб'єкта до іншого.

Спілкування – одна із основних сфер людського життя, яка має різноманітні види і форми. Спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним, конфліктним і дружнім.

Спілкування є явищем соціальним, природа якого виявляється в соціумі, в середовищі людей під час передавання соціального Досвіду, норм поведінки, традицій та ін. Воно сприяє збагаченню знань, умінь і навичок учасників спільної діяльності, задовольняє потребу в психологічному контакті, є механізмом відтворення подій, настроїв, координує зусилля людей, допомагає об'єктивному виявленню особливостей поведінки партнерів, їхніх манер, рис характеру, емоцій но-вольової та мотиваційної сфери.

Отже, специфіка спілкування полягає в тому, що в *процесі взаємодії суб'єктивний світ одного індивіда розкривається для іншого, відбувається взаємний обмін думками, інформацією, інтересами, почуттями, діяльністю*. У результаті спілкування відбуваються певні контакти, міжособистісні стосунки, здійснюється об'єднання (чи розмежування) людей, виробляються правила й норми поведінки.

Успішність будь-яких контактів залежить від налагодження взаєморозуміння між партнерами зі спілкування. В реальних міжособистісних контактах розкривається весь спектр якостей особистості, її комунікативний потенціал, соціальна значущість, виявляються людські симпатії та антипатії, любов і дружба, сумісність і несумісність, привабливість і ворожнеча. У зв'язку з цим надзвичайно важливо знати про ті взаємини, які склалися між членами контактної групи, адже від них, зрештою, залежить уся система спілкування окремої особистості, розвиток її комунікативного потенціалу, засоби, що використовуються у процесі взаємодії.

Потреба людини в спілкуванні зумовлена суспільним способом її життєдіяльності й необхідністю взаємодіяти з іншими людьми. Спостереження за дітьми, які перші роки свого життя провели серед тварин і не мали можливості спілкуватися із собі подібними, свідчать про численні порушення в їхньому розвитку: як психічному й фізичному, так і соціальному.

Спілкування, таким чином, стає основною умовою виживання людини й забезпечує реалізацію функцій навчання, виховання й розвитку індивіда.

2. Функції спілкування.

Щодо *функцій* (від лат. *functio* — виконання, здійснення) спілкування, то під ними розуміють зовнішній прояв властивостей спілкування, ті ролі й завдання, які воно виконує у процесі життєдіяльності індивіда в соціумі.

Функції спілкування різноманітні — відповідно до широкого кола практичних завдань, що вирішуються в ході спілкування. Функції спілкування можна розглядати на різних рівнях:

- оцінюючи спілкування як важливий чинник розвитку психіки;
- на рівні життєдіяльності конкретної людини;
- на рівні вирішення конкретної ситуації взаємодії.

У масштабах життєдіяльності людини спілкування є, по-перше, головною умовою її виживання, по-друге, забезпечує реалізацію функцій навчання, виховання і розвитку особистості. Дитя, ізольоване від товариства людей, не може опанувати механізми людської поведінки, пізнання, сукупний досвід людства.

Відомі різні підходи до класифікації функцій спілкування. Одні дослідники, розглядаючи спілкування в контексті його органічної єдності із життям суспільства в цілому та з безпосередніми контактами людей і внутрішнім духовним життям людини, виокремлюють такі функції:

- спілкування є формою існування і прояву людської сутності;
- відіграє в колективній діяльності людей комунікативно-сполучну роль;
- являє собою найважливішу життєву потребу людини, умову її благополучного існування;
- має психотерапевтичне, підтверджувальне значення (підтвердження власного «Я» іншою особою) в житті індивіда будь-якого віку.

Перелічені функції, з огляду на їхній інтегральний характер, є тими чинниками, які показують суттєво вагомішу роль спілкування для людини, аніж просте передавання інформації. І знання цих інтегральних функцій, які виконує спілкування в процесі індивідуального розвитку людини, дає змогу виявити причини відхилень, порушень процесу взаємодії, неповноцінної структури й форми спілкування, до яких була залучена людина впродовж усього життя. Неадекватність форм спілкування людини в минулому суттєво

впливає на її особистісний розвиток, визначає проблеми, які постають перед нею сьогодні.

