

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін факультету №6**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія»

За темою: «Види та рівні спілкування».

м. Харків 2023 рік

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від
25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат
філософських наук, доцент Могільова С.В.

Рецензенти:

Завідувач кафедри фундаментальних та юридичних дисциплін факультету
№6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат
юридичних наук, доцент Холод Ю.А.

Професор кафедри теоретичної і практичної філософії ім. Й.Б. Шада ХНУ
імені В.Н. Каразіна, доктор філософських наук, професор Прокопенко В.В.

Лекція № 7.

Тема: Види та рівні спілкування.

План:

1. Види спілкування за різними параметрами.
2. Рівні спілкування.
3. Вербальне і невербальне спілкування.
4. Формула культури професійного спілкування.

Література.

1. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
3. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
4. Етика ділового спілкування: навч.посібник / В. Г. Воронкова, А. Г. Беліченко, В.В. Мельник. - Львів: Магнолія 2019. - 312 с.
5. Етика ділового та повсякденного спілкування. Кубрак О. В. Видавництво: Університетська книга, 2023. – 222 с.

1. Реалізація функцій спілкування та вміле використання видів, типів і форм спілкування є передумовою культури професійного спілкування.

В різних наукових джерелах пропонується багато видів класифікацій спілкування. Ми розглянемо найбільш поширені з них, щоб сформувати найповніше уявлення про багатогранність феномену спілкування.

Види спілкування можна розрізняти за різними параметрами.

Залежно від контингенту учасників спілкування може бути

- міжіндивідним;
- індивідно-груповим;
- міжгруповим.

За мірою опосередкованості вирізняють:

- безпосереднє і
- опосередковане спілкування.

За тривалістю розрізняють:

- короткочасне і
- тривале.

За закінченістю:

- закінчене та
- незакінчене спілкування.

Як специфічне виділяють так зване **особистісне спілкування**, яке має свою мету, засоби і прийоми. Вербальні компоненти в особистісному спілкуванні не відіграють суттєвої ролі. В особистісному спілкуванні не важливо, про що

говорять партнери. Зовнішній світ та його події включаються в особистісне спілкування тією мірою, якою у зв'язку з ними, з їхньою оцінкою, осмисленням, переживанням реально проявляється особистість індивідів, тобто тією мірою, якою зовнішні події стають змістом внутрішнього світу партнерів і можуть бути репрезентовані як такі в спілкуванні.

В умовах особистісного спілкування виробляються специфічні межі не лише зовнішньої поведінки, а й «дозволеного» та «очікуваного» в цій групі розкриття внутрішнього світу особистості та межі її суверенності.

На кожному етапі соціального розвитку особистості в конкретному суспільстві на основі засвоєних норм устанавлюється певний баланс тенденцій «розкриття» і «закритості» її внутрішнього світу (він стає «двошаровим»). Якщо партнери зі спілкування мають схожі нормативно-ціннісні системи, між ними може виникнути особлива форма особистісного спілкування – **резонансне спілкування**.

Резонансне спілкування, резонансне розкриття внутрішнього світу можливе між людьми з різних етнічних, культурних, статево-вікових груп, професійних та макро- і мікросоціальних груп, але ці люди обов'язково мають належати до особливої спільності з єдиною нормативно-ціннісною культурою, яка й сприяє їхньому душевному зближенню.

Резонансне спілкування є вибіркоким. Це стосується не лише вибору партнерів, а й змісту спілкування. Тут не відбувається прямолінійного, вичерпаного розкриття внутрішнього світу особистості, воно не зводиться до потоку інформації, обміну насиченими змістом даними тощо. Зовнішньою ознакою резонансного спілкування є обмін знаками, натяками. На відміну від «етикетної» форми спілкування, яка має рольовий, ритуальний характер, умовою виникнення резонансного спілкування є відкритість партнерів.

2. Залежно від змісту і спрямованості дій партнерів виділяють такі **рівні спілкування**:

1. Конвенційний рівень (лат. *convencionalis* – відповідно до договору): здійснюється відповідно до прийнятих правил, обмежений певними умовами, які визначені заздалегідь. Вимагає високої культури спілкування, ретельного дотримання певних правил.

