

**Міністерство освіти і науки України
Державний заклад «Південноукраїнський національний педагогічний
університет імені К. Д. Ушинського»**

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

**ДО НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
«ПРАКТИКУМ З ПСИХОЛОГІЇ СПІЛКУВАННЯ»**

Конспект лекцій до навчальної дисципліни «Практикум з психології спілкування» для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти ОПП Дошкільна освіта. Практична психологія в закладах дошкільної освіти, Одеса, 2026. 67 с.

*Рекомендовано до друку вченою радою Університету Ушинського
(протокол №10 від 26 лютого 2026 р.)*

Розробник:

В. В. Сторож – кандидат педагогічних наук, доцент, завідувач кафедри сімейної та спеціальної педагогіки і психології Державного закладу «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського»

Рецензенти:

Булгакова О. Ю. – доктор психологічних наук, професор, декан факультету дошкільної педагогіки та психології ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет ім. К.Д. Ушинського»;

Зорочкіна Т. С. – доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри початкової і спеціальної освіти Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького.

Вступ

У сучасних умовах суспільного розвитку, динамічних соціальних змін та зростання міжособистісної і професійної взаємодії особливої актуальності набуває проблема ефективного спілкування. Успішність професійної діяльності фахівця значною мірою залежить від рівня сформованості його комунікативної компетентності, уміння налагоджувати конструктивні взаємини, розуміти психологічні особливості співрозмовників та адекватно реагувати в складних комунікативних ситуаціях.

Навчальна дисципліна «Практикум з психології спілкування» є актуальною у зв'язку з потребою підготовки здобувачів освіти до ефективної міжособистісної взаємодії в професійному та соціальному середовищі. Зростання кількості конфліктних ситуацій, емоційне напруження, інформаційне перевантаження та комунікація в умовах цифрового простору потребують від майбутніх фахівців розвинених навичок емпатії, активного слухання, асертивної поведінки та психологічної саморегуляції.

Практична спрямованість дисципліни забезпечує не лише засвоєння теоретичних знань, а й формування стійких умінь ефективного спілкування, що сприяє особистісному розвитку, підвищенню психологічної культури та професійної конкурентоспроможності здобувачів освіти.

Вивчення навчальної дисципліни «Практикум з психології спілкування» ґрунтується на класичних та сучасних наукових дослідженнях та є складовою частиною дисциплін циклу професійно-педагогічної підготовки, що спрямована на вивчення та розуміння базових категорій і понять науки психологія спілкування, адже ефективність взаємодії між людьми залежить від комунікативної компетентності. Протягом навчання засвоюються вміння встановлювати та підтримувати контакти з людьми, вивчаються психологічні особливості, функції та властивості міжособистісного спілкування.

Навчальна дисципліна «Практикум з психології спілкування» розглядає основні концепції та принципи теорії спілкування, розглядає методологічні проблеми загальної психології та психології особистості у концепті психології спілкування. Також, вивчаються властивості особистості, які допомагають досягти ефективності у процесі комунікації, викладаються актуальні проблеми сучасної психології, основоположні ідеї теорій особистості, особливості пізнавальної, мотиваційної та емоційної сфер особистості, її темпераменту, характеру, здібностей з точки зору теорії комунікації.

Мета навчальної дисципліни «Практикум з психології спілкування» полягає в тому, щоб ознайомити здобувачів освіти з основними теоретичними підходами до вивчення проблем комунікації та спілкування, сформувати навички аналізу змісту комунікаційних актів, навички розпізнання невербальної сигналізації та емоцій співбесідника, навички збереження комунікативної рівноваги, досягти ефективності в комунікації та формування навичок ефективної взаємодії, спрямованої на розвиток комунікативної компетентності особистості.

Сформувати мотивацію щодо використання набутих знань у професійній діяльності та створити умови для формування освіченої, компетентної

особистості майбутнього фахівця, якому притаманне критичне мислення, високий рівень комунікативної культури та здатність до освіти впродовж життя.

Очікувані результати навчання. У результаті вивчення навчальної дисципліни здобувач вищої освіти повинен **знати**:

- основні теоретичні концепції психології спілкування та їх застосування у практичній діяльності;
- закономірності міжособистісної комунікації, її структуру та функції;
- закономірності становлення і розвитку мовленнєвої діяльності дітей раннього та дошкільного віку;
- особливості вербальної та невербальної комунікації, механізми їхнього впливу на ефективність взаємодії;
- психологічні бар'єри у процесі спілкування та шляхи їх подолання;
- особливості спілкування в умовах конфлікту та стратегії конструктивної поведінки;
- принципи активного слухання, емпатії та розвитку комунікативної культури;
- методи діагностики комунікативних умінь та навичок;
- основи теорії соціальної та професійної комунікації;
- техніки ефективної комунікації.

уміти:

- аналізувати особливості комунікативної поведінки у різних соціальних ситуаціях;
- визначати ефективні та неефективні стратегії спілкування;
- формувати здатність дитини продуктувати свої звернення, думки, враження в будь яких формах мовленнєвого висловлювання;
- застосовувати техніки активного слухання, вербальної та невербальної підтримки;
- використовувати методи діагностики та корекції комунікативних навичок;
- здійснювати психологічний супровід у складних ситуаціях міжособистісної взаємодії;
- організовувати й проводити тренінгові вправи для розвитку комунікативної компетентності;
- визначати ефективні способи комунікації;
- застосовувати методики усвідомленої комунікації.

План

1. Сутність поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Основні види спілкування.
4. Стилї спілкування.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: Предмет, функції та види спілкування.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Сутність поняття про спілкування

У спілкуванні виявляється людська сутність, через спілкування (комунікацію) людина реалізує себе, стверджує, вирішує питання, проблеми. Якщо взяти сферу моральності, то спілкування є цариною моральності (В. Малахов), тому що *людська моральність виявляє себе* не у свідомості і навіть не у діяльності, а саме в *спілкуванні*. Без спілкування неможливе існування людини і людського суспільства.

Спілкування – це взаємодія людей, яка полягає в обміні інформацією, діями та у встановленні взаєморозуміння.

Спілкування – взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження і об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Потреба людини у спілкуванні зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодії у процесі діяльності. Будь-яка спільна діяльність, і в першу чергу трудова, не може здійснюватися успішно, якщо між тими, хто її виконує, не будуть налагоджені відповідні контакти та не буде існувати взаєморозуміння.