Значна частина дослідників виокремлює функції спілкування, пов'язані з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми один одного. Так, Б. Ломов виокремлює у спілкуванні три функції:

1. *Інформаційно-комунікативна функція* реалізується як передача і прийом інформації: повідомлень, знань, думок, задумів, рішень (від людини – до людини, від покоління – до покоління, від культури – до культури і т. д.).

2. *Регулятивно-комунікативна функція* «управляє» процесом спілкування, в ході якого уточнюються або формуються цілі, мотиви, орієнтири майбутньої спільної або індивідуальної діяльності. Ця функція постійно підтримує зворотний зв'язок висловів співбесідників.

3. *Афективно-комунікативна функція* виявляється як створення комплексу відчуттів і психічних станів кожного партнера в ході спілкування.

В. Панферов вважає, що основні функції спілкування часто характеризують, не вдаючись до аналізу функцій людини як суб'єкта взаємодії з іншими людьми у спільній життєдіяльності, що призводить до втрати об'єктивованих основ їх класифікації. Аналізуючи класифікацію функцій спілкування, запропоновану Б. Ломовим, дослідник ставить запитання: «Чи вичерпними є ряди функцій за їх кількістю? Як багато може бути таких рядів? Про які підвалини класифікації може йти мова? Як різні основи пов'язані між собою? Принагідно нагадаємо, що Б. Ломов виокремив два ряди функцій спілкування за різними основами. Перший з них містить три класи відомих вже функцій — інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну, а другий (за іншою системою основ) — охоплює організацію спільної діяльності, пізнання людьми один одного, формування й розвиток міжособистісних стосунків.

Відповідаючи на перше поставлене запитання, В. Панферов серед основних функцій спілкування виокремлює шість: *комунікативну, інформаційну, когнітивну (пізнавальну), емотивну (ту, що викликає душевні переживання), конативну (регуляцію, координацію взаємодії), креативну (перетворювальну)*. Всі наведені функції трансформуються в одну головну функцію спілкування — *регуляторну*, яка проявляється у взаємодії індивіда з іншими людьми. І в цьому сенсі спілкування є механізмом соціально-психологічної регуляції поведінки людей в їхній спільній діяльності. Виокремлені функції, на думку дослідника, варто розглядати як одну з підвалин для класифікації всіх інших функцій людини як суб'єкта спілкування.

Ряд дослідників намагається розширити кількість функцій спілкування за рахунок їх уточнення. Зокрема А. Брудний вирізняє

- *інструментальну* функцію, необхідну для обміну інформацією в процесі управління і спільної праці;
- *синдикативну* яка знаходить своє відбиття в згуртуванні малих і великих груп;

- *трансляційну*, необхідну для навчання, передавання знань, способів діяльності, оціночних критеріїв; функцію самовираження, зорієнтовану на пошук і досягнення взаємного розуміння.

Л. Карпенко за критерієм «мета спілкування» виокремлює ще вісім функцій, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей:

- *S контактну* — встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому й передавання повідомлення та підтримки зв'язку під час взаємодії у формі постійної взаємоорієнтованості;

- *S інформаційну* — обмін повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами, станами), тобто прийом — передавання якихось даних у відповідь на одержаний від партнера запит;

- *S спонукальну* — стимулювання активності партнера зі спілкування, що спрямовує його на виконання тих чи інших дій;

- *S координаційну* — взаємне орієнтування й узгодження дій для організації спільної діяльності;

- *S розуміння* — не тільки адекватне сприйняття й розуміння сутності повідомлення, але й розуміння партнерами один одного;

- *S емотивну* — виклик у партнера зі спілкування потрібних емоційних переживань і станів, зміна з його допомогою власних переживань і станів;

- *S встановлення стосунків* — усвідомлення й фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків, в яких належить діяти індивідові;

- *S здійснення впливу* — зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера (намагань, думок, рішень, дій, потреб, активності, норм і стандартів поведінки тощо).