2. Примітивний рівень: для того, хто виявляє ініціативу спілкування, співбесідник є всього-на-всього предметом потрібним чи таким, що стоїть на перешкоді діяльності ініціатора. Якщо потрібний – оволодіти ним, коли заважає – відштовхнути, знехтувати.

3. Маніпулятивний рівень: партнер – це лише суперник у певній грі, яку треба будь-що виграти.

4. Стандартизований рівень: спілкування ґрунтується на стандартах, а не на взаємному розумінні актуальності ролей один одного. Це своєрідний «контакт масок».

6. Ігровий рівень: спілкування здійснюється в ігровій формі, що вимагає від партнерів вияву творчості, добору таких прийомів, які допомогли б підтримувати запропонований тон.

7. Діловий рівень: передбачає організацію співбесідника чи колективу вихованців на виконання конкретної справи, що стосується обох партнерів.

8. Духовний рівень; є вищим етапом людського спілкування. За такого спілкування партнер сприймається як носій духовного начала, і усвідомлення цього пробуджує у співрозмовника почуття особливої уваги, шанобливості.

Професійне спілкування регулює офіційні стосунки в державно-правовій і суспільно-виробничій сферах. **Залежно від сфери спілкування** існують такі його види:

- ☐ професійне, ділове;
- ☐ товариське, дружнє;
- ☐ робоче, службове;
- ☐ інтимне; приятельське;
- ☐ випадкове, формально-поверхове.

Залежно від використовуваної техніки спілкування та його цілей виділяють такі види (за О. Берестенко):

❖ формальне спілкування, або „Контакт масок” – спілкування, у процесі якого використовуються звичні маски ввічливості, строгості, байдужості, співчутливості та відсутнє прагнення зрозуміти й урахувати особливості особистості співрозмовника;

❖ формально-рольове спілкування, у якому зміст і засоби спілкування регламентовані соціальними ролями партнерів у спілкуванні: лікар і пацієнт, міліціонер і порушник правил дорожнього руху, контролер і пасажир автобусу;

❖ ритуальне (світське) спілкування, зумовлене формальною ввічливістю, виконанням зовнішнього етикету;

❖ маніпулятивне спілкування, спрямоване на одержання односторонньої вигоди з використанням маніпулятивної техніки впливу на партнера в спілкуванні (лестоці, обман, „пускання пилу в очі”, демонстрація доброти) залежно від особливостей особистості співрозмовника;

❖ духовне міжособистісне, при якому розкриваються глибинні структури особистості, характеризується взаєморозумінням між людьми, в основі лежить довіра до особистості співрозмовника.

Професійне (ділове) спілкування – це особлива форма взаємодії людей у процесі визначеного виду діяльності, що сприяє встановленню морально-психологічної атмосфери праці та взаємин партнерства між керівниками й підлеглими, між колегами, створює умови для продуктивного співробітництва людей у досягненні вагомих цілей, забезпечуючи успіх загальної справи.

Основою поділу професійного спілкування на види є ступінь участі або неучасті в ньому мови (усної і писемної). За цією ознакою виокремлюють:

- вербальне і
- невербальне спілкування.

Вербальне (лат. *verbum* – слово) спілкування – словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування за допомогою мови, системи знаків, які служать засобом спілкування.

Невербальне спілкування – обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

Історично склалися два типи професійного вербального спілкування:

- безпосереднє (пряме) і
- опосередковане (непряме).

Уся система безпосереднього й опосередкованого спілкування впливає на розвиток як особистості, так і взаємин між людьми.

Пряме вербальне спілкування – безпосередній усний контакт між учасниками спілкування („обличчям до обличчя”), у якому інформація передається за допомогою мовних знаків та інтонаційних засобів (підвищення або зниження тону, манера мовлення, що виражає почуття, ставлення до предмета, висловлювання), та охоплює елементи невербального (жести, міміку, пози).

Розрізняють такі **форми прямого вербального спілкування:**

- індивідуальне монологічне (передавання усної інформації без зворотного зв’язку);
- індивідуальне діалогічне (відбувається між двома людьми й передбачає зворотний зв’язок між відправником і реципієнтом),
- групове монологічне (учасниками є троє і більше осіб). Модифікацією такого спілкування є публічний виступ керівника перед колективом чи за його межами (лекція, доповідь);
- і групове діалогічне – форма колективного обговорення проблем, ситуацій, пропозицій на ділових нарадах, засіданнях колегіальних органів управління тощо.

Непряме вербальне спілкування – його особливістю є відсутність безпосереднього контакту між учасниками, інформація позбавлена емоційного (інтонаційного) наповнення й не супроводжується невербальними засобами спілкування.

За письмової форми непрямого вербального спілкування інформація передається від відправника до реципієнта у формі відповідного документа, у якому зафіксовані атрибути ділових контактів (назва організації-відправника й

організації-отримувача, дата відправлення, номер реєстрації вихідної кореспонденції, підпис відповідального працівника), що є її перевагами.

Основні недоліки такої форми спілкування:

- ✓ обмеженість інформації, яку можна подати письмово;
- ✓ затримання в часі між відправленням інформації й отриманням зворотного зв'язку від реципієнта;
- ✓ ймовірність виникнення помилок при розшифруванні повідомлення.

На сучасному етапі непряме вербальне спілкування є поширеним. Це спілкування з використанням технічних засобів (телефонного зв'язку, електронної пошти, факсимільної техніки тощо), які забезпечують оперативність передавання інформації. Однак використання їх унеможливорює документування інформації. Динамічно розвивається і все більше знаходить прихильників спілкування засобами електронного зв'язку (скайп, viber і т. ін.).

На основі безпосереднього спілкування виникло опосередковане – письмо (відбувається втрата міміки, жестів, інтонації тощо), масові засоби комунікації – газета, радіо, телебачення, книги, відео, комп'ютер, музичні записи та інше.

Залежно від тієї чи іншої форми відбувається й саме спілкування, його зміст та відповідна поведінка людей.

Якщо ділова людина хоче переконати слухача (читача) в правдивості запропонованої теми, їй варто подбати, щоб слово її було зрозумілим, тема була переконливо обґрунтована. Слід навчитися контролювати свої емоції та інтонації, які диктують міміку й жести.

Таблиця 1

Види, типи, форми професійного спілкування

Види професійного спілкування	Типи професійного спілкування	Форми професійного спілкування
вербальне	безпосереднє (пряме) опосередковане (непряме)	індивідуальне: • монологічне, • діалогічне групове: • монологічне, • діалогічне письмове за допомогою технічних засобів

невербальне	безпосереднє (пряме)	жести міміка пози умовні сигнали
-------------	----------------------	---

Таблиця 2

Форми професійного вербального спілкування

Усна форма професійного спілкування	Писемна форма професійного спілкування
Бесіда, дискусії, діловий прийом, доповідь, розмова, нарада, ділові переговори, лекції, дебати, повідомлення, пояснення тощо	Документи різних видів: автобіографія, резюме, рецензія, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо

Сучасні психологи Заходу і Сходу (Д. Аткінсон, Р. Бернс, Д. Джанпольські, В. Кан-Калик, І. Кон, К. Роджерс та ін.) знайшли безліч аргументів, які виводять вплив спілкування на розвиток емоційної та інтелектуальної сфер людини, становлення її як особистості, вважають, що в спілкуванні здійснюється своєрідна „презентація” внутрішнього світу особистості. Саме тому спілкування, будучи формою взаємодії однієї людини з іншою або з групою людей, виявляє певні людські властивості, розкриває, чого варта та чи та людина, суб'єктивний світ однієї людини для іншої.

У теорії психології утверджується думка, що процес спілкування включає чотири компоненти, про які ми вже згадували:

- перцепцію – процес взаємосприймання;
- рефлексію – процес взаємоусвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші;
- комунікацію – взаємообмін інформацією;
- інтеракцію – процес формування стратегії взаємодії;

Тоді культуру професійного спілкування можна виразити формулою:

$$\text{КПС} = \text{КП} + \text{КР} + \text{КК} + \text{КІ}.$$

Перцепція (взаємсприймання) – емоційна характеристика взаємсприймання суб'єктів один одного, чуттєвість переживання суб'єктів щодо переживання оточуючих. Взаємсприймання – цілісний образ іншої людини, сформований на основі оцінювання зовнішнього вигляду та поведінки.

Культура перцепції (КП) – рівень адекватності сприймання співрозмовника, уміння формувати та підтримувати позитивне ставлення до інших на основі емпатії, співчуття, симпатії, настанови на позитивне, конструктивне ставлення до співрозмовника, який забезпечує емоційно-чуттєве задоволення (подобається) та зароджується інтерес до продовження контактів.

Культура спілкування вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття незадоволення (не подобається), якщо він відчуває злість або депресію.

Рефлексія (взаєморозуміння) – процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів, предметно-рефлексивних відносин: самого об'єкта, як він бачить себе, як його бачать інші, розумова діяльність, що виявляється в чітких думках у вигляді констатації того, що відбувається з іншими людьми і з самою людиною. Взаєморозуміння – подвоєне, дзеркальне взаємовідбиття суб'єктами спілкування один одного. На основі зворотного зв'язку (повідомлення про те, як сприймають співрозмовники один одного), емпатії (проникнення у внутрішній світ співрозмовника), ідентифікації (уміння поставити себе на місце іншого), децентралізації (зміну позицій суб'єкта внаслідок порівняння та інтеграції її з позиціями, що відрізняються від власної) одна людина намагатиметься зрозуміти іншу, узяти до уваги позицію співрозмовника, поспівчувати йому, але діятиме відповідно до своїх знань та уявлень. Логічна форма пізнання особистих якостей і якостей співрозмовника.

Культура рефлексії (КР) – рівень вміння формувати нову спільну мову в діалозі незалежних особистостей, через певні знання, способи, види, форми, методи, прийоми. Прийом „діалог незалежних” – це найпоширеніший прийом спільної мови, яку конструюють двоє, сприяє їхньому об'єднанню та вияву самосвідомості.

Культура рефлексії вважається не на достатньому рівні, якщо в партнера залишається відчуття непорозуміння (не зрозуміло), якщо він відчуває невпевненість, невдоволеність, страх невідомого.

При спілкуванні завжди відбувається обмін інформацією – комунікація.

Комунікація (лат. communico – спілкуюсь з кимось) – смисловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії, обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії.

Інформація (лат. informatio – роз'яснення, виклад, висловлення) – сукупність відомостей, даних, знань.

Спілкування й комунікація не тотожні за своїм змістом.

Зіставлення обох понять дає підстави для висновків, що „спілкування” є загальним за своїм змістом, а „комунікація” – конкретним, яке позначає лише один з його типів (соціальну взаємодію).

Спілкування передбачає не просто обмін інформацією, а й обмін знаннями, враженнями, почуттями та емоціями. Здатність відчувати людина набуває тільки в спілкуванні. Почуття, які супроводжують процес спілкування, надають йому відтінку задоволення чи незадоволення, полегшують чи утруднюють його, „вриваються” в спілкування, домінують тоді, коли людина втрачає контроль над собою й не може впливати на розвиток ситуації.

Найзмістовнішим, ємним і виразним засобом людського спілкування є слово, мова. Уміння говорити й слухати, вести бесіду – важлива умова взаєморозуміння, перевірки істинності чи помилковості своїх думок, уявлень. Однак і „мова тіла” (погляд, жест, поза, особливості поведінки при розмові) може виявляти ставлення до людини, характеризувати культуру співрозмовника.

У стандартній комунікативній ситуації почуття майже не виявляються. Зміст комунікації може бути різноманітним, але це завжди повідомлення, яке повинно забезпечити досягнення певної мети.

Культура комунікації (КК) має на увазі рівень готовності передати або прийняти необхідну інформацію достатньої кількості та якості, її розуміння, грамотність, дикцію, артикуляцію та інше, також уміння подолати комунікативні бар'єри та здатність їх самому не створювати, включає технічну легкість, простоту спілкування, швидкість та повноту формування загальних змістів.

Під час комунікації відбувається конкретна взаємодія її суб'єктів (адресанта, відправника й адресата, одержувача) за допомогою вербальних і невербальних засобів, яка постає як акт їх інтеракції.

Інтеракція (взаємодія) (лат. inter – поміж, періодичність дії, скасування і actio – дія, дозвіл) – процес організованих вербальних і невербальних взаємодій, які виникають під час спілкування. У процесі спілкування партнери впливають один на одного, їхні дії усвідомлено чи неусвідомлено спрямовані на регулювання чи зміну власної або чужої позиції. Такі взаємодії можуть бути:

- доповнювальними (партнери контактують, користуючись явно вираженими станами й позиціями один одного);
- пересічними (конфліктними) і
- прихованими (апелювання до певного внутрішнього стану іншого індивіда, який не збігається з демонстрованим).

Культура інтеракції (КІ) – це рівень уміння конструктивно співпрацювати, здатність знаходити загальні інтереси, орієнтація на розвиток відносин, взаємний позитивний результат.

Отже, якщо професіонал має високий рівень культури професійного спілкування, він завжди здатен:

- по-перше, розвивати позитивні емоції, налаштовувати позитивне ставлення співрозмовника до себе і до своєї діяльності;
- по-друге, налаштовувати доступні зв'язки;
- по-третє, організувати взаємини на взаємовигідних умовах.

На сучасному етапі в практиці професійного спілкування знайшли поширення концепція американського психолога Еріка Берна про три

компоненти „Я” („дитина”, „батько”, „дорослий”) і подібна теорія П. М. Єршова про „прибудову знизу”, „прибудову зверху”, „прибудову поруч”. Це положення про особливість діалогічного контакту, у якому кожен з партнерів може займати одну рольову позицію, яка відображає характер людини, її соціально-психічний вік.

Психологічною основою рольової позиції є трансакції як складова частина діалогу.

Трансакція (лат. *Transactio* – звернення) – словесний чи безсловесний обмін між двома людьми, який утворюється з подразнення (запитання) і реакції (відповідь) між певними станами „Я”, тобто взаємодія між різними станами „Я”.

На початковому етапі розвитку особистості домінує „дитина” („прибудова знизу”), яка характеризується наївністю, залежністю, підпорядкованістю, безвідповідальністю, іграми, конкретно-образним мисленням.

Поступово виростає „батько” („прибудова зверху”) – незалежний, невідпорядкований, прихильний до нотацій, вимог, похвали, доган і одночасно здатний брати на себе відповідальність за те, що відбувається.

У процесі розвитку особистості збільшується і стає домінантним „дорослий” („прибудова поруч”) здатний у будь-якій ситуації залишатися коректним і стриманим, поводить з начальником, з підлеглим як з рівноправним партнером.

Відрізнити позицію „дорослого” від позиції „дитини” і „батька” можна за ступенем її адекватності конкретній ситуації, іронічно-розважливим ставленням до неправоти інших і своїх здібностей та вад.

„Дорослий” як домінанта особистості в спілкуванні дозволяє оперативно перетворювати інформацію, прогнозувати ймовірності, контролювати дії „дитини” і „батька” в колективі й у самому собі. *Наприклад: Катя говорить: „Давай грати: я буду дочкою, а ти мамою”. Оксана відповідає: „Ні, я завжди повинна бути дочкою” („дитина”, „прибудова знизу”). Катя йде на компроміс: „Добре, давай по черзі: спочатку я буду мамою, а потім мамою будеш ти” („дорослий”, „прибудова поруч”).*

У професійному спілкуванні найбільш стійким, природним і доречним є зв'язок „дорослий” – „дорослий” (рис. 1, позиція 1). Так спілкується творча особистість з колегами, з керівництвом, з підлеглими як з рівними партнерами, чітко враховуючи умови конкретної ситуації, щиро, відкрито й одночасно з підкресленою повагою до співрозмовника. Спілкування „дитина” – „дитина” властива, зазвичай, дітям, а дорослим „найчастіше в обставинах гри (рис. 1, позиція 3). Спілкування „батько” – „батько” використовується не так часто. Практика показує, що різнорівневі зв'язки у професійному спілкуванні завжди менш міцні, вони легко розладнуються і призводять до конфліктів, наприклад, взаємини на рівні „батько” – „дитина” (рис. 1, позиція 2). На жаль, і сьогодні можна зустріти, з одного боку, впевненість у своїй правоті, владність, психологічний тиск, монолог-наказ, що не піддається обговоренню, з іншого –

вихована таким стилем улесливість, безвідповідальність, схована або відкрита впертість, саботаж, інфантильність.

Рисунок 1. Схеми рольової структури спілкування співрозмовників.