Спілкування – явище глибоко соціальне. Соціальна природа спілкування виражається в тому, що воно завжди відбувається в середовищі людей, де суб'єкти спілкування завжди постають як носії соціального досвіду. Соціальний досвід спілкування виявляється у змісті інформації, що є його предметом (знання, відомості, способи діяльності), у засобах (мовна та немовна комунікації при спілкуванні), у суспільно вироблених у процесі історичного розвитку різновидах спілкування. За змістом спілкування охоплює всі царини людського буття та діяльності, об'єктивні та суб'єктивні

їх прояви. Спілкування між людьми відбувається при передаванні знань, досвіду, коли формуються різні вміння, навички, погоджуються та координуються спільні дії тощо.

Отже, *спілкування* – універсальна реальність людського буття, яка породжується і підтримується різноманітними формами людських стосунків.

Спілкування відіграє важливу роль у житті й діяльності кожної людини. Завдяки спілкуванню утворюються товариства людей, в яких налагоджується взаємодія і виробляються соціальні норми поведінки.

Знання сутності спілкування, його закономірностей, функцій, взаємного обміну і проблем є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми і задоволення вищих потреб особистості. Без спілкування особистість не може повноцінно розвиватися.

Протягом життя кожен із нас постійно контактує, спілкується з різними людьми. Потреба людини у спілкуванні зумовлена необхідністю взаємодіяти в процесі навчання, спільної діяльності, вирішенні будь-яких повсякденних питань. Вся історія людства є історією взаємодії людей.

Поняття «спілкування» вживається у психологічній літературі в різних значеннях:

- як обмін думками, почуттями, переживаннями;
- як один з різновидів людської діяльності;
- як специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку;
- як взаємодія, стосунки між суб'єктами, які мають діалогічний характер.

Спілкування — це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності і містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини.

На думку відомого філософа Григорія Сковороди, людина, спілкуючись, реалізує свої природні обдаровання, які можна реалізувати тільки через освіту та самопізнання. Пізнати в собі справжню людину — в цьому щастя, а корінь нещастя — в неправильному розумінні своїх здібностей, самого себе.

У процесі спілкування можна виділити такі аспекти: зміст, мета і засоби.

Зміст спілкування — інформація, яка в міжособистісних контактах передається від однієї людини до іншої. Це можуть бути відомості про внутрішній (емоційний) стан співрозмовника, про середовище, наукові та

побутові знання, навички та уміння, про саму людину (її зовнішній вигляд, особливості характеру, манера поведінки тощо).

Зміст спілкування реалізується за допомогою вербального і невербального спілкування.

Мета спілкування — це обмін думками, інформацією та індивідуальним досвідом.

Засоби спілкування - шляхи передачі інформації. Інформація може передаватися за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем.

Вербальне (словесне) спілкування є одним із основних засобів людського спілкування, яке відбувається за допомогою мови (усної чи письмової). Володіючи мовою, люди обмінюються думками, розуміють одне одного і взаємодіють.

Невербальне спілкування відбувається мимовільно, за допомогою міміки, жестів, поз, інтонації. Невербальні засоби передавання інформації людина засвоює раніше, ніж вербальні. Прикладом може бути спілкування з немовлям, коли воно реагує на жести, вираз обличчя, інтонацію дорослих. Для розуміння не вербальних засобів спілкування необхідне спеціальне навчання.

Основними компонентами спілкування є:

- суб'єкти спілкування;
- засоби спілкування;
- потреби, мотивація та мета спілкування;
- способи взаємодії, взаємовпливу;
- результати спілкування.

Спілкування, як соціальне явище, охоплює всі сфери суспільного буття та діяльності людей і може бути охарактеризоване за різними параметрами, мати різні види і форми залежно від контингенту учасників, тривалості стосунків, ступеня опосередкування, завершеності, бажаності.

Без спілкування, як особливого різновиду діяльності, неможливий розвиток людини як особистості, як суб'єкта діяльності, як індивідуальності. Воно задовольняє потребу людини в контакті з іншими людьми. Зміст і форми спілкування впливають на розвиток тих чи інших якостей індивіда. Спілкування розвиває в людині вольові якості в тому випадку, коли ситуації спілкування привчають людину до зібраності, наполегливості, рішучості, сміливості тощо.

Спілкування має велике значення у формуванні людської психіки, інтелекту, розвитку і становленні її культурної поведінки. Завдяки спілкуванню людина розширює загальний світогляд, мислення, сприймання, розвивається як особистість. Ставлення та стосунки, які

наповнюють спілкування, надають йому своєрідності, певного емоційного забарвлення. Існує безліч тем для спілкування людей. Чим більше їх, чим ширше коло спілкування особистості, тим багатша сама особистість, оскільки у процесі спілкування відбувається моральне та інтелектуальне збагачення людини, виявляються симпатії та антипатії, розкривається справжня значущість однієї людини для іншої.

Таким чином, без спілкування людина не здатна не лише психологічно розвиватися, але й просто забезпечувати своє існування.

2. Функції спілкування

Спілкування — це багатоплановий процес, який виконує цілу низку функцій. Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від ситуацій, змісту і мети спілкування.

Функції спілкування (від лат. *functio* - виконання, здійснення) - це ролі й завдання, які воно виконує в процесі життєдіяльності особистості.

Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми одне одного.

В. А. Семиченко характеризує спілкування як головну умову виживання, навчання, виховання та розвитку особистості. Вона виділяє такі функції спілкування:

- *контактна* — встановлення комунікації як виявлення взаємної готовності прийняти та передати інформацію;
- *інформаційна* — обмін інформацією;
- *спонукальна* — стимул, спрямування активності на виконання певних дій;
- *координаційна* — взаємна орієнтація на узгодження дій для спільної діяльності;
- *розуміння* — адекватне сприйняття і розуміння стилю поведінки, взаєморозуміння;
- *амотивна* — цілеспрямоване викликання необхідних емоцій, обмін емоціями, зміна у партнерів емоційних станів;
- *встановлення відносин* — усвідомлення та фіксація свого місця в системі;
- *здійснення впливу* - зміна стану, поведінки; ціннісно-мотиваційної сфери, особистісно-сміслових утворень; намірів, настанов, думок, рішень, потреб, дій, оцінок.

Функції спілкування:

- *інформаційно-комунікативна* (полягає в будь-якому обміні інформацією);
- *регуляційно-комунікативна* (регуляція поведінки й спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина здійснює регуляцію не лише власної поведінки, а й поведінки інших людей і реагує на їхні дії, тобто відбувається процес взаємного налагодження дій;
- *афективно-комунікативна* (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється ставлення індивіда до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.

Класифікація функцій спілкування за С. Д. Максименком

- Комунікативна – обмін інформацією між учасниками спілкування.
- Інтерактивна – організація взаємодії між індивідами.
- Перцептивна – зумовлює процес сприйняття співрозмовниками один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Комунікативна - це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення дій та взаєморозуміння людей (зв'язок людини зі світом в усіх формах діяльності). Вона здійснюється за допомогою мови, є необхідною умовою наступності і розвитку, соціального та наукового прогресу людства, індивідуального розвитку особистості. Обмін інформацією, що відбувається між людьми в різних видах діяльності, забезпечується комунікативною функцією спілкування. Контакти між людьми не обмежуються лише потребами передавання інформації.

Інтерактивна - взаємодія між індивідуумами, а саме обмін не тільки знаннями, ідеями, а також впливом, взаємними намаганнями, діями тощо;

Перцептивна - процес сприйняття партнерами один одного, їх взаємного пізнання як основи для взаєморозуміння. Перцептивні вміння та навички виявляються в здатностях визначати контекст зустрічі, розуміти настрій партнера за його вербальною та невербальною поведінкою, враховувати «психологічні ефекти» сприйняття під час аналізу комунікативної ситуації. Цепов'язано із сприйняттям зовнішнього

вигляду, дій, вчинків людинита їх тлумаченням.

Спілкування є потребою й умовою людини, воно передбачає процес обміну цінностями й соціальним досвідом особистості, формує ставлення до себе, до інших людей і суспільства тощо.

3. Основні види спілкування

У житті кожної людини існує величезна кількість і різноманітність ситуацій спілкування, які виконують вищевказані функції і класифікуються за різними ознаками.

Класифікація видів спілкування

Залежно від контингенту – міжособистісне, особистісно групове, міжгрупове, опосередковане.

Залежно від спрямування – пряме, непряме.

Залежно від засобів спілкування – ділове, особистісне.

Залежно від змісту спілкування – когнітивне, кондиційне, мотиваційне, діяльнісне.

1. Залежно від контингенту:

- *міжособистісне спілкування* - це процес взаємодії між людьми, під час якого відбувається сприйняття, взаємовплив на співрозмовника, виявляються психологічні особливості кожного індивіда. Цей вид спілкування забезпечує потреби людей у соціальних контактах та емоційних стосунках;
- *особистісно-групове спілкування* - процес взаємодії окремої особистості та групи людей;
- *міжгрупове спілкування* передбачає участь двох або більше груп, кожна з яких має власну позицію та цілі;
- *опосередковане спілкування* здійснюється за допомогою третіх осіб, телефону, комп'ютера або інших технічних засобів.

2. Залежно від засобів спілкування:

пряме спілкування - полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного;

непряме спілкування - відбувається через посередників, якими можуть виступати інші люди.

3. Залежно від спрямування:

ділове спілкування - це спілкування на офіційному рівні, яке забезпечує досягнення конкретних цілей виробничого характеру;

особистісне спілкування - зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей.

4. За змістом спілкування може бути:

когнітивне - це обмін знаннями (наприклад, під час навчального процесу);

кондиційне - це обмін психічними та фізіологічними станами, тобто певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, бажання зіпсувати настрій партнеру);

мотиваційне - спрямоване на передачу іншому співрозмовнику певних установок або готовність діяти певним чином;

діяльнісне - це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

4.Стилі спілкування.

Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується і через стиль спілкування. Найяскравіше стиль спілкування виявляється у ділових партнерів, керівника і підлеглого.

Стиль спілкування - це індивідуальна система способів та прийомів, які використовує співрозмовник під час стосунків з іншими людьми.

У кожної людини складаються певні стереотипи взаємодії з іншими, які й визначають її стиль спілкування, залежать від індивідуальних якостей особистості. Стиль спілкування тісно пов'язаний з психологічними особливостями особистості. Він не є природженою якістю, а формується і змінюється в процесі взаємодії, зумовлений культурними цінностями найближчого середовища, традиціями, усталеними нормами поведінки, отже, його можна коригувати й розвивати.

Стилі спілкування:

1. Авторитарний.
2. Ліберальний.
3. Демократичний.

Авторитарний стиль. За такого стилю спілкування співрозмовник сам вирішує всі питання життєдіяльності, визначає кожен конкретну мету, виходячи лише з власних установок, суворо контролює виконання будь-якого завдання і суб'єктивно оцінює досягнуті результати. Головними формами взаємодії такого стилю спілкування є наказ, вказівка, інструкція, догана, чітка мова, короткі розпорядження.

Ліберальний (поблажливий, анархічний) стиль. Такий стиль спілкування характеризується невтручанням, відсутністю елементів

схвалення чи догани, в основі якого лежить байдужість і незацікавленість проблемами, наслідком чого є втрата поваги і контролю оточуючих.

Демократичний стиль. Такий стиль орієнтований на розвиток активності співрозмовників, залучення кожного до вирішення спільних завдань. Цей стиль ґрунтується на повазі і довірі. Демократичний стиль — найбільш сприятливий спосіб організації співробітництва в колективі. Під час використання цього стилю основними способами взаємодії є заохочення, порада, інформування, координація.

Ефективність стилів спілкування залежить від ситуацій, що виникають у процесі спілкування, та необхідності миттєвої орієнтації в них. Маючи індивідуальний стиль спілкування, кожна особистість може застосовувати різні засоби спілкування залежно від ситуації та психологічного стану на момент комунікативної взаємодії.

Схема засобів, функцій та різновидів спілкування за

С. Д. Максименко

Засоби: вербальні, невербальні.

Функції: комунікативна, інтерактивна, перцептивна.

Різновиди:

Залежно від контингенту: міжособистісне, особистісно-групове, міжгрупове.

За тривалістю: короткочасне, довгочасне.

За включеністю: опосередковане, безпосереднє.

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).

За завершеністю: завершене, незавершене.

Психологи також визначають ***рівні спілкування:***

- *маніпулювання* (від грубого поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають навіть приємний характер);
- *конкуренція, суперництво* (від спілкування на основі принципу “людина людині – вовк”, до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);
- *співробітництво* (спілкування на основі принципу “людина людині – людина”). Спілкування, в якому виявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури.

Основні поняття і ключові слова: спілкування, функції спілкування, види спілкування, вербальна комунікація, невербальна комунікація, рівні спілкування.

Питання для обговорення

1. Дайте визначення поняття «спілкування».
2. Чим зумовлюється потреба у спілкуванні?
3. Що є об'єктом і предметом спілкування?
4. Перерахуйте основні функції спілкування?

Лекція 2. «Комунікативність та комунікабельність»

План.

1. Спілкування як комунікація.
2. Основні види комунікації.
3. Специфіка міжособистісної комунікації.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: комунікація та комунікабельність.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Спілкування як комунікація

Уся система ставлення людини до інших людей реалізується у спілкуванні. Потреба у спілкуванні є однією з первинних потреб людини. Одним із структурних компонентів спілкування вважають комунікацію. Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення».

Комунікація (лат. communico — спілкуюсь з кимось) — це взаємодія між людьми, під час якої відбувається обмін думками, інформацією, формується ставлення до отриманої інформації, що сприяє взаєморозумінню.

Метою комунікації є обмін інформацією, досягнення взаємо- розуміння чи забезпечення взаємодії. Людина може жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими виконує певні соціальні ролі, вступає у різні види спілкування.

Особливе місце комунікація посідає в професійній діяльності фахівців соціономічної сфери. Як свідчить статистика, від 60% до 90% робочого часу вони

витрачають на ті чи інші види професійного спілкування. Від того, наскільки вони вміло побудують своє спілкування з дітьми, колегами, партнерами, залежить результат їхньої професійної діяльності, взаємовідносини з представниками різних організацій, закладів, психологічний клімат у колективі.

Предметом комунікації працівників соціономічної сфери є інформація. Для найбільшої ефективності комунікативного процесу дуже важливий як прямий, так і зворотний зв'язок.

У соціальному аспекті комунікація виконує інформаційну, інтеграційну та переконувальну роль. У середині закладу певну роль відіграє розподіл повноважень між працівниками, що формує правила комунікації. У комунікативному процесі фахівці використовують інформацію, яку можна зрозуміти та інтерпретувати за допомогою мови.

Ефективна комунікація забезпечує просування у розв'язуванні проблем з використанням найбільш оптимальних засобів за допомогою досягнення взаєморозуміння між партнерами спілкування. Таким чином, ефективна комунікація сприяє досягненню мети комунікатора.

Умови ефективної комунікації:

- спільна мова учасників спілкування;
- спільний словниковий запас;
- логічність мислення, вміння правильно висловлювати свої думки;
- ставлення співрозмовників один до одного;
- довіра до співрозмовника;
- відвертість, щирість у процесі спілкування;
- відповідність між вербальними і невербальними способами спілкування;
- наявність єдиного комунікативного простору;
- наявність зворотного зв'язку, а також значущість інформації.

Способи передачі інформації:

- засоби масової інформації (друковані: газети, журнали, книги, плакати, буклети, листівки; електронні: телебачення, радіо, комп'ютер та ін.);
- через організації (комунікативні можливості громадських організацій, підприємств різної форми власності, окремих громадян тощо);
- неформальні контакти (двобічні ланцюги обміну між керівництвом підприємств, урядом та громадянами-споживачами).

Функції комунікації:

- *інформативна* - забезпечення повноцінного обміну повідомленнями, тобто прийом та передавання інформації, сприйняття і осмислення її змісту; вибір адекватних вербальних і невербальних засобів передавання

змісту інформації;

- *індивідуальна* - задоволення індивідуальних потреб особистості в отриманні інформації;
- *комунікативного контролю* — будь-яке повідомлення містить інформацію про розподіл контролю між учасниками спілкування. Контроль (певний набір обмежень) може здійснюватися через погляд, спрямований на партнера, через мовчання, пози чи жести тощо;
- *експресивна* - забезпечення доступного, цікавого, емоційно- виразного та яскравого передавання інформації, стимулювання у партнера необхідних емоційних станів.

Особистість у процесі комунікації добровільно розповідає про себе, намагаючись повідомити співрозмовнику інформацію, яка у цей момент недосяжна для інших. Саморозкриття індивіда, тобто добровільне повідомлення інформації про себе — характеризується поняттями «продуктивний», «ефективний», «відкритий» комунікативний обмін.

Виходячи з визначення сутності комунікації, її ролі можна зробити висновок, що комунікативний процес безпосередньо пов'язаний з цілями, функціями й організаційною структурою підприємства, напрямками інформаційних потоків, технологією їх передачі, розробкою комунікаційних стратегій.

2. Основні види комунікації

Специфіка міжособистісної комунікації виявляється у конкретних ситуаціях комунікативного процесу. Залежно від спрямованості інформації вона може мати різні види і форми.

Види комунікації залежать і від культурних традицій кожного народу, які зумовлюють сприймання інформації. Тому в процесі комунікації необхідно враховувати стать, вік, освіту, професію, національність, соціальну роль співрозмовника.

Класифікація видів комунікацій

1. За сферою діяльності:

- *невиробнича* — не стосується процесу виробництва (особиста, побутова);
- *виробнича та науково-дослідна* - містить у собі аспекти освіти та підвищення кваліфікації.

2. За цілями повідомлення:

- *регуляторна* - спонукає партнера до дії;
- *емоційна* - адресована до почуттів і переживань співрозмовників;
- *ознайомлювальна* - передає тільки відомості про об'єкт

3. За формами передавання інформації:

- *міжособистісна* - система установок, орієнтацій, очікувань тощо, через які люди, спілкуючись, сприймають і оцінюють інформацію, якою безпосередньо обмінюються;
- *масова організована* - систематичне розповсюдження спеціально підготовлених повідомлень із застосуванням технічних засобів тиражування інформації (радіо, телебачення, преса, відео-, звуко- записи тощо), які мають соціальне значення і використовуються з метою впливу на установки, поведінку, думки й оцінки людей;
- *масова стихійна* - це чутки, інформація, що надходить від однієї або кількох осіб про непідтверджені події. Чутки з'являються тоді, коли система офіційної комунікації замовчує певні події. Інформація, яку вони містять, задовольняє потребу людини чи групи людей у змісті інформації, яку вони не отримали офіційними шляхами.

4. За місцем поширення:

- *внутрішня* - комунікаційні зв'язки (наприклад, в закладі освіти);
- *зовнішня* — комунікаційні зв'язки (наприклад, між закладами освіти).

5. За кількістю учасників:

- *однобічна* - інформація поширюється тільки з одного джерела без подальшого обміну інформацією та спілкування;
- *двостороння* — йде взаємний обмін інформацією між двома сторонами;

6. За типом зв'язку: людина - людина; людина - машина; машина - машина.

7. За строком дії: короткострокові; довгострокові.

8. За періодичністю: регулярна; епізодична.

Процес комунікації досить складний і багатогранний. Знання всіх видів комунікацій має важливе значення для фахівців соціономічної сфери для удосконалення ефективного обміну інформацією.

3. Специфіка міжособистісної комунікації

Особливості та результати взаємодії між людьми значною мірою залежать від того, як вони сприймають, розуміють і відтворюють поведінку одне одного, оцінюють можливості інших учасників спілкування та власні. Процес взаємодії

супроводжується взаєморозумінням чи непорозумінням, здатністю чи нездатністю прогнозувати партнера по спілкуванню.

Взаєморозуміння можна спостерігати в процесі комунікації тоді, коли співрозмовник показав своїми діями та підтвердив вербальними і невербальними способами те, чого від нього чекали.

Непорозуміння може бути викликане навмисним чи ненавмисним викривленням інформації; великою кількістю інформації, яку співрозмовник не зміг зрозуміти; особистим ставленням до співрозмовника; невмінням слухати та ін.

Аспекти специфіки міжособистісної комунікації:

- наявність спільного комунікативного простору;
- активність учасників комунікації;
- орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню;
- налагодження спільної діяльності;
- активний обмін інформацією.

Важливою передумовою забезпечення стійкої роботи закладу освіти виступає наявність своєчасної достовірної інформації, на яку впливають різноманітні фактори прямої (адміністрація, конкуренти, колеги, діти, новітні технології) і непрямой дії (швидкість передачі) зовнішнього середовища. Але іноді виникають проблеми під час комунікативної взаємодії працівників закладів.

Аспекти порушення комунікацій:

- *технологічний* — точність переданих символів інформації;
- *семантичний* — визначає те, наскільки точно передані символи, що відображають бажане значення;
- *аспект ефективності* — показує, наскільки ефективно впливає зміст і значення прийнятого повідомлення та пов'язаних з цією метою фінансових ресурсів на розвиток подій у необхідному напрямі і на діяльність організації в цілому, оптимальність.

Першочергове значення для людей, що реалізують себе через професії типу «людина - людина», має удосконалення комунікативної толерантності.

Комунікативна толерантність - це терпимість людини до інших людей, здатність приймати їх такими, якими вони є, без виникнення агресивних захисних дій.

Види комунікативної толерантності:

- ситуативна — до іншої конкретної людини;

- типологічна — до збірних типів особистостей або певних груп людей (наприклад, до представників конкретної нації, раси, професії);
- професійна — до змішаних людей, з якими доводиться мати справу за родом діяльності.

За характером впливу інформація може бути спонукальною і констатувальною.

Спонукальну інформацію висловлюють у наказі, проханні, пораді, інструкції, які призначені стимулювати певні дії.

Констатувальна інформація передбачає зміну поведінки особистості не безпосередньо, а опосередковано і поширюється у формі повідомлення.

Людину, яка володіє багатством комунікативної техніки і використовує її на різних рівнях спілкування, називають комунікабельною. Під комунікабельністю розуміють уміння спілкуватися.

Комунікативність (комунікабельність) фахівців соціономічної сфери формується під впливом багатьох чинників, серед яких переважають особистісні якості (емоції, ціннісні орієнтації, уміння говорити, слухати та ін.).

Питання для обговорення

1. Що таке «комунікація»?
2. Дайте характеристику функціям комунікації.
3. У чому полягає специфіка міжособистісної комунікації?
4. Яка головна мета комунікаційного процесу?

Лекція №3 «Вербальне та невербальне спілкування»

План

1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.
2. Види та форми мови.
3. Слухання як вид комунікації
4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування.
5. Невербальна комунікація та її особливості.
6. Кінесичні особливості невербального спілкування.
7. Проксемічні особливості невербального спілкування.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: Вербальне та невербальне спілкування.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування

Вербальна комунікація здійснюється за допомогою мови (мовлення). Провідна роль належить усному мовленню, за допомогою якого відбувається передавання інформації іншим людям. Правильність мови свідчить про рівень культури та освіти особистості, зміст — про розум та моральні якості, а характер інтонацій говорить нам про емоційність та настрої людини.

Для більш глибокого і повноцінного розуміння процесів, що відбуваються під час обміну інформацією, фахівцеві соціономічної галузі необхідні знання психологічних особливостей вербального спілкування. До них відносять говоріння і слухання, які відбуваються в процесі комунікативної діяльності.

У сучасних умовах провідним є мовне спілкування або вербальна комунікація, що реалізується за допомогою мовлення. Л. Виготський, вивчаючи особливості спілкування між людьми, писав: «Спілкування, не опосередковане мовою чи якоюсь іншою системою знаків або засобів, як воно спостерігається серед тварин, робить можливим спілкування лише найбільш примітивного типу та в найбільш обмежених розмірах. Щоб передати якесь переживання чи зміст свідомості іншій людині, немає іншого шляху, крім віднесення цього змісту до певного класу, до певної групи явищ, а це потребує узагальнення. Таким чином, вищі, властиві людині форми психологічного спілкування можливі лише завдяки тому, що людина за допомогою мислення узагальнено відображає дійсність».

Мова — це засіб для спілкування, мислення, передання і засвоєння життєвого досвіду особистості. Вона складається зі слів, правил їх вимови і написання.

Мова, як засіб спілкування, пов'язує людину з різними поколіннями, народами. Доки існує мова, доти живе народ. У кожного народу своя мова, яка супроводжується певними правилами і культурою її використання та застосування в процесі комунікативних зв'язків.

Мова — засіб обміну інформацією у всіх суспільно важливих сферах комунікації: політиці, науці, фармації, виробництві і діловій сфері тощо.

Мовлення є інструментом спілкування, воно може визначати і змінювати характер взаємодії.

Мова в діяльності фахівців соціономічної сфери виступає як носій інформації і як засіб впливу на інших людей. Саме тому мова повинна бути виразною, логічною, грамотною, оскільки всі ці її якості безпосередньо впливають на особистість іншої людини, її думки, настрій, поведінку тощо.

Мовлення кожної людини відрізняється вимовою, структурою речень, виразністю та іншими характеристиками. У спілкуванні людина використовує незначну частину мовного багатства (приблизно 10-20 тисяч слів). За стилем виділяють мовлення: побутове; художнє; ділове; наукове.

Стили мовлення:

- побутовий стиль мовлення притаманний повсякденному спілкуванню;
- художній стиль мовлення застосовується в літературних творах (проза, поезія тощо);
- діловий стиль мовлення використовують в офіційному спілкуванні (доповіді, документи тощо);
- науковий стиль мовлення характерний для наукової діяльності.

Функції мови

Мова є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності. Вона забезпечує орієнтування особистості в умовах завдання, вироблення та виконання плану дій, порівняння одержаного результату з накресленою метою. Засобами мовлення фахівець ефективно вирішує різноманітні професійні завдання або здійснює функції професійного спілкування: інформує, налагоджує контакти, виражає почуття, впливає, спонукає, самостверджується тощо. Плідне використання можливостей мовлення є результативним засобом вирішення різноманітних проблем, які виникають у процесі професійної діяльності.

2. Види та форми мови

Рівень володіння мовою, багатство та культура мовного висловлювання визначає можливість та ефективність спілкування кожної конкретної особистості. Спостерігаючи за мовою людини, можна визначити місце її проживання, етнічну та соціальну належність, рівень розвитку й освіти особистості.

Види мови:

Розмовна мова - мова, яку ми використовуємо в повсякденному спілкуванні. Вона не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, може

містити діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

Літературна мова - це мова, яка відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури.

Штучна мова - це мова глухонімих, азбука Морзе, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким здійснюється спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.

Усна мова — це різновид мовлення, що сприймається іншими співрозмовниками на слух. Ця форма реалізації мови здійснюється за допомогою звуків, являє собою процес говоріння і є первинною формою існування мови. На противагу письмовій, усна мова економніша. Вона впливає на взаємовідносини, на формування суспільної думки і порівняно вільна у виборі слів, інтонацій. Правильне усне мовлення може забезпечити швидкість взаєморозуміння між співрозмовниками.

Письмова мова - це мова, зафіксована на папері за допомогою спеціальних графічних знаків. Письмова мова розрахована на зорове сприйняття, вона здійснюється у формі писання й читання написаного. Письмова мова в порівнянні з усною має певні психологічні особливості: вона звернута до відсутнього співрозмовника і здійснюється без контакту з ним.

Форми мови

Внутрішня мова - це мова, якою ми користуємося, коли щось обмірковуємо. Це наш внутрішній голос, наш внутрішній співрозмовник, це живий процес народження думки в слові. Як правило, внутрішня мова монологічна, хоча в окремих випадках вона може набути форми діалогу (наприклад, коли ми відчуваємо невпевненість у чомусь, переконуємо себе).

Зовнішня мова - це форма мови, за допомогою якої відбувається безпосереднє спілкування двох чи більше суб'єктів. Співрозмовники розуміють один одного завдяки перебуванню в одній ситуації і мають можливість оцінити вплив своїх слів. Наприклад, провізор, помітивши, що його співрозмовник не зрозумів, може повторити сказане, перефразувати свою думку, навести приклад.

Різновидами мовлення фахівця є монолог та діалог.

Діалог (діалогічне мовлення) - це мовлення, в якому безпосередньо взаємодіють дві особи. Він характеризується неорганізованістю, бо заздалегідь запланувати його неможливо.

Монолог — це процес мовлення, під час якого говорить одна людина, а інші слухають та сприймають інформацію. Монологічна мова не розрахована на негайну словесну реакцію у відповідь, вона потребує великих знань, загальної культури, правильної мови, активного передавання інформації, точних описів, визначень тощо.

3. Слухання як вид комунікації

Ефективність вербальної комунікації фахівця залежить від уміння слухати, що є необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника.

Слухання — це компонент вербальної комунікації, під час якого здійснюється сприймання і особисте ставлення до отриманої інформації.

Слухання, як особистісна якість, притаманне не всім людям. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі.

Слухання є важливою складовою професійного спілкування працівників соціономічної сфери. Це означає, що людина може вільно розповідати проблему і бути впевненим в індивідуальній увазі фахівця. Під час розмови фахівець може уточнити певну інформацію і бути уважним до відповідей на поставлені запитання. У процесі комунікативної взаємодії фахівцеві необхідно зосередитись на особистості співрозмовника, проблемах, які його хвилюють, і знайти оптимальні шляхи їх вирішення. Переривання чи демонстрація відсутності зацікавленості та невдоволення послаблюють довіру людини, чим знижують готовність обговорювати проблему. Фахівець повинен підтримувати правильні рішення співрозмовника, демонструючи при цьому зацікавленість і повагу до його думки.

Слухання, як особистісна якість, притаманне не всім людям, воно вимагає від співрозмовника уваги. Слухати означає напружувати орган слуху, а чути — напружувати мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому, слухаючи, можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Багато людей чують лише те, що хочуть почути. Не слухають співрозмовника з різних причин: через брак часу, різний емоційний стан співрозмовників та ін.

Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговоренні проблеми. Воно забезпечує налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння між співрозмовниками.

У процесі професійної комунікативної діяльності можуть виникати певні перешкоди для слухання, які зменшують ефективність спілкування, до них належать:

- вибірковість уваги;
- відведення погляду від співрозмовника;
- людина говорить швидше, ніж думає;
- особисті переживання;
- загострення уваги на зовнішності співрозмовника;
- сторонні шуми;

- голос співрозмовника.

Слухання є активною діяльністю, яка викликана бажанням почути певну інформацію, зацікавленістю співрозмовника, а також вербальними та невербальними аспектами комунікації. Аналізуючи інформацію під час діалогу, людина намагається уточнити, оцінити почуте саме тому, що більше уваги приділяє своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування.

Нерефлексивне слухання - це процес невтручання в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання).

Нерефлексивне слухання доцільно застосовувати в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до якоїсь події, прагне обговорити наболілі питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему.

Рефлексивне слухання - це процес налагодження зворотного зв'язку із співрозмовником з метою контролю точності сприймання ним інформації.

Рефлексивне слухання необхідне для ефективного спілкування, воно передбачає активне використання вербальної комунікації для підтвердження розуміння інформації і допомагає з'ясувати наше розуміння почутого для критики та уточнення.

Щоб з'ясувати реальний зміст бесіди, використовують такі види рефлексивних відповідей як з'ясування і перефразування.

З'ясування - це звернення до співрозмовника за уточненнями.

Воно відбувається за допомогою «відкритих» і «закритих» запитань.

«Закриті» запитання вимагають відповіді типу «так» чи «ні» і переводять співрозмовника з позиції пояснюючого на позицію власного захисту, а це може загострити конфліктну ситуацію.

«Відкриті» запитання змушують дати розгорнуту або уточнювальну відповідь.

Перефразування - це власне формулювання почутої інформації. Власне формулювання почутого підсилює адекватність змісту бесіди

Правила слухання:

- вміти демонструвати співрозмовнику свою повагу до нього;
- вміти підкреслювати щирий інтерес до співрозмовника;
- запам'ятовувати імена, це надає спілкуванню більш довірливого характеру;
- уникати непотрібних суперечок;
- уникати зловживання критикою й засудження інших;
- вміти бути вдячним слухачем і вислуховувати співрозмовника до кінця;

- поважати думку інших людей;
- застосовувати метод переконання, уникати наказового тону та вказівок;
- частіше посміхатися.

4. Особливості сприймання і розуміння людини людиною під час вербального спілкування

Спілкування — це не просто обмін інформацією, це взаємна активність партнерів. Успішність спілкування залежить від рівня соціальної та емоційної чутливості до людей. При нерозвиненості однієї з цих складових спілкування може стати нерезультативним чи взагалі не відбутися.

Пізнання і взаємний вплив людей один на одного — обов'язковий елемент спільної діяльності. Від того, як люди відображають та інтерпретують зовнішність і поведінку співрозмовника, багато в чому залежить характер їхньої взаємодії і діяльності та результати, яких вони досягають.

Отже, людина виступає щодо партнерів по спілкуванню не тільки як об'єкт і суб'єкт впливу, а й одночасно як суб'єкт пізнання. Основними процесами, завдяки яким здійснюється засвоєння інформації, що надходить від іншої людини, є сприймання, мислення та уявлення.

Сприймання - це процес відображення конкретних явищ, ситуацій чи предметів у мозку людини, що діє на всі органи чуття особистості.

У сприйманні завжди виявляються індивідуальні особливості людини, її бажання, інтереси, певне ставлення до ситуації, емоційний стан особистості. Сприймання кожної нової комунікативної взаємодії здійснюється на підставі знань та досвіду людини. Тому одні й ті самі ситуації людьми різного рівня культурного розвитку, дітьми та дорослими сприймаються та осмислюються по-різному.

Уява — це процес створення людиною на основі попереднього досвіду образів об'єктів спілкування.

Перш ніж щось робити, людина уявляє кінцевий результат своєї діяльності та шляхи, якими його буде досягнуто. Підґрунтям для уяви комунікативної взаємодії є попередній досвід людини, ті враження, що зберігаються в її свідомості. Вибір способу дій, комбінування елементів в образах уяви здійснюються логічними міркуваннями, виконанням різних розумових дій, завдяки чому зберігається зв'язок продуктів людської фантазії з реальністю, їх дієвий характер. Цінність уяви полягає в тому, що вона допомагає людині орієнтуватися у проблемних ситуаціях, приймати правильні рішення, передбачати результат власних дій. Діяльність уяви тісно пов'язана з мисленням.

Мислення - процес пізнавальної діяльності особистості, характерний відображенням дійсності, зв'язків між предметами і явищами. Мислення тісно пов'язане з розвитком особистості, мотивами та здібностями розумового процесу.

Значення мислення в процесі спілкування полягає в тому, що воно дає можливість людині передбачити і прогнозувати розвиток подій. Рівень розвитку мислення визначає, якою мірою людина здатна орієнтуватися в навколишньому світі, в конкретній ситуації, як вона панує над обставинами та може знайти шляхи вирішення в складних ситуаціях спілкування.

Встановлено, що цілісний образ людини виникає поступово і пов'язано це з просторово-часовими умовами, в яких відображається об'єкт. Наприклад, люди з нормальним зором в умовах доброї видимості виділяють людину з оточення на відстані двох кілометрів. На відстані одного кілометра видно загальний контур, 700 м — сприймаються рухи рук та ніг, 300 м — голова, овал обличчя, колір одягу, 60 м — розрізняються очі, ніс, пальці. В умовах поганої видимості показники сприймання людини на відстані гірші.

Колір елементів верхньої половини фігури визначається раніше, ніж нижньої. Велике значення має ракурс (збоку, зверху), в якому сприймається людина. При сприйманні обличчя напрямок розглядання - зверху вниз, від волосся до губ, тобто верх голови є точкою початку сприймання обличчя.

Крім власне психофізіологічних чинників, на сприймання та розуміння людини людиною впливають вікові, статеві, професійні та інші ознаки. Так, з віком при словесному відтворенні зовнішності збільшується кількість елементів виразних рухів, проте зменшується кількість елементів оформлення зовнішності.

Правильному сприйманню і оцінюванню людьми одне одного та їх успішній взаємодії заважає наявність попередніх настанов (установок), оцінок, переконань, які є у людей ще до моменту їх реальної взаємодії; існування вже сформованих стереотипів; відсутність бажання прислуховуватися до думки інших людей та інше. Отже, пояснити поведінку людини можна лише аналізуючи загальну соціальну ситуацію, в яку вона потрапляє.

5. Невербальна комунікація та її особливості

Паралельно з мовою, як засобом спілкування, за допомогою слова широко використовуються немовні засоби: жести, міміка, інтонація, паузи, манери, зовнішність. Кожен з цих невербальних елементів спілкування може допомогти нам переконатися в правильності сказаного або ж, навпаки, поставити сказане під сумнівів. Особливістю невербальної мови є те, що її виявлення обумовлене нашою підсвідомістю.

Невербальне спілкування (лат. *verbalis*, від *verbum* - слово) - це процес взаємодії між людьми, що реалізується за допомогою знакових систем (міміки, жестів, пантоміміки, простору, кольору, одягу тощо).

Спілкування, як живий процес безпосередньої взаємодії суб'єктів, закономірно виявляє емоції тих, хто спілкується, утворюючи невербальний аспект обміну інформацією. Засоби невербальної комунікації, як «мова почуттів», є продуктом суспільного розвитку людей, вони значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. Відомо, наприклад, що мовчання іноді буває красномовнішим, ніж слова, а обмінюючись поглядами, люди можуть збагнути зміст інформації, який не вкладається в адекватні категорії вербального висловлювання.

Не вербальні засоби спілкування доповнюють вербальну мову, характеризують емоційні стани партнерів зі спілкування, створюють психологічний контакт між партнерами. Мистецтво спілкування передбачає бездоганне володіння як письмовою і усною мовою, так і вмінням правильно встановлювати оптимальне співвідношення вербальної і невербальної мови для кожної ситуації спілкування.

У різних народів невербальні знаки мають неоднакове значення. Наприклад, хитання головою з боку в бік для українця означає «ні», а для болгарина - «так». Зазвичай у спілкуванні люди досягають точного розуміння невербальних знаків, коли пов'язують його з конкретною ситуацією, а також із соціальним станом і культурним рівнем конкретного співрозмовника.

Спілкуючись, люди по-різному реагують на невербальні сигнали: одні — чутливі до них, інші — нічого не знають про їх значення. У процесі спілкування від 60% до 80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів.

Радість і недовіра звичайно передаються високим голосом, гнів і страх — також досить високим голосом, але в більш широкому діапазоні тональності, сили і висоти звуків. Горе, сум, втому передають м'яким і приглушеним голосом.

Швидкість розмови також відображають почуття:

- *швидка бесіда* - переживання і стривоженість;
- *повільна бесіда* — пригнічений настрій, горе, зарозумілість чи стомленість.

Види такесичних засобів спілкування:

- динамічні дотики у формі рукостискання;

- поплескування;
- поцілунки тощо.

Використання такесичних засобів спілкування залежить від статусу партнерів, віку, статі та часу знайомства співрозмовників.

Види рукостискання:

- домінуюче (рука зверху, долоні розвернуті вниз);
- покірне (рука знизу, долоні розвернуті уверх);
- рівноправне.

Поплескування по плечу можливе за умов близьких стосунків, одного соціального положення партнерів по спілкуванню.

6. Кінесичні особливості невербального спілкування (жести, пози, міміка)

Велике значення в процесі спілкування приділяється емоціям, позам та міміці співрозмовників. Завдяки ним ми можемо зрозуміти ставлення оточуючих до інформації, яку вони отримують.

Кінесика - це спосіб комунікації за допомогою рухів тіла і жестів.

До невербальних способів комунікації входять жести і пози. Жести зумовлені будовою людського тіла, вони необхідні в тих випадках, коли неможливе спілкування за допомогою мови, наприклад, через мовний бар'єр або проблеми зі слухом.

Коли людина відчуває тривогу, їй властиві швидкі, неспокійні рухи рук і ніг, тремтіння рук. Пригнічена людина рухається дуже повільно, немов кожен рух дається їй надзвичайно складно.

Жести

Жест - це рух тіла, який передає певний психічний стан особистості в процесі спілкування.

Характерні жести

Жести	Ознаки жестів
<i>Жести руками</i>	<p><i>Відкриті долоні</i> — чесність, відвертість.</p> <p><i>Долоня розвернута догори</i> - прохальний жест. З такою позицією легше домогтися виконання прохання, оскільки вона не демонструє тиску з боку того, хто просить.</p> <p><i>Долоня розвернута униз («дивиться в підлогу»)</i> - владність з боку того, хто використовує подібну позицію, відчувається психологічний тиск.</p>

	<i>Руки перехрещені на грудях</i> - спроба сховатися, відгородитися від ситуації. Негативна реакція
<i>Жести ногами</i>	<i>Перехрещування ніг (жест нога за ногу)</i> - захист, тенденція до замкнутості <i>Перехрещені ноги і перехрещені руки</i> - несхвалення, неприйняття, посилений захист <i>Перехрещені щиколотки</i> - захист, напруга, негативне ставлення, знервованість, страх
<i>Жести біля щоки або біля підборіддя</i>	<i>Рука як опора підтримує голову</i> - нудьга, співрозмовнику не цікаво те, про що ви говорите. <i>Погладжування підборіддя</i> - ухвалення рішення. <i>Торкання або потирання носа</i> - брехливість з боку того, хто це робить. <i>Рука погладжує шию</i> - невдоволення, заперечення, гнів.

Жестикуляція містить у собі всі жести рук та тіла, а також деякі інші дії, що несуть у собі певне змістовне навантаження. У практиці взаємодії виділяють жести, що відображають внутрішній стан людини, її ставлення до співрозмовника та до інформації, яку він отримує.

Емоційні реакції в процесі комунікації дозволяють робити висновок про темперамент людини, який виявляється у швидкості реакції на отриману інформацію; риси характеру людини, ступінь її впевненості в собі, скутість чи розкутість, обережність чи поривчастість; культурні норми, засвоєні людиною протягом життя.

Жести відкритості свідчать про щирість і бажання говорити відверто. До цієї групи знаків належать жести «розкриті руки» і «розстібання піджака».

Жест «розкриті руки» полягає в тому, що співрозмовник простягає вперед у ваш бік свої руки долонями догори. Цей жест особливо часто спостерігається у дітей. Коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки. Коли ж діти відчувають свою провину, вони ховають руки або за спину, або в кишені.

Жест «розстібання піджака» також є знаком відкритості. Відкриті люди, які дружно до нас ставляться, часто розстібають і навіть знімають піджак у нашій присутності.

Найкращий спосіб дізнатися, чи відвертий і чесний з вами у цей момент співрозмовник — це спостерігати за положенням його долонь. Коли людина відверта з вами, звичайно розкриває перед співрозмовником долоні цілком або частково. Цей жест абсолютно несвідомий і підказує, що співрозмовник говорить зараз правду.

Жести підозрливості і потайливості свідчать про недовіру до співрозмовника, сумнів у правоті, про бажання щось приховати. У цих випадках співрозмовник машинально потирає чоло, скроні, підборіддя, прагне прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається не дивитися на вас, відводячи погляд убік.

Жести і пози захисту є знаком того, що співрозмовник відчуває небезпеку або погрозу. Найбільш розповсюдженим жестом цієї групи знаків є руки, схрещені на грудях. Просте схрещування рук є універсальним жестом, що означає не лише оборонний чи негативний стан співрозмовника, але й просто спокій і впевненість. Це буває тоді, коли атмосфера бесіди не має конфліктного характеру.

Жести міркування й оцінки відбивають стан замисленості і прагнення знайти рішення проблеми. Замислений вираз обличчя супроводжується жестом «рука біля щоки». Цей жест свідчить про те, що вашого співрозмовника щось зацікавило.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючись підборіддям на долоню, а вказівний палець витягує уздовж щоки (інші пальці знаходяться нижче рота) — це є свідченням того, що він критично сприймає інформацію.

Якщо під час бесіди ваш співрозмовник опускає повіки, то це сигнал про те, що ви для нього стали нецікаві чи просто набридли, чи