

**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 – ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА 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 про інтерактивну сторону спілкування.
2. Теорії міжособистісної взаємодії.
3. Типи взаємодії та їх характеристика.
4. Різновиди міжособистісних контактів.
5. Рівні, стилі і типи спілкування.
6. Взаємодія і спільна діяльність.

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: КПІ 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 «ХПІ», 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., Скланська 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 про інтерактивну сторону спілкування.

Спілкування — це не тільки обмін інформацією, знаками, а й організація спільних дій. Воно завжди припускає досягнення деякого результату. Таким результатом звичайно є зміна поведінки і діяльності інших людей. Уявіть, що троє учнів вирішили підготувати стінгазету. Хтось пише заголовки, хтось підбирає малюнки, хтось складає тексти. Тут спілкування виступає як міжособистісна взаємодія, або інтеракція (віт *inter* — між і *action* — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності. Наприклад, учень після уроку віддає вчителю праці інструмент, яким працював, а вчитель кладе його в шафу. Обміну інформацією тут не відбулося, але взаємодія сталася. У хід спілкування його учасникам можна не тільки брати участь у комунікації, але й організувати обмін діями, спланувати загальну діяльність, виробити форми та норми сумісних дій.

Інтерактивна сторона спілкування це умовний термін для позначення характеристики тих компонентів спілкування, які пов'язані із взаємодією людей, з безпосередньою організацією спільних дій. У ході спілкування для учасників надзвичайно важливо не тільки обмінятися інформацією, але й організувати «обмін діями», спланувати спільну діяльність. В історії соціальної психології існувало кілька спроб описати структуру взаємодій, які оформилися у теорію діадичної взаємодії Д.Тібо, Г.Келлі, Д.Хоманса, теорію символічного інтеракціонізму Дж. Міда і Г. Блумера, теорію структурного балансу Ф.Хайдера, теорію комунікативних актів Т. Ньюкома.

У дослідженні цієї сторони спілкування використовують поняття "інтеракція", "взаємодія", "соціальна взаємодія".

Взаємодія - це універсальна властивість усього існуючого світу речей і явищ в їх взаємній зміні, впливові одного на інших.

В суспільстві взаємодія — це система зв'язків і взаємодій між індивідами, соціальними групами, сукупність усіх соціальних відносин. Як уже відмічалось, людина для задоволення своїх потреб повинна вступати у взаємодію з іншими людьми, входити в соціальні групи, брати участь у сумісній діяльності. Тому, звичайно, неможливо знайти на Землі людину, яка була б зовсім ізольованою від інших людей. Більш того, одне лише розуміння того, що десь існують інші люди, може суттєво змінити поведінку індивіда. У всіх сферах свого життя людина зв'язана з іншими людьми безпосередньо чи опосередковано, пасивно чи активно, постійно чи ситуативно. Соціальні взаємозв'язки мають різні підстави і багато різних відтінків, які залежать від особистісних якостей індивідів, що вступають у взаємозв'язок. Формування цих зв'язків відбувається поступово від простих форм до складних. Соціальні зв'язки індивіда, який знаходиться навіть у малочисельній групі, являють собою чисельність взаємодій, які складаються з дій і зворотних реакцій на

них. Утворюється складна система взаємодій, в яку включена різна кількість індивідів.

Соціальна взаємодія, на відміну від імпульсивних, рефлексивних дій, ніколи не відбувається миттєво. До її здійснення у свідомості діючої особи повинна виникнути досить стійка спонука до активності. Так, спонука здійснення дій називається мотивацією. Мотивація в аспекті розглядання її як елемента організації соціальної взаємодії — це сила, що штовхає індивіда до здійснення певних дій. Отже, механізм соціальної взаємодії складається з потреби, мотивації і самої дії. Цей механізм можна представити у вигляді такої формули:

Потреба + Мотив + Інтерес = Взаємодія

Будь-яка соціальна дія починається з виникнення в індивіда потреби, яка надає йому певної спрямованості: це можуть бути, наприклад, фізичні потреби (в їжі, сні та ін.), потреби в безпеці, спілкуванні, досягненні певного статусу, самоствердженні та ін. Потреба співвідноситься індивідом з об'єктами (суб'єктами) зовнішнього середовища, актуалізуючи строго визначені мотиви. Соціальний об'єкт у поєднанні з мотивом, який актуалізується, викликає інтерес. Поступовий розвиток інтересу приводить до появи в індивіда мети щодо конкретних соціальних об'єктів. Момент появи її означає усвідомлення індивідом ситуації і можливість подальшого розвитку суб'єктивної активності, яка далі приводить до формування мотиваційної установки, яка означає потенційну готовність до здійснення соціальної дії.

Свідченням важливості інтерактивної сторони спілкування є поява в історії психології інтерактивного напрямку, який розглядає взаємодію як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу.

У структурі взаємодії можна виділити:

- ситуації або контекст взаємодії;
- позиції або простір взаємодії, що дозволяє людям досягти своїх цілей в заданих обставинах;
- сценарії, механізми, стилі та типи взаємодії.

Правильно зрозуміти те, що сказано, можливо лише *в контексті* тієї чи іншої ситуації. Одну й ту ж саму фразу можна розцінити і як образу, і як жарт, і як удар по самолюбству, і як повне розуміння партнера, і як провокацію – в залежності від ситуації. При цьому важливо пам'ятати, що існує не тільки контекст конкретної ситуації, але й більш широкий контекст, який також допомагає зрозуміти сенс того, що відбувається.

Кожна дія у спілкуванні – це не тільки результат розуміння ситуації, а й її розвиток у певному напрямку. При цьому є очевидним, що одна й та ж сама ситуація може бути по-різному «прочитана» партнерами, і відповідно їх дії в цій ситуації можуть бути різними.

Автори найбільш повного дослідження соціальних ситуацій М. Аргайл, А. Ферзем, А. Грем вважають, що соціальна ситуація визначається дев'ятьма ознаками:

- цілями або структурою цілей;

- правилами (загальновизнаними уявленнями щодо припустимості або неприпустимості певної поведінки в ситуації);
- системою ролей, характерних для ситуації;
- репертуаром елементарних дій, властивих ситуації;
- послідовністю дій, характерних для ситуації;
- існуючим набором понять для визначення, розуміння ситуації;
- навколишнім (фізичним) середовищем;
- мовними засобами, що використовуються у ситуації;
- характерними для певних ситуацій труднощами, які потребують визначених змін і навичок їх подолання.

Причому всі ці елементи ситуації взаємопов'язані; зміна одного елемента обов'язково призводить до зміни інших. Наприклад, структура цілей впливає на правила, репертуар дій та їх послідовність; понятійна схема пов'язана з мовними засобами. Впізнати ситуацію можна за кожною з цих ознак або за поєднанням двох-трьох із них.

Найбільш поширена класифікація соціальних ситуацій виділяє три різновиди ситуацій (рівні спілкування) в залежності від включеності особистості у перетворювання відносин:

а) *соціально-рольовий рівень*, де контакти обмежуються ситуативною необхідністю (на вулиці, у транспорті, на прийомі в офіційному закладі). Основний принцип взаємодії у таких ситуаціях – знання та реалізація норм і вимог соціального середовища учасниками спілкування;

б) *діловий рівень*, коли людей об'єднують інтереси справи і сумісна діяльність, спрямована на досягнення загальних цілей. Основний принцип – раціональність, пошук засобів підвищення ефективності співробітництва;

в) *інтимно-особистісний рівень*, що характеризується психологічною близькістю партнерів, співпереживанням, проникненням у внутрішній світ іншої людини. Основний принцип на цьому рівні спілкування – емпатія.

Одним із засобів розуміння ситуації спілкування є адекватне сприйняття партнерами позицій відносно один одного.