Є й інші підходи до виділення функцій спілкування. Зокрема, М. Бітянова виділяє наступні функції:

– *спілкування* – форма існування та прояву людської сутності;

– *спілкування* виконує у колективній діяльності комунікативно-зв'язуючу роль;

– *спілкування* – важлива життєва потреба людини, умова її благополучного індивідуального існування;

– *спілкування* відіграє психотерапевтичну, підтверджувальну роль у житті людини будь-якого віку.

Аналізуючи роль спілкування у житті людини, В. Крисько виділяє його *прагматичну, формувальну, підтверджувальну, міжособистісну та внутрішньоособистісну* функції.

Серед функцій спілкування вчені вирізняють також *соціальні*. Основна з них пов'язана з *управлінням громадсько-трудовими процесами*, інша — із *встановленням людських стосунків*. В утворенні спільноти полягає ще одна функція спілкування, яка спрямована на *підтримку соціально-психологічної єдності в групах і пов'язана з комунікативною діяльністю* (сутність діяльності у створенні й підтримці конкретного взаємозв'язку людей у групах; вона допускає інформаційний обмін знаннями, стосунками й

почуттями між людьми, тобто має на меті передавання—сприйняття індивідом громадського досвіду). Серед соціальних функцій спілкування важливими є функції *наслідування досвіду та зміни особистості* (остання здійснюється на основі механізмів сприйняття, наслідування, переконання, зараження).

Вивчення специфіки суспільно-політичної діяльності дає змогу вирізнити такі основні функції спілкування в цій галузі знання (А. Деркач, Н. Кузьміна):

- *соціально-психологічного відображення*. Спілкування виникає як результат і як форма свідомого відображення партнерами особливостей протікання взаємодії. Соціально-психологічний характер цього відображення проявляється в тому, що передусім через мовну й інші форми сигналізації елементи ситуації взаємодії, що сприйняті й перероблені окремою людиною, стають реально дійсними для його партнерів. Спілкування стає не стільки обміном інформацією, скільки процесом спільної взаємодії і впливу. Залежно від характеру цих взаємовпливів відбувається узгодження, уточнення, взаємне доповнення змістового й кількісного аспектів «індивідуального» відображення з утворенням групової думки як форми колективного мислення людей або, навпаки, зіткнення думок, їх нейтралізація, стримування, як це буває в міжособистісних конфліктах і неадекватних взаємовпливах (припиненні спілкування);

- *регулятивну*. В процесі спілкування здійснюється безпосередній або опосередкований вплив на члена групи з метою зміни або збереження на тому ж рівні його поведінки, дій, стану, загальної активності, особливостей сприйняття, системи цінностей або стосунків. Регулятивна функція дає змогу організувати спільні дії, планувати і узгоджувати, координувати і оптимізувати групову взаємодію членів колективу. Регуляція поведінки й діяльності є метою міжособистісної комунікації як компонента предметної діяльності й кінцевим її результатом. Саме здійснення цієї важливої функції спілкування дає змогу оцінити ефект спілкування, його продуктивність або непродуктивність;

- *пізнавальну*. Названа функція полягає в тому, що внаслідок систематичних контактів у ході спільної діяльності члени групи оволодівають різними знаннями про самих себе, своїх друзів, способи найраціональнішого вирішення поставлених перед ними завдань. Оволодіння відповідними вміннями й навичками, можлива компенсація недостатніх знань в окремих членів групи й досягнення ними необхідного взаєморозуміння забезпечуються саме пізнавальною функцією спілкування в поєднанні з функцією соціально-психологічного відображення;

- *експресивну*. Різні форми вербального й невербального спілкування є показниками емоційного стану й переживання члена групи часто в супереч логіці й вимогам спільної діяльності. Це своєрідний вияв свого ставлення до того, що відбувається через звернення до іншого члена групи. Деколи незбіг у способах емоційного регулювання може призвести до віддалення

партнерів, порушення їхніх міжособистісних стосунків і навіть до конфліктів;

- *соціального контролю*. Способи вирішення завдань, певні форми поведінки, емоційного реагування і стосунків мають нормативний характер. Їх регламентація за допомогою групових і соціальних норм забезпечує необхідну цілісність і організованість колективу, погодженість спільних дій. Для підтримки погодженості і організованості групової діяльності використовуються різні форми соціального контролю. Міжособистісне спілкування здебільшого виступає в ролі негативних (осуд) або позитивних (схвалення) санкцій. Слід, однак, зазначити, що не тільки схвалення чи осуд сприймається учасниками спільної діяльності як покарання або заохочення. Нерідко і відсутність спілкування може сприйматись як та чи інша санкція;

- *соціалізації*. Ця функція — одна із найважливіших у роботі суб'єктів діяльності. Прилучаючись до спільної діяльності і спілкування, члени групи засвоюють комунікативні вміння й навички, що дає їм змогу ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Хоча вміння швидко оцінити співбесідника, орієнтуватись у ситуації спілкування і взаємодії, слухати й говорити відіграють важливу роль в міжособистісній адаптації людини, ще більше значення мають вміння діяти в інтересах групи, доброзичливе, зацікавлене й терпляче ставлення до інших членів групи.

Аналіз особливостей спілкування у сфері ділових взаємостосунків також вказує на його багатофункціональність (А. Панфілова, Є. Руденський):

- *інструментальна функція* характеризує спілкування як соціальний механізм управління, що дає змогу отримати й передати інформацію, необхідну для здійснення певної дії, прийняття рішення тощо;

- *інтегративна* — використовується як засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу;

- *функція самовираження* допомагає самоутвердитися, продемонструвати особистісний інтелект і психологічний потенціал;

- *трансляційна* — слугує для передавання конкретних способів діяльності, оцінок, думок та ін.;

- *функція соціального контролю* покликана регламентувати поведінку, діяльність, а іноді (коли йдеться про комерційну таємницю) й мовні акції учасників ділової взаємодії;

- *функція соціалізації* сприяє розвитку навичок культури ділового спілкування;

- за допомогою *експресивної* функції ділові партнери намагаються виразити і зрозуміти емоційні переживання один одного.

Всі функції у спілкуванні виявляються у своїй єдності, одночасно. Завдяки цьому активізуються душевні (емоційні) та інтелектуальні сили співбесідників, а спілкування перетворюється на подію особистого життя людей.

3. Структурний аналіз спілкування.

Під структурою (від лат. *structura* — розташування, порядок) об'єкта розуміють порядок стійких зв'язків між елементами об'єкта дослідження, котрі забезпечують цілісність цього феномену, тотожність самому собі в процесі зовнішніх і внутрішніх змін. З тієї самої причини, з якої важко дати вичерпне визначення спілкуванню, так само важко визначити структуру спілкування. Водночас формалізація будь-якого явища, у тому числі й спілкування, виявлення в ньому стійких зв'язків між структурними компонентами, дає змогу глибше його зрозуміти й проаналізувати.

Відомі різні підходи до проблеми структури спілкування:

- через виокремлення рівнів аналізу цього явища,
- через аналіз структурних елементів спілкування в ситуаціях безпосередньої взаємодії
- через перелік його основних функцій.

Стосовно рівнів аналізу, то згадаємо класифікацію Б. Ломова, який запропонував три рівні:

- *макрорівень*: спілкування являє собою складну сітку взаємозв'язків індивіда з іншими людьми та соціальними групами й розглядається як важливий аспект способу життя особи (процес спілкування вивчається в інтервалах часу, що порівнюються, зіставляються з тривалістю людського життя; при цьому акцент робиться на аналізі психічного розвитку індивіда);

- *мезорівень*: спілкування розглядається як сукупність цілеспрямованих, логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії, які змінюються і в яких опиняються люди в процесі життєдіяльності на конкретних часових відрізках свого життя (акцент робиться на змістових компонентах ситуацій спілкування — «у зв'язку з чим» і «з якою метою»; навколо цього предмета спілкування розкривається динаміка спілкування, аналізуються вербальні й невербальні засоби, етапи спілкування);

- *мікрорівень*: увага зосереджується на аналізі елементарних одиниць спілкування як взаємодії поведінкових актів (взаємодія охоплює дію одного партнера і протидію іншого, наприклад «питання — відповідь», «повідомлення інформації — ставлення до неї» тощо).

Г. Андрєєва визначає структуру спілкування як виокремлення в ньому трьох взаємопов'язаних чинників:

- *комунікативного* (передбачає обмін інформацією між індивідами),
- *інтерактивного* (організація взаємодії між учасниками спілкування, тобто обмін не лише знаннями, ідеями, а й діями),
- *перцептивного* (процес сприймання й пізнання партнерами один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння).

Б. Паригін розглядає структуру спілкування як взаємозв'язок двох аспектів — *змістового й формального*, тобто комунікацію та взаємодію зі своїми змістом і формою.

О. Бодальов у структурі спілкування виокремлює *гностичний (пізнавальний), афективний (емоційний) і праксичний (діяльний)* компоненти.

Логічним підґрунтям для моделювання структури спілкування як процесу (передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного, обмін результатами діяльності тощо) може бути характеристика його стосовно автономних компонентів, таких як:

- *мета, зміст, засоби спілкування;*
- *учасники процесу, тип зв'язку, що встановлюється між ними;*
- *мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування;*
- *комунікативний потенціал суб'єктів спілкування;*
- *види й форми спілкування;*
- *соціокультурна та етнопсихологічна специфіка спілкування;*
- *етико-психологічні й ґендерні особливості спілкування;*
- *стилі, стратегії і тактики спілкування; результат спілкування.*

В цьому контексті важливо підкреслити роль середовища, в якому реалізується взаємодія. Йдеться про соціальну ситуацію спілкування, передусім про присутність інших людей під час спілкування, які змінюють цей процес. Зокрема люди комунікабельні швидко орієнтуються в будь-якій ситуації, дістають задоволення й відчують піднесення від «роботи на публіку», а ті, котрі мають труднощі в налагодженні контактів, губляться, діють імпульсивно, втрачають контроль над своєю поведінкою й тим, що говорять. У характеристиці безпосереднього спілкування варто розрізняти інструментальну спрямованість (на виконання соціально-значущого завдання, на справу, результат) і особистісну спрямованість (на задоволення особистісних потреб і бажань).

Процес спілкування можна вважати повноцінним, якщо в ньому гармонійно поєднуються два взаємопов'язаних чинники: *зовнішній (поведінковий, операційно-технічний) і внутрішній (ціннісні особливості індивіда).* Зовнішній — проявляється в комунікативних діях учасників процесу, у виборі стилю, форми, стратегії спілкування, у мовній активності, інтенсивності дій, адекватності поведінки тощо. Внутрішній — відтворює суб'єктивне сприймання ситуації взаємодії, що виражається за допомогою вербальних і невербальних сигналів.

В цілому, узагальнюючи підходи вчених до проблеми структури й функцій спілкування, не важко помітити багатоаспектний характер цього феномену: спілкування є потребою людини й умовою її виживання; воно має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; спілкування передбачає процес обміну цінностями й соціальним досвідом; виступає як специфічна знакова система й посередник у функціонуванні різних знакових систем (ідеться про семіотичний аспект спілкування); воно є засобом нормативного регулювання поведінки індивідів; формує ставлення до себе, до інших і суспільства тощо. Структурно-функціональні можливості спілкування можна розглядати як взаємозв'язок різних рядів і рівнів (оцінюючи спілкування як важливий чинник розвитку психіки, на соціальному рівні функціонування суб'єкта спілкування, на рівні життєдіяльності конкретної людини, на рівні розв'язання конкретної ситуації взаємодії та ін.), враховуючи особливості соціально-психологічного

сереловища, соціальну ситуацію спілкування, змістовий і цільовий характер взаємодії. В єдності структурно-функціональних компонентів спілкування не втрачається відносна самостійність кожного з них. Залежно від реальної ситуації взаємодії, змістового контексту спільної діяльності кожен з елементів може набувати характеру автономності чи домінування.

4. Види спілкування.

Існують різноманітні класифікації видів спілкування.

1. Безпосереднє і опосередковане спілкування. Безпосередній контакт партнерів, які бачать і чують одне одного, знаходяться в одному часі і просторі. Опосередковане спілкування відбувається між людьми, що розділені простором або часом і користуються такими засобами, як телефон, факс, комп'ютер, листування, символи, аудіо- або відеозаписи, книги, ЗМІ, передають (або залишають речі).

2. Реальне і уявне спілкування. Реальне спілкування відбувається між реальними партнерами. Уявне - спілкування з літературними (театральними, кіно-) героями, з фетишами, фотографіями людей (відсутніх або померлих). Інколи люди заміщають реальне партнерське спілкування "розмовами" з тваринами, рослинами, іграшками, міфічними та релігійними персонажами.

3. Залежно від кількості партнерів можна виділити типи спілкування:

- людина - людина - міжособистісне;
- особистість - група;
- внутрішньогрупове (між членами групи);
- міжгрупове.

4. Офіційне і неофіційне спілкування. Офіційне (формальне) спілкування регламентується певними офіційними соціальними, посадовими стосунками, кодексами. Неофіційні (побутові, сімейні, товариські) стосунки не мають таких чітких приписів і здійснюються на більш вільних засадах.

5. Вербальне і невербальне спілкування. Вербальне - спілкування за допомогою мови і мовлення. Одна з найважливіших проблем цього типу спілкування - розуміння. Розуміння сенсу і значень слів залежить від розуміння понять, від обізнаності досвіду, спрямованості, ціннісних орієнтацій партнерів.

За допомогою слів люди програмують свою поведінку і поведінку інших. Варто пам'ятати, що слова-"агресори" (претензія, дурниця і т.п.) практично завжди сприймаються негативно і викликають зворотню агресію партнера.

Вербальне спілкування може бути безпосереднім і опосередкованим, усним і письмовим. У безпосередньому усному вербальному спілкуванні важливу роль відіграє інтонація, за допомогою якої партнери виділяють ключові слова, підкреслюють сенс фрази. Люди довіряють більш інтонації, ніж об'єктивному мовному виразу. Інтонація також використовується для вираження емоцій.

Усне вербальне спілкування може опосередковуватися телефоном. При телефонних розмовах партнери позбавлені можливості спостерігати за мімікою, пантомімікою, зовнішнім виглядом партнера, обстановкою.

Письмове вербальне спілкування (листи, книги, плакати, газети, тексти на екрані комп'ютера) залишає в розпорядженні партнерів лише слова і граматичні правила і форми.

Невербальне спілкування полягає в передачі і одержуванні інформації за допомогою міміки, пантоміміки, різного роду сигналів і символів. Велике значення в невербальному спілкуванні має мова погляду (тривалість погляду, тип погляду, розмір зрачка, якість, зміст погляду). Погляд передає не лише емоції, а також і змістовну інформацію.

Крім того можемо розглянути такі види спілкування:

- Залежно від *специфіки суб'єктів* (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою.

- За *кількісними характеристиками суб'єктів* розрізняють самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації.

- За *характером спілкування* може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним.

- За *цільовою спрямованістю* розрізняють спілкування анонімне, функціонально-рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне.

З розвитком комп'ютерних технологій й появою Internet з'явилася *віртуальна комунікація* (віртуальне спілкування).

Окремо зосередимось на діловому спілкуванні

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим в якій-небудь 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 в позиціях «над» і «під»;
- основне завдання – продуктивне співробітництво;
- виявляється в певних формах спілкування, 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.

5. Поняття комунікативної компетентності особистості.

Комунікативна компетентність — здатність особистості застосувати у конкретному спілкуванні знання мови, способи взаємодії з навколишніми й віддаленими людьми та подіями, навички роботи у групі, володіння різними соціальними ролями.

Що стосується поняття «комунікативна компетентність», є різні підходи до його визначення. Найчастіше для розкриття сутності та структури цього явища використовують наступні категорії:

- здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;
- вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі спілкування з людьми, керувати процесами спілкування;
- здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;
- вміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкування;
- здатність демонструвати знання комунікативної поведінки, соціально доцільної в певній ситуації;
- здатність керувати так званими «процедурними» аспектами комунікації для її плавного протікання (це стосовно професійного спілкування) та інші.

У цілому поняття «комунікативна компетентність» відбиває вміння людини психологічно грамотно і ефективно спілкуватися.

Структура комунікативної компетентності. Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти, то комунікативну компетентність можна розглядати як складову спілкування. Тоді комунікативний процес розуміється як “інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами”. Тобто, виникає “вузьке” поняття “комунікація”. Однак часто “комунікацію” розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що “комунікативний вплив є ... психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки”. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікацій. Є й широке розуміння “комунікації”, яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;

- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів , міжособистісних відносин і умов соціального середовища;

- адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;

- готовність і вміння будувати контакт з людьми;

- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;

- знання, вміння і навички конструктивного спілкування;

- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Питання про *розвиток комунікативної компетентності* можна розглядати в двох аспектах: по-перше, в процесі соціалізації і виховання; по-друге, засобом спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу.

Розвиток компетентності спілкування дорослих людей неминуче припускає подвійний процес: з одного боку, це набуття нових знань, умінь і досвіду, а з іншого боку, це корекція, зміна вже сформованих форм і засобів спілкування. Розглядаючи комунікативну компетентність, недоцільно обмежувати спектр можливих форм соціально-психологічного впливу якимось одним із названих вище типів, оскільки реальне спілкування є багатоплановим.

Таким чином, *комунікативна компетентність* має декілька джерел розвитку в процесі становлення особистості людини: трансляція комунікативних умінь у процесі міжособистісної взаємодії з іншими людьми, оволодіння культурною спадщиною, спостереження за поведінкою інших людей і аналіз актів комунікації, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Розвиток комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу можливий з погляду двох підходів: спрямованість на знаходження багатой різноманітної палітри спілкування та подолання труднощів, що можуть виникати у процесі спілкування.

На підставі вищесказаного можна зробити такі *висновки* з проблеми комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позицій спілкування, ролей, стереотипів, установо , знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування - це спілкування, що розвиває. Крім особистісних особливостей до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів й емоційної сфери. В цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей. Аналіз поняття комунікативної компетентності дозволяє виявити проблеми обґрунтування критеріїв ефективного спілкування і адекватної відповідності форм спілкування і ситуації спілкування.

У процесі становлення особистості розвиток комунікативної компетентності має декілька джерел: ідентифікація з дорослим, засвоєння

культурної спадщини, спостереження за поведінкою інших людей, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Сучасний стан суспільних процесів дозволяє констатувати той факт, що природне формування комунікативної компетентності не відповідає вимогам соціальної дійсності. Цю проблему дозволяє вирішити цілеспрямоване формування комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу. У вітчизняній соціальній психології існують дві підстави для побудови такого роду тренінгів: спрямованість на знаходження багатої і різноманітної палітри спілкування та тренінг психологічного консультування з труднощів у спілкуванні.