Для кожної ситуації існують певні правила участі в них і засоби розуміння дій партнера, тобто сценарії взаємодії. *Сценарії* – це стандартна послідовність дій у тих чи інших первинних ситуаціях. Більшість соціальних дій, в які людина включена, має форму запланованих послідовностей, в яких все відрегульовано і передбачено, як у сценарії фільму (наприклад, сценарій «на прийомі у лікаря», «випадкова зустріч з приятелем»). Сценарії ніби фокусують моделі досвіду й тому виступають як гіді для поведінки людини у різноманітних ситуаціях. Якщо ситуація знайома, – знання сценарію дозволяє автоматично здійснювати послідовні дії. Якщо ситуація незнайома, – відсутність сценарію утруднює адекватне поводження. Знання типових сценаріїв сприяє взаєморозумінню між учасниками спілкування. Цей факт кожний слідчий може спостерігати під час професійного спілкування.

Кожна ситуація диктує свій стиль поведінки і дій: в кожній з них людина по-різному «подає» себе, і якщо ця самоподача не адекватна,

взаємодія буде утруднена. Якщо стиль сформовано на підставі дій в якійсь конкретній ситуації, а потім механічно перенесено в іншу ситуацію, то, звичайно, успіх не може бути гарантованим. Саме тому працівникам слідчих підрозділів слід використовувати *правило продуманості цілей і сценаріїв спілкування*. До кожної зустрічі необхідно готуватися індивідуально, ретельно продумувати, як її проводити, враховуючи конкретну мету і завдання, питання, щодо якого буде проводитися спілкування, бажаний результат спілкування, індивідуальні особливості співбесідника, обстановку тощо. Чітка уявна модель майбутнього спілкування, що відповідає на питання «чого треба досягти» і «як», це й є *сценарій спілкування*.

2. Теорії міжособистісної взаємодії

Розглянемо теорії, які пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії. Найбільш популярними в психології є теорія *обміну*, *психоаналітичний підхід*, *теорія керування враженнями*, *концепція символічного інтераціоналізму*.

Дж. Хоманс, автор *теорії обміну*, вважає, що люди взаємодіють один з одним на основі свого досвіду, зважаючи на можливі винагороди і затрати. Відповідно до цієї теорії, кожен з нас прагне врівноважити винагороди і затрати, щоб зробити нашу взаємодію стійкою і приємною; поведінка людини в даний момент визначається тим, чи винагороджувалися і як саме винагороджувалися її вчинки в минулому. Ця теорія ґрунтується на чотирьох принципах:

- чим більше винагороджується визначений тип поведінки, тим частіше вона буде повторюватися;
- якщо винагорода за певні типи поведінки залежить від якихось умов, людина прагне відтворити ці умови;
- якщо винагорода велика, людина готова затратити більше зусиль заради її одержання;
- коли потреби людини близькі до задоволення, вона в меншій мірі готова докладати зусиль для їх задоволення.

Згідно з Хомансом, за допомогою його теорії можуть бути описані різні складні види взаємодій типу: відношення влади, переговорний процес, лідерство та ін. Він розглядає соціальну взаємодію як складну систему обмінів, зумовлених способами врівноваження винагород і затрат.

Така взаємодія в загальному випадку більша, ніж простий обмін винагородами, і реакція людей на винагороди не завжди визначається лінійним зв'язком типу стимул реакція; високі винагороди можуть приводити до втрати активності та ін.

Популярністю користується і *психоаналітичний підхід*. З. Фрейд вважав, що міжособистісна взаємодія визначається в основному уявленнями, засвоєними в ранньому дитинстві, і конфліктами, які були пережиті в цей період життя. Таким чином, згідно з психоаналітичною теорією в процесі взаємодії люди просто тиражують, відтворюють дитячий досвід. З. Фрейд вважав, що формування груп і їхня привабливість для людини полягає в

тому, що вони випробовують почуття відданості і покірності лідерам груп. Це пояснюється, на думку Фрейда, не стільки особи-стисними якостями лідерів, скільки тим, що ми ототожнюємо їх з могутніми особистостями, яких у дитинстві уособлювали наші батьки. У подібних ситуаціях ми наче повертаємося до більш ранніх стадій свого розвитку. Такий регрес відбувається в основному в ситуаціях, коли взаємодія є неформальною чи неорганізованою. Дослідження показують, що відсутність визначених очікувань сприяє зміцненню влади лідерів груп.

В основі підходу Е. Гофмана, що одержав назву *теорія керування враженнями*, є припущення, що ситуації соціальної взаємодії нагадують драматичні спектаклі, у яких люди, як актори, прагнуть створювати і підтримувати сприятливі враження. Для прояву і вираження символічного значення, за допомогою яких можна зробити гарне враження на інших; люди самі готують і створюють відповідні ситуації. На думку Гофмана, соціальні ситуації варто розглядати як драматичні спектаклі в мініатюрі: люди поведуться подібно акторам на сцені, використовуючи "декорації" і "навколишнє оточення" для створення певного враження в інших про себе. Гофман пише: "Незважаючи на певну мету, що індивід думкою ставить перед собою, незважаючи на мотив, що визначає цю мету, він зацікавлений у тому, щоб регулювати поведінку інших, особливо їхню відповідну реакцію. Ця регуляція здійснюється, головним чином, шляхом його впливу на розуміння ситуації іншими; він діє так, щоб робити на людей необхідне йому враження, під впливом якого інші стануть самостійно робити те, що відповідає його власним задумам". Цю концепцію називають ще теорією соціальної драматургії.

Найдокладніше інтерактивна сторона спілкування досліджувалася в працях представників *символічного інтеракціонізму* (Дж. Мід, Г. Блумер), які вважають, що поведінка людей по відношенню одне до одного та предметів навколишнього світу визначається тим значенням, що вони їм надають.

Цей напрям, який отримав назву "символічний інтеракціонізм", пов'язано з ім'ям Джона Герберта Міда (1863-1931). Д. Г. Мід — особистість яскрава і відома. Він дуже мало писав, а тому праці його послідовників значною мірою складаються з тлумачень книги "Розум, Я і Суспільство", яка вийшла після його смерті, і збірником поміток, підготовчих матеріалів вченого і студентських конспектів, його лекцій. Для Міда головне у людській дії — це інтерпретація, створення значень, опосередкування безпосередніх впливів. Навіть жести партнерів по комунікації сприймаються не прямо, а як символи, продукти інтерпретації чуттєвого матеріалу. Для того щоб зробити значимим кожен момент діяльності, людина наділена психологічним механізмом, який включає: а) перероблені, нормативні для особистості уявлення про неї інших людей; б) спонтанні відповіді на соціальні впливи інших; в) "замість", що координує попередні інституції. Цей механізм виникає з комунікації і заради комунікації. Партнери зі спілкування прилагоджуються один до одного, розшифровуючи взаємні наміри у жестах, позах, виразі обличчя і, насамперед, обмінюються словами.

Символічний код для інтерпретації себе й іншого може утворюватись у сумісному спілкуванні, але людська комунікація настільки складна, що більшу частину значень людині доводиться брати в готовому, узагальненому вигляді із символічного тезауруса культури. Він складається з від кристалізованого досвіду минулих взаємодій і є розписаним у вигляді норм групової поведінки, яка тяжіє над спонтанними діями індивідів.

Дж. Мід розглядав вчинки людини як соціальну поведінку, засновану на обміні інформацією. Він вважав, що люди реагують не тільки на вчинки інших людей, а й на їхні наміри. Ми можемо "розгадати" намір інших людей, аналізуючи їхні вчинки з огляду на свій минулий досвід у подібних ситуаціях. У зв'язку з цим Мід виділяв у взаємодії два типи дій: 1) незначущий жест (є автоматичним рефлексом на кшталт моргання); 2) значущий жест (пов'язаний з осмисленням вчинків і намірів іншої людини). В іншому випадку людині необхідно поставити себе на місце іншої людини або, за словами Міда, "прийняти роль іншого". Цей процес складний, але ми здатні його здійснювати, тому що з дитинства нас вчать надавати значення визначеним предметам, діям і подіям. Коли ми приписуємо значення чомусь, воно стає символом, тобто поняттям, дією або предметом, що виражає зміст іншого поняття, дії або предмета.

Сутність концепції символічного інтеракціонізму полягає в тому, що взаємодія між людьми розглядається як безперервний діалог, у процесі якого вони спостерігають, осмислюють наміру один одного і реагують на них. Інтерпретація стимулу здійснюється в проміжок часу між впливом стимулу і нашою відповідною реакцією. У цей час ми зв'язуємо стимул із символом, на основі якого визначається відповідна реакція.

Якоюсь мірою все є символами, але з них слова — найважливіші символи, тому що з їхньою допомогою ми надаємо значення предметам, які інакше залишилися б позбавленими смислу. Завдяки цьому можемо спілкуватися з іншими людьми. Подібне спілкування зумовлене тим, що суспільство вчить своїх членів однаково розуміти визначені символи. Особистість формується у взаємодії з іншими особистостями, і механізмом цього формування є встановлення контролю за діями особистості і тих уявлень про неї, що складаються в навколишніх.

Символічний інтеракціонізм дає більш реалістичне уявлення про взаємодію між людьми, ніж теорія обміну, але він зосереджений в основному на суб'єктивних моментах взаємодії, індивідуальних для кожної людини. Ця концепція також надає занадто великого значення символічним аспектам взаємодії, відволікаючи від його змісту.

Інший напрям дослідження взаємообміну — *транзактний аналіз*, у якому представлено дослідження взаємодії з точки зору регулювання дій учасників через їх позиції, а також врахування характеру ситуацій і стилю взаємодії. Найбільш яскраво транзактний аналіз представлено в праці Е. Берна "Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри". З точки зору Е. Берна, кожен з учасників взаємодії може займати одну з трьох позицій, які він означив як Батько, Дорослий, Дитина, Позиція Дитини може бути

визначеною як позиція "Хочу!", позиція Батька — як "Потрібно", позиція Дорослого — як об'єднання "Хочу" і "Потрібно". Ці позиції не пов'язано обов'язково з відповідною соціальною роллю, а є психологічним визначенням певної стратегії у взаємодії.

З точки зору транзактного аналізу кожний учасник взаємодії може займати одну з трьох позицій, які умовно Е. Берн назвав «Батько», «Дорослий» та «Дитина». Це так звані стани «Я» (Его-стани), тобто відносно незалежна і відособлена у внутрішньому світі людини сукупність емоцій, установок та схем поведінки, які є дискретними і можуть виявлятися у поведінці окремо одні від одних. Ці позиції не пов'язані обов'язково із відповідною соціальною роллю: це лише чисто психологічний опис певної стратегії у взаємодії. Кожен із типів стану є життєво важливим для людини.

- «Дитина» – це джерело радощів, інтуїції, творчості, спонтанних збуджень. Це позиція «Хочу!». Її слабкі сторони: наляканість, невпевненість, безпорадність, довірливість, нестриманість.

- Завдяки «Батьку» багато з наших реакцій стали автоматичними, що дозволяє зберегти масу часу та енергії. Позиція Батька – «Треба!». Його сильні сторони: впевненість у правоті моральних вимог, здатність до авторитетного тону, до заступництва та захисту слабкого. Негативні риси: безапеляційність, догматизм, усвідомлення переваги та права «карати».

- «Дорослий» перероблює інформацію і враховує можливості ефективної взаємодії з навколишнім світом. Він контролює дії «Батька» та «Дитини» і є посередником між ними. Позиція Дорослого – об'єднання «Хочу» і «Треба». Сильні сторони: розрахунок дій, контроль над ними, тверезість в оцінках, розуміння відносності догм. Слабкі риси: надмірний скептицизм, скованість (нестача спонтанності), бідність фантазії, недооцінка емоційної сторони життя.

Позиції партнерів по спілкуванню визначаються тими станами «Я», які в даний момент вступають у взаємодію. *Транзакція* – поведінка партнерів, що відповідає одному з їх станів. Тобто в якусь одиницю часу провідною є одна з позицій; в наступний момент може домінувати інша.

Психологічні позиції у ситуаціях професійного спілкування слідчого формально задані й повинні відбуватися у позиціях «Дорослий» – «Дорослий». Однак громадяни можуть:

- підкреслювати свою неспроможність, необережність,... (позиція «Дитина»);
- намагатися викликати жалість слідчого (позиція «Дитина»);
- прагнути
- підкреслити свою всемогутність, авторитетність, наявність зв'язків (позиція «Батько»);
- «давити» на слідчого (позиція «Батько») й т. ін.

Види транзакцій

Взаємодоповнюючі (паралельні) транзакції	Без взаємодоповнення (транзакції, що	Сховані транзакції
---	---	--------------------

	пересікаються)	
<p>Партнери адекватно сприймають позиції один одного, спрямовують свої дії саме в тому напрямку, який очікується й приймається партнером і якого він теж дотримується.</p> <p>У загальному вигляді: комунікативний стимул посилається адресатом з позиції «Х» і приймається адресатом у позиції «У»; відповідний стимул посилається з позиції «У» для його прийому партнером у позиції «Х».</p> <p>Взаємодія ефективна</p>	<p>Відповідний стимул партнера або надходить не з тієї позиції, куди був спрямований вихідний стимул, або адресований не до тієї позиції, з якої цей стимул посилається.</p> <p>Варіанти:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) з урахуванням адресата. 2) без врахування адресата; <p>Найчастіше такий тип спілкування призводить до конфлікту</p>	<p>Комунікативний стимул може складатися із двох (або трьох) повідомлень, кожне з яких адресоване різним позиціям партнера. Те повідомлення, що найбільшою мірою відповідає контексту бесіди, вважається явним (соціальним); інші ж виявляються «схованими», непрямыми (психологічними).</p> <p>Потребує більш глибокого знання партнера, чутливості до голосу, інтонації, міміки, жестів (які відбивають скритий зміст)</p>

У кожної людини відповідно до її психічного стану складаються певні схеми поведінки. Репертуар цих станів Е. Берн розподілив на такі категорії: 1) стан Я подібний образу батьків; 2) стан Я, який автономно направлено на об'єктивну оцінку реальності; 3) стан Я, який діє з моменту його фіксації в ранньому дитинстві, і представляє архаїчні пережитки.

Ці стани відповідають позиціям Батька, Дорослого і Дитини, одна з яких виявляється в людини в соціальній взаємодії в кожен момент часу і може змінюватись відповідно до зміни психологічних станів. Кожен тип станів по-своєму дуже важливий для людини. Дитина — це джерело інтуїції, творчості, спонтанних спонук і радості. Стан "Дорослий" є необхідним для життя. Людина переробляє інформацію і вираховує імовірності, які необхідно знайти, щоб ефективно взаємодіяти з навколишнім світом. Дорослий контролює діяльність Дитини і є посередником між ними. Батько здійснює дві основні функції. По-перше, завдяки цьому стану людина може ефективно грати роль батька своїх дітей, забезпечивши тим самим виживання людського роду. Важливість цієї функції підкреслюється тим фактом, що люди, які залишилися сиротами в ранньому дитинстві, відчують значно більше труднощів у вихованні власних дітей, ніж ті, які росли в повних сім'ях аж до підліткового віку. По-друге, завдяки Батьку багато наших реакцій давно стали автоматичними, що допомагає зберегти багато часу і енергії. Люди багато чого роблять тільки тому, що "так прийнято робити". Це звільняє Дорослого від необхідності приймати багато тривіальних рішень, завдяки чому людина може присвятити себе вирішенню більш важливих життєвих проблем, залишаючи буденні питання на розсуд Батька.

Отже, всі три позиції людини дуже важливі для виживання, функціонування і взаємодії. Кожна з них заслуговує однакової поваги, бо кожен стан по-своєму робить життя людини повноцінним і плідним. Зміна

цих позицій стає необхідною лише в тому випадку, якщо одна з них порушує здорову рівновагу. Взаємодія стає ефективною лише тоді, коли трансакції мають додатковий характер, тобто якщо вони збігаються.

В концепції Е. Берна одиниця спілкування називається трансакцією. Люди, які спілкуються, виявляють свою поінформованість відносно присутності один одного. Це називається трансактним стимулом. Людина, на яку спрямовано трансактний стимул, у відповідь щось скаже або зробить. Ця відповідь називається транс-актною реакцією. Метою простого трансактного аналізу є з'ясування того, яка саме позиція "Я" відповідальна за трансактний стимул і яка позиція людини здійснила трансактну реакцію.

Теорії міжособистісної взаємодії

Теорія	Основні положення
Біхевіоральні теорії: теорії соціального обміну	<p>А. Люди взаємодіють, обмінюючись один з одним інформацією, якимись благами. Якщо людина отримує потрібні блага від взаємодії, то контакт триває. Б. Людина прагне до "максимального виграшу" (сума благ повинна перевищувати суму витрат, причому так, щоб інша людина не витяг більше користі, ніж ви).</p> <p>В. Закон агресії: якщо людина не отримує винагороди, на яке розраховував, то агресія стає для нього більш цінною, ніж взаємодія.</p> <p>Г. "Закон насичення": чим частіше людина отримувала якусь винагороду, проте цінним буде для нього повторення цієї нагороди. Д. "Принцип найменшої інтересу": людина, яка менш зацікавлений у тому, щоб дана соціальна ситуація обміну і спілкування була продовжена, має більшу здатність диктувати свої умови обміну, отримує владу.</p> <p>Є. "Принцип монополії": якщо людина володіє монопольним правом на якусь винагороду, яке хочуть отримати інші учасники обміну, то він нав'язує їм свою волю (відносини влади).</p> <p>Ж. Люди прагнуть до симетричного обміну, щоб нагороди учасників були пропорційні витратам</p>
Теорія символічного інтеракціонізму	<p>А. Люди спостерігають, осмислюють наміри один одного, ставлять себе на місце іншої людини, пристосовують свою поведінку до очікуванням і діям інших людей.</p> <p>Б. Люди реалізують соціальні очікування - "експектацій" один одного, норми поведінки, права та обов'язки своєї соціальної ролі.</p> <p>В. Людина реалізує соціальні ролі через "наслідування" (в дитинстві), "виконання" і "вибір" тих ролей і груп, де цієї людини цінують</p>
Теорія соціальної драматургії	Люди, як актори, розігрують ролі, хочуть справити хороше враження на інших, приховують свої недоліки. Взаємодія людей - це театральна п'єса
Теорія етнометодології	<p>А. Взаємодія людей регулюється законами, нормами, правилами, цінностями - це центр соціальної взаємодії.</p> <p>Б. Люди самі прагнуть до встановлення злагоди, якихось правил</p>
Піхоаналітичні теорії	При взаємодії людей відтворюється їх дитячий досвід (підкоряються лідерам групи, подібно до того як підпорядковувалися в дитинстві батькові; конфліктують з людьми, якщо в дитинстві протестували проти батьків)
Трансактний	А. Взаємодія людей залежить від психологічних позицій, займаних

аналіз	<p>ними в процесі спілкування.</p> <p>Б. Людина може займати позицію Дорослого, Батька або Дитину в тій чи іншій ситуації взаємодії.</p> <p>В. Різні форми взаємодії людей характеризуються специфічними позиціями учасників.</p> <p>Г. Виділяють форми взаємодії: ритуали, операції, проведення часу, ігри, маніпуляції, догляд, змагання, конфлікт</p>
Теорії балансу	<p>А. Взаємодія людей залежить від того, наскільки збалансовані їх думки, установки по відношенню до один до одного і третім об'єктам (предметам, людям). Б. Продовження відносин при збалансованості думок людей: "Друзі моїх друзів - мої друзі"; "Вороги моїх ворогів - мої друзі".</p> <p>В. Можливий розрив відносин між людьми при дисонансі їх думок (наприклад, "чоловік любить свій автомобіль, його дружина не любить автомобіль" - дисонанс, який може призвести до непорозуміння, охолодження і розриву відносин)</p>

3. Типи взаємодій

Інтеракція може проявлятися у самому загальному вигляді як два типи взаємодії: *кооперація* й *конкуренція*. Крім кооперації і конкуренції відзначають також згоду і конфлікт, пристосування й опозицію, асоціацію і дисоціацію тощо. За всіма цими поняттями ясно видно принцип виділення різних видів взаємодії. У першому випадку аналізуються такі його вияви, які сприяють організації спільної діяльності, є “позитивними” з цієї точки зору. У другу групу попадають взаємодії, що так чи інакше “розхитують” спільну діяльність, що являють собою певного роду перешкоди для неї.

Кооперація, або кооперативна взаємодія, означає координацію поодиноких сил учасників (впорядкування, комбінування, підсумовування цих сил). **Кооперація** – характеризується об'єднанням зусиль учасників для досягнення спільних цілей при одночасному поділі між ними функцій, ролей і обов'язків.

Кооперація – необхідний елемент спільної діяльності, породжений її особливою природою. Важливим показником «тісноти» кооперативної взаємодії є включеність в неї всіх учасників процесу. Атрибутами кооперації є взаємодопомога, взаємовплив та включеність учасників у взаємодію.

Що стосується іншого типу взаємодії – конкуренції, то тут частіше за все аналіз сконцентрований в найбільш яскравій її формі, а саме на конфлікті, зіткненні цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів (суб'єктів взаємодії). В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, що включає або суперечливі позиції сторін з якого-небудь приводу, або протилежні цілі або засоби їх досягнення в даних обставинах, або неспівпадання інтересів, бажань, потягів опонентів.

Конкуренція – характеризується досягненням індивідуальних або групових цілей і інтересів в умовах протистояння з іншими індивідами або групами та відрізняється сильною залученістю і частковою деперсоналізацією.

На буденному рівні найчастіше пропонуються негативні характеристики цього процесу (що включають в себе навіть ототожнення його з ворожнечею). У ряді досліджень вводиться поняття продуктивна конкуренція, яка характеризується як гуманна, чесна, справедлива, творча, в ході якої у партнерів виникає конкурентна - творча мотивація. В цьому випадку у взаємодії хоча і зберігається єдиноборство, але воно не переростає в конфлікт, а забезпечує лише справжню змагальність.

Розрізняють декілька ступенів продуктивної конкуренції, що розрізняються мірою «м'якості / твердості»: а) *змагання*, коли партнер не несе загрози і той хто програє не гине; б) *суперництво*, коли тільки переможець виявляється тим, хто безумовно виграв, інший партнер – в абсолютному програвші, що означає порушення партнерства, виникнення елементів конфлікту; в) *конфронтація*, коли з боку одного учасника взаємодії виникає намір завдати іншому шкоду, тобто суперники перетворюються на ворогів. ВАЖЛИВО, що остання ступінь безпосередньо може перерости в конфлікт.

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або суб'єктів взаємодії. Конфлікти можуть бути прихованими або явними, але в основі їх завжди лежить відсутність згоди. Якщо конфлікти сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку взаємин, то їх називають *функціональними (конструктивними)*. Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії й прийняттю рішень, називають *дисфункціональними (деструктивними)*. Також розрізняють реалістичні та нереалістичні конфлікти, внутрішньоособистісні та міжособистісні. *Реалістичні* конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим, на думку однієї або обох сторін, розподілом між ними яких-небудь переваг і спрямовані на досягнення конкретного результату. *Нереалістичні* конфлікти мають своєю метою відкрите вираження негативних емоцій, що нагромадилися, гостра конфліктна взаємодія стає тут не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю. Почавшись як реалістичний, конфлікт може перетворитися в нереалістичний, наприклад, якщо предмет конфлікту надзвичайно значимий для учасників, а вони не можуть знайти прийнятне рішення, упоратися із ситуацією. Це підвищує емоційну напруженість і вимагає звільнення від негативних емоцій, що нагромадилися. Нереалістичні конфлікти завжди дисфункціональні. *Внутрішньоособистісний конфлікт* - стан незадоволеності людини обставинами її життя, пов'язаний з наявністю в неї суперечливих один одному інтересів, прагнень, потреб, що породжують афекти й стреси. *Міжособистісний конфлікт* – важко розв'язуване протиріччя, яке виникає між людьми й викликане несумісністю їхніх поглядів, інтересів, цілей, потреб. Урегулювання конфлікту можливо за допомогою однієї зі стратегій подолання, запропонованих К.У.Томасом та Р.Х.Кілменном, а саме: суперництво, співробітництво, компроміс, уникнення поступливість. Доречність тієї чи іншої стратегії визначається ступенем значимості предмету конфлікту та важливістю збереження стосунків.

Конфлікти звичайно виникають непередбачено, стихійно, ситуативно. Частіше за все “поживу” їм дають негативні оцінки, що носять критичний характер. Тому такі оцінки краще не робити, а якщо і робити, то дуже обережно.

В умовах конфліктної ситуації, пов’язаної з критикою дій співрозмовника, головне – не втратити внутрішнього самовладання, відразу ж припинити критику, постаратися об’єктивно розібратися в причинах, що викликали невдоволення і будь-яким способом пом’якшити напружену ситуацію. Хорошим засобом попередження конфліктів служить уміння слухати співрозмовника. Від того, наскільки співрозмовнику представлена можливість висловитися, багато в чому залежить його довіра. Тим часом, за даними психологічних досліджень, лише 10% людей уміють вислухати іншого у разі розбіжностей, що виникли.

При аналізі різних типів взаємодії принципово важлива проблема змісту діяльності, в рамках якої дані ті або інші види взаємодії, оскільки вони можуть бути вельми різними. Кооперативну форму взаємодії можна констатувати не тільки в умовах виробництва, але і при здійсненні яких-небудь асоціальних, протиправних вчинків – спільного по-грабування, крадіжки тощо. Тому кооперація в соціально-негативній діяльності – не та форма, яку необхідно стимулювати: навпаки, діяльність, конфліктна в умовах асоціальної діяльності, може оцінюватися позитивно.

В процесі взаємодії, безумовно, здійснюється певний вплив однієї особистості на іншу. У соціальній психології розрізняють одинадцять основних типів впливу: *переконання, самопросування, навіювання, зараження, наслідування, прихильність, прохання, примус, критика, ігнорування, маніпулювання*. Зазначені типи впливу відрізняються змістом та засобами впливу.

4. Різновиди міжособистісних контактів.

При міжособистісній взаємодії обставини підштовхують кожну людину до багатьох інших індивідів. Відповідно до своїх потреб та інтересів людина відбирає серед численної кількості інших людей тих, з якими вона потім вступає у взаємодію. Цей тип зв’язків, що є дуже коротеньким за своїм терміном, називається контактом. Можна виділити різні види контактів: *просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості*.

Просторові контакти. Для того щоб взаємодіяти з іншими людьми, кожен індивід повинен визначити їх у певному просторі (де вони, скільки їх). Це просторове визначення є первинним моментом, від якого залежить подальша поведінка людини і її майбутні соціальні взаємозв’язки. Кожна людина щодня зустрічається з іншими людьми в транспорті, на вулиці, спортивному майданчику, не задумуючись над тим, хто саме перебуває в цих місцях поряд з ним, однак кожен індивід пам’ятає про існування інших. Це виражається у зміні поведінки в присутності інших. Наприклад, дівчинка, яка тільки що веселилась у себе вдома, виходячи на вулицю, надає собі серйозного вигляду, бо вона знає, що на вулиці присутні інші люди.

Отже, просторовий контакт є первинним і необхідним кільцем у формуванні соціальних взаємодій.

Контакти зацікавленості, їх сутність полягає у виборі соціального об'єкту, який має певні цінності або риси, що відповідають потребам даного індивіда. Вступаючи в просторовий контакт, людина виділяє зі всіх соціальних об'єктів, що просторово сприймаються, певного індивіда, з яким вона пов'язує позитивні або негативні емоції, тобто того, хто має риси або властивості, які відповідають її інтересам. Цей індивід може зацікавити, наприклад, своєю незвичайною зовнішністю, чи наявністю у неї цінної для вас інформації, або виявленням фізичної сили, гумору або, навпаки, невічливості, нерозсудливості. Людина порівнює індивіда, якого виділила, із собою, намагаючись свідомо чи несвідомо визначити причину своєї зацікавленості. Такий контакт може бути двостороннім або одностороннім, очним або заочним, викликати негативні або позитивні емоції.

Психологічним механізмом виникнення подібного контакту є мотив як спонукання до діяльності, що пов'язано із задоволенням потреби. Кожна особа має набір мотивів відносно різних сторін оточуючої її діяльності. Ці мотиви є продуктом попереднього досвіду і існуючих у даний час потреб. Мотиви пов'язані між собою і становлять мотиваційну структуру особистості. В основному вони потенційні, тобто до певного часу не виявляються у поведінці людини. Однак у якийсь момент відбувається з'єднання потреби особистості з якимось об'єктом навколишнього середовища. Мотив, що відповідає цій потребі, актуалізується, і виникає інтерес – форма виявлення потреби, що забезпечує спрямованість особистості на усвідомлення цілей діяльності.

Контакти обміну. Контакти обміну являють собою специфічний вид соціальних взаємозв'язків, у яких індивіди обмінюються цінностями, не маючи прагнення змінити поведінку інших людей. Це означає, що в ході таких короточасних спорадичних обмінів увага індивіда концентрується на самому предметі обміну, а не на іншому індивіді, який вступає в обмін. Щодня людина має багато контактів обміну: купує квитки в транспорті, обмінюється репліками з пасажиром метро, запитує, як знайти такий-то заклад та ін. У більшості випадків у здійсненні контактів обміну людина зовсім не звертає уваги на індивідів, з якими вступає в контакт, її цікавить лише об'єкт обміну. Як приклад розвитку і удосконалення контактів обміну Я. Щепанський наводить приклад з купівлею газети. Спочатку у індивіда виникає на підставі певної потреби просторове бачення газетного кіоску, потім з'являється конкретний інтерес, пов'язаний з продажем газети і з продавцем, після чого відбувається обмін газети на гроші. Контакти розвиваються на базі однієї підстави — потреби у придбанні газети. Саме цей предмет є центральним у появі інтересу і наступного контакту обміну. Контакти обміну, що повторюються, можуть сприяти виникненню більш складних соціальних взаємозв'язків, які вже будуть повернені на людину, а не на об'єкт обміну. Наприклад, можуть виникнути дружні стосунки з продавцем.

5. Рівні, стилі і типи спілкування.

Спілкування можна розглядати на різних рівнях. Усе залежить від того, що береться за основу. Саме тому є чимало класифікацій рівнів спілкування. Вже відомий підхід до спілкування Б. Ломова, який виокремлює такі рівні:

- макрорівень (людина спілкується з іншими людьми відповідно до традицій, звичаїв, суспільних стосунків, що склалися);
- мезарівень (спілкування відбувається в межах змістової теми);
- мікрорівень (це акт контакту: запитання — відповідь).

Кожен із перелічених рівнів може проявлятися в різних ситуаціях і в різних сферах: діловій, міжособистісній, рольовій тощо. Зокрема, одна справа, коли партнери виступають як рівноправні учасники спілкування, і зовсім інша, якщо один з них відчуває певну залежність, а особливо, якщо починає проявлятися нерівноправність у формі тиску, агресії, залякування і т. ін.

Американський психотерапевт і теоретик психоаналітичного напрямку Е. Берн виокремлює такі рівні спілкування, або способи структурування часу: ритуали (норми спілкування), проведення часу (розваги), ігри, близькість і діяльність. Кожен з цих рівнів має свої засоби спілкування.

Аналізуючи особливості діалогу, А. Добрович пропонує вирізнити сім рівнів спілкування: конвенціональний, примітивний, маніпуля-тивний, стандартизований, ігровий, діловий і духовний. Кожен із зазначених рівнів автор розглядає в контексті чотирьох фаз поведінки індивіда: перша фаза — спрямованість на партнера; друга — психічне відображення партнера; третя — інформування партнера; четверта — відключення від партнера, якщо спонукальні мотиви з ним зникли, або повернення до другої фази, якщо вони збереглися. Враховуючи ту обставину, що партнери діють у контакті, першу фазу комунікативного акту вчений називає взаємоспрямованістю, другу — взаємовідображенням, третю — взаємоінформуванням, четверту — взаємовідключенням.

Конвенціональний рівень характеризується тим, що людина або відчуває потребу в контакті й у неї виникає установка на зовнішню комунікацію, яка посилюється тим, що є реальний партнер, або такої потреби людина не відчуває, але оскільки до неї звернулися, вона спонукує себе переключитися на того, хто до неї звернувся. За умову контакту індивідом заздалегідь приймається той факт, що він буде то слухачем, то промовцем, адже, спонукуючи когось до розмови, варто забезпечити йому рівноправні можливості у спілкуванні. При цьому важливо вловити актуальну роль партнера, а також власну актуальну роль його очима. Іншими словами, потрібно встановити, які рольові очікування партнерів один до одного. Однак кожен з партнерів має право підтвердити або не підтвердити ці очікування. Отже, взаємоінформування може набувати вигляду конфронтації або конгруенції (взаємозгоди). Якщо учасники обирають конфронтацію, то спілкування поступово згасає, залишаючи за партнерами право на власну

думку. Якщо ж вони обирають шлях конгруенції, тобто підтверджують взаємні рольові очікування, то це обов'язково приводить до зростаючого розкриття свого «рольового віяла» (набір психологічних ролей, які виконує людина під час взаємодії з іншою людиною) кожним із партнерів. Однак, завершуючи розмову, кожен із партнерів турбується про те, щоб не нав'язувати свою персону іншому. Звісно, контакт на конвенціональному рівні вимагає від партнерів високої культури спілкування і його можна вважати оптимальним для розв'язання особистих і міжосо-бистісних проблем. Реальна практика спілкування дає рівні, які розташовуються вище й нижче конвенціонального рівня. Найнижчий рівень спілкування А. Добрович називає примітивним, а між примітивним і конвенціональним рівнями є ще два: маніпулятивний і стандартизований.

Характеристику людини, яка опускається до примітивного рівня, можна означити таким чином: для неї співрозмовник є не партнером, а потрібним або непотрібним предметом, із цього випливає, що актуальна роль ^партнера суб'єктом не вловлюється. Отож у хід запускаються шаблони сприймання, за допомогою яких можна описати даний «предмет», наприклад великий він чи маленький, який у нього одяг, вік тощо. Ці зовнішні ознаки є надзвичайно суттєвими, адже якщо, приміром, співрозмовник маленький, з ним можна не церемонитися, а впевнено займати позицію «зверху». Тобто суб'єкт виражає свою симпатію тому, хто подобається, і не симпатизує тому, хто не подобається. Звичайно, якщо в ході обміну інформацією мала місце конфронтація, то із слабким співрозмовником суб'єкт закінчує контакт сваркою й насміханнями, а з сильним – вибаченнями й погрозами (погрози робляться тоді, коли партнер відійшов на небезпечну відстань). У разі конгруенції суб'єкт отримав потрібне від співрозмовника й не приховує своєї нудьги.

Суб'єкт, який обирає маніпулятивний рівень спілкування, за своїми підходами до іншого партнера близький до примітивного учасника діалогу, а за своїми виконавськими можливостями наближується до конвенціонального рівня спілкування. Загальна характеристика маніпулятора має такий вигляд: для нього партнер — суперник у грі, яку обов'язково необхідно виграти. При цьому виграш означає вигоду: якщо не матеріальну чи життєву, то хоча б психологічну.

Стандартизований рівень дуже різниться від примітивного й маніпулятивного рівнів спілкування, але не «дотягує» до конвенціонального з тієї причини, що справжньої рольової взаємодії на цьому рівні не відбувається. Сама назва рівня говорить про те, що спілкування тут відбувається за певними стандартами, а не за взаємним вловлюванням партнерами актуальних ролей один одного. Іншими словами, йдеться про «контакт масок»: «маска нуля» (я вас не чіпаю — ви мене не чіпайте), «маска тигра» (маска агресивності), «маска зайця» (щоб не накликати на себе гнів або насміхання інших) та ін.

Ігровий рівень спілкування розташований «над» конвенціональним. Він наділений повнотою й людяністю останнього, але перевершує його глибиною

змісту й багатством відтінків. На цей рівень люди виходять лише з тими, яких хоча б трохи знають і до яких є певне почуття — якщо не взаємне, то таке, що не затьмарене розчаруваннями. У фазі спрямованості на партнера заздалегідь є живий інтерес до особистісних особливостей співрозмовника, до його «рольового віяла», іронікнутий симпатією до людини. У фазі відображення партнера відбувається загострене сприймання його «рольового віяла». У фазі інформування партнера суб'єкт намагається бути цікавим своєму партнерові, а тому він мимовільно «грає», щоб «мати цікавий вигляд». «Грати» можна по-різному: радісно сприймати судження співрозмовника, не руйнувати контакту (такою є конгруенція) або ж піти на конфронтацію з партнером, ущипнути його, змусити розлютитися, здивуватися та ін. За зовнішніми ознаками «гра»-конфронтація схожа на маніпуляцію, однак відчуття, які суб'єкт має до партнера, суттєво різняться: маніпулятор байдужий або нелюб'язний до іншого, виграш і самоствердження для нього самоціль, засмучення партнера його тільки радує, а «гравець» будує контакт на небайдужості до співрозмовника. На четвертій фазі — взаємовідкриття — партнерам усе ясно без слів, тобто тут не вимагається обопільного виконання прощальних ритуалів. Зазвичай, у спілкуванні на ігровому рівні партнери «віддзеркалюються один в одному», в їхньому контакті виникає «другий план» — те, що відчувається, але не називається словами.

Діловий рівень передбачає не звичайні ділові контакти, а вид людських занять. Отож реальні ділові контакти зовсім не обов'язково відбуваються на цьому рівні, вони нерідко мають форму спілкування на маніпулятивному або стандартизованому рівні. Особливості власне ділового спілкування чітко простежуються під час аналізу фаз контакту. Перша фаза (спрямованість на партнера) характеризується тим, що у співрозмовника партнер викликає особливий інтерес як учасник спільної діяльності, як людина, яка може допомогти. Друга фаза (взаємовідображення) показує чуйність партнерів один до одного, загостреність сприймання з обох сторін розумової і ділової активності співрозмовників, їх залучення до розв'язання загальної проблеми. Саме за таких умов люди перестають думати про те, який вигляд вони мають і які свої індивідуальні ролі розкривають, головне — справа. Це є важливим і на третій фазі — взаємінформування. Четверта фаза характеризується зовнішньою сухістю, за якою відчувається внутрішня теплота. В цілому, спілкуючись на діловому рівні, люди виносять із контактів не лише певні «плоди» спільної діяльності, але й стійкі відчуття довіри, взаємної прив'язаності. І якщо спілкування на ігровому рівні переважно святкове, то на діловому рівні воно набагато серйозніше, глибше і водночас вирізняється буденністю.

Духовний рівень вважається найвищим рівнем людського спілкування, адже на цьому рівні партнер сприймається як носій духовного начала, яке пробуджує високі почуття: від дружби до можливості наблизитися до найвищих цінностей людства. При цьому духовність забезпечується не добром тем для розмови, а глибиною діалогічного проникнення людей в

помисли один одного, тобто бесіда на найбуденнішу тему може бути більш духовною, аніж розмова про літературу.

В цілому, підводячи підсумок аналізу рівнів, слід підкреслити, що в реальній взаємодії спілкування відбувається не на одному рівні або перестрибує з одного на-інший.

Індивідуальність людини у стосунках з іншими людьми визначає її стиль спілкування, під яким прийнято розуміти систему принципів, норм, методів, прийомів взаємодії й поведінки індивіда. Найяскравіше стиль спілкування проявляється в діловій та професійній сфері, у стосунках між діловими партнерами або між керівником і підлеглим. Саме тому проблема стилю найкраще досліджена у сфері лідерства — керівництва. Відомою є класифікація К. Левіна, який виокремив три стилі лідерства (керівництва):

- авторитарний (тверді способи управління, визначення всієї стратегії діяльності групи, припинення ініціативи та обговорення прийнятих рішень, одноосібне прийняття рішення і т. п.);
- демократичний (колегіальність, заохочення ініціативи);
- ліберальний (відмовлення від керування, усунення від керівництва).

Відповідно до зазначених стилів лідерства — керівництва описуються й стилі спілкування.

Згідно з авторитарним стилем лідер усі рішення ухвалює одноосібно, видає накази, робить вказівки. Він завжди точно окреслює «межі компетентності» кожного, тобто жорстко визначає ранги партнерів і підлеглих. За авторитарного стилю спілкування рішення, ухвалені на верхніх поверхах ієрархії, надходять униз у вигляді директив (саме тому цей стиль часто-густо називають директивним).

Щодо демократичного стилю спілкування, то для нього властиві колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, широка поінформованість усіх, хто бере участь у дискусії, про розв'язувану проблему, про виконання накреслених завдань і цілей.

Для ліберального стилю спілкування характерною є незначна активність керівника, який може й не бути лідером. Така людина проблеми обговорює формально, піддається різним впливам, не виявляє ініціативи у спільній діяльності, а часто й не бажає або нездатна приймати будь-які рішення. Керівник з ліберальним стилем спілкування характеризується у взаємодії з іншими перекладанням виробничих функцій на їхні плечі, невмінням у процесі ділової взаємодії впливати на її результат, намагається уникнути будь-яких інновацій. Про людину-ліберал а можна сказати, що вона у спілкуванні «пливе за течією», часто-густо вмовляє свого співрозмовника. Зрештою, для ліберального стилю взаємодії типовою стає ситуація, коли активні й творчо зорієнтовані співробітники починають використовувати робоче місце та час для діяльності, не пов'язаної із спільною справою.

Як бачимо, у кожної людини складаються певні стереотипи взаємодії з іншими, які й визначають її стиль спілкування. Відома низка досліджень, в

яких вказується на певний зв'язок між стилем спілкування, типом поведінки людини, її ставленням до діяльності та соціокультурними особливостями взаємодії:

- стиль відображає усталені способи діяльності певного типу людини; він тісно пов'язаний з психологічними особливостями її мислення, прийняття рішень, прояву комунікативних властивостей тощо;
- стиль спілкування не є вродженою якістю, а формується в процесі взаємодії і змінюється, отже його можна коригувати й розвивати;
- опис та класифікація стилів спілкування певною мірою відтворюють змістові характеристики ділової сфери: специфіка поставлених завдань, стосунків тощо;
- соціально-економічні, політичні, соціально-психологічні та інші зовнішні чинники впливають на характер формування стилю спілкування;
- стиль спілкування зумовлений культурними цінностями найближчого середовища, його традиціями, усталеними нормами поведінки тощо.

Щодо останньої особливості, то тут ідеться про зв'язок стилю спілкування з національною культурою. Практика міжособистісної взаємодії показує, що стилі спілкування, які є ефективними в одній культурі, можуть не спрацьовувати в іншій. Особливо це стосується ділової сфери. Отож під час встановлення ділових контактів варто враховувати той факт, що ділові люди, виховані в різних національних традиціях і умовах, дотримуються й різних думок щодо поведінки й налагодження соціальних контактів.

Стиль спілкування має як об'єктивну, так і суб'єктивну основу. З одного боку, він залежить від моральних норм, соціокультурних, соціально-економічних і політичних чинників, усталеної системи стосунків, а з іншого, — від особистісних особливостей людини. У сфері управління на сьогодні діє кілька підходів до аналізу стилів керівництва, а звідси — і стилів спілкування, пов'язаних з певним співвідношенням суб'єктивного і об'єктивного в процесі встановлення ділових контактів. Щодо першого підходу, то він спирається переважно на структуру особистісно-ділових якостей керівника. Тобто кожний керівник являє собою індивідуальність у тому розумінні, що має неповторне поєднання прояву окремих структурних компонентів особистісно-ділових якостей. Згідно з даним підходом створено дві класифікації: на основі першої виокремлюють структури «керівник — політичний лідер», «спеціаліст», «організатор», «наставник», «товариш», які в ідеальній системі управління гармонійно поєднуються, а на основі другої — у процесі управління застосовуються авторитарний, колегіальний і ліберальний стилі керівництва. Потрібного ефекту можна досягнути в тому разі, якщо керівник вміє застосовувати стиль, адекватний ситуації. Стосовно другого підходу, то він спирається на об'єктивні чинники в управлінні, у зв'язку з чим розрізняють діловий, компанійський і кабінетний стилі.

Залежно від спрямованості особистості стилі спілкування поділяються на: виконавчий (орієнтація людини на офіційну субординацію й міжособистісні контакти) та ініціативний (орієнтація людини на справу та на

себе). Коли співрозмовник прагне досягти Успіху у спілкуванні та діяльності, контролюючи інших, його стиль називають агресивним. Якщо в розмові людина зберігає емоційну дистанцію, незалежність у спілкуванні, її стиль характеризують як відчужений. Virізняють також альтруїстичний (бажання допомогти іншим), маніпулятивний (досягнення власної мети), місіонерський (обережний вплив на іншого) стилі спілкування. За умов, коли партнер зі спілкування проявляє увагу до іншого партнера, його стиль вважають уважним. Уважний стиль спілкування може мати такі ознаки: висловлювання подяки іншому в тактовній формі, прояв уваги до особистісних проблем співрозмовника, вміння вислухати партнера й поспівчувати йому, готовність прийти на допомогу тощо. Способи спілкування й поведінка ділових людей будуються таким чином, щоб продемонструвати свою впевненість у розмові, бути взірцем для підлеглих, надихнути їх на досягнення поставлених цілей. В цілому стиль спілкування зазвичай залишається постійним за певних ситуацій, проте якщо змінюються обставини, то можливі адаптація, вдавання до іншого стилю або комбінація стилів. Більшість людей має якийсь превалюючий стиль, а також один або кілька запасних, які виявляються тоді, коли неможливо застосувати основний. Водночас жоден із названих тут стилів спілкування не є універсальним. В одних випадках ефективним може бути альтруїзм, консультування чи маніпулювання, за інших обставин — делегування, відчуження чи авторитаризм.

Для характеристики особливостей спілкування в соціальній психології використовують також поняття «тип спілкування». Відомими і описаними в науковій літературі є такі типи:

- менторський тип спілкування, який ґрунтується на принципі суворого підкорення одного співрозмовника іншому, зорієнтований на повчання, інструктаж. В наш час оновлення та демократизації суспільного життя, гуманізації стосунків для учасників взаємодії особливо неприйнятним стає такий тип спілкування, адже він пригнічує активність одного із співрозмовників, стає причиною негативного ставлення один до одного, призводить до погіршення морально-психологічного характеру стосунків;

- «інформативний» тип спілкування, спрямований на передавання певної інформації. «Інформативне» спілкування в сучасному комунікативному процесі не є достатньо ефективним, адже проста ретрансляція інформації призводить до пасивного її сприйняття, не створює умов для обміну думками, самостійного пошуку шляхів розв'язання проблем на основі наукової методології;

- «натхненне» спілкування вважається справжнім показником високої культури контактів. Цей тип спілкування, характерний для демократичного стилю взаємодії, вирізняється активною співучастю кожного з учасників комунікативного процесу, вмінням партнерів проявляти вимогливість водночас із справедливістю, вмінням підтримувати розмову, слухати опонента тощо. Саме тому принципами такого типу спілкування є взаємозаміна, взаємодопомога, співробітництво й діалог;

– «конфронтаційний» тип спілкування, який нині стає дидактично необхідним, адже схиляє до дискусії, діалогу з опонентами.

Водночас тільки людина здатна виражати й закріплювати в словах і жестах зміст своїх почуттів і думок, називати ними різноманітні явища та предмети. Завдяки цьому вона створює певний комунікативний простір, в якому об'єднуються, співіснують її внутрішній, духовний світ і світ зовнішній, об'єктивний.

6. Взаємодія і спільна діяльність.

Зміст взаємодії, її смислове навантаження розкриваються як на рівні окремих контактів так і в контексті спільної діяльності, тобто такої, яка реалізується разом з кимось.

Міжособистісна спільність передбачає взаємозв'язок з іншими людьми, а конкретним змістом цього взаємозв'язку є співвідношення індивідуального вкладу кожного з учасників у спільну справу. Зазвичай виокремлюють три моделі спільної діяльності:

- спільно-індивідуальна (кожен учасник робить свою частку загальної справи незалежно від інших);
- спільно-послідовна (загальне завдання виконується послідовно кожним);
- спільно-взаємопов'язана (має місце одночасна взаємодія кожного учасника з усіма іншими).

Також стверджується, що для організації спільної діяльності необхідне просторово-часове узгодження. У процесі спільної діяльності взаємодія може відбуватися з раніше незнайомими людьми, котрі пов'язані виконанням певного спільного для них завдання. Взаємодія немовби пронизує колективну діяльність, передбачаючи при цьому, що в ході спільної діяльності суб'єкти по чергово та взаємно змінюють соціально-психологічні стани, цінності й наміри один одного.

Можна назвати основні ознаки спільної діяльності:

- наявність загальних цілей для учасників взаємодії (спільна діяльність, як і інша форма кооперації, породжується необхідністю досягнення таких цілей, котрі недоступні окремій людині або досяжні частково; спільна діяльність є доцільною в тому разі, коли заздалегідь ставляться усвідомлювані цілі);
- учасники спільної діяльності, окрім індивідуальних мотивів, повинні мати спонуку працювати разом, тобто слід сформулювати загальну мотивацію для досягнення мети;
- необхідне розділення єдиного процесу досягнення колективної мети на певні складові, тобто на окремі, але функціонально пов'язані сукупності дій, операцій та їх розподіл між учасниками взаємодії;
- об'єднання (або суміщення) індивідуальних діяльностей, яке розуміється як утворення цілісності спільної діяльності і як сприяння

виникненню взаємозв'язків і взаємозалежностей між учасниками цієї діяльності;

- погоджене, координоване виконання розподілених і об'єднаних індивідуальних діяльностей усіх учасників;

- необхідність в управлінні (включаючи самоуправління) — потреба, внутрішньо притаманна спільній діяльності;

- наявність єдиного завершального результату, загального для учасників спільної діяльності;

- єдине просторово-часове функціонування учасників взаємодії.

Стосовно власне психологічних складових спільної діяльності, то зазвичай аналіз їх починається з виокремлення й характеристики загальної мети, яка є найважливішим компонентом спільної діяльності. Загальна мета уособлює ідеально представлений майбутній результат, якого намагається досягти спільність індивідів (колективний суб'єкт) у ході взаємодії. Вона може бути розписана й у вигляді більш часткових спільних завдань, поетапне виконання яких наближує всіх до отримання кінцевого результату. Обов'язковим психологічним компонентом спільної діяльності є загальна мотивація, тобто те, що спонукує людей до досягнення спільної мети. Тут надзвичайно важливим є питання співвідношення індивідуальних і колективних мотивів. Наступний психологічний компонент — спільні дії. Вони спрямовані на реалізацію поточних і перспективних завдань спільної діяльності. Завершує її психологічну структуру загальний результат. При цьому важливе значення має не тільки й не стільки загальний об'єктивний кінцевий продукт, а й суб'єктивне відображення результату індивідуальними і колективними суб'єктами. Безперечно, умовою виконання спільної діяльності є процеси розподілу, об'єднання, погодження, управління індивідуальними цілями, мотивами, діями й результатами.

У контексті розгляду питання про роль взаємодії в спільній діяльності важливо підкреслити той факт, що взаємодія як процес складається з фізичного (спільне переміщення в просторі, спільні дії) і духовного контактів. Ідеться про те, що в організації колективної діяльності наявні такі основні аспекти, які характеризують взаємодію як процес: діючі індивіди, спільні дії, інформаційні зв'язки, взаємовплив, взаємостосунки, взаєморозуміння. Отож взаємодія в колективній діяльності проявляється передусім у формі її організації, тобто спільних дій, спрямованих на загальний предмет праці. Саме вони — спільні дії — викликають необхідність використання основних структурних складових діяльності (цілей, мотивів та ін.). Водночас у процесі взаємодії відбуваються взаємні впливи учасників спільної діяльності, котрі породжуються відносинами виробництва і які, на думку А. Журавльова, викликають необхідність виокремлення й використання в аналізі спільної діяльності нових компонентів. Дослідник вважає, що такими складовими компонентами спільної діяльності є взаємодії між учасниками цієї діяльності, однак не будь-які, а детерміновані спрямованістю на спільний предмет, тобто предметно спрямовані взаємодії. При цьому під взаємодією тут розуміється така система

дій учасників колективної діяльності, за якої вчинки однієї людини чи групи осіб зумовлюють певні дії інших людей, а вчинки останніх, своєю чергою, викликають певні дії першої групи індивідів. Постає запитання: «Який характер застосування взаємодії в структурі спільної діяльності?» Автор виокремлює два аспекти: предметно спрямовані (інша назва — цільові) взаємодії, з одного боку, органічно вводяться в психологічну структуру спільної діяльності, а з іншого — вони змінюють структури індивідуальних діяльностей її учасників, підкоряючи їх загальним цілям і завданням. Тобто взаємодія перетворює, перебудовує виконувану діяльність, яка перестає бути індивідуальною, а стає формою спільної діяльності.

Питання співвідношення взаємодії і спільної діяльності — це не що інше, як продовження дискусії з приводу співвідношення спілкування і діяльності, у ході якої виокремилися дві протилежні позиції. Відповідно до першої позиції, спілкування є частиною діяльності, а до другої — воно принципово різниться від діяльності, адже пов'язує суб'єкт не з об'єктом, а з іншим суб'єктом (Б. Ломов). Г. Андреева запропонувала компромісний варіант, коли спілкування розглядається і як аспект спільної діяльності, і як самостійний феномен. Б. Паригін вважає, що спілкування й діяльність взаємоперехреснюються, але вони не є тотожними явищами, тобто спілкування не тотожне діяльності й не є її частиною, а співвідноситься з діяльністю як два взаємоперехресних кола. Інакше кажучи, з одного боку, спілкування може виступати як умова або складова будь-якої діяльності і як специфічна комунікативна діяльність, а з другого — його можна розглядати як самостійне й відмінне від діяльності соціально-психологічне явище. Така характеристика спілкування вказує на те, що воно являє собою складний процес взаємодії між людьми й може бути не лише актом усвідомленого, раціонально оформленого процесу, інформаційного обміну, а й емоційним контактом між індивідами (через спілкування реалізується взаємодія із суб'єктом прив'язаності). Тобто під час взаємодії реалізуються й певні цілі, взаємовплив та інформаційний обмін, пізнання один одного та емоційне ставлення, а також відбуваються взаємні зміни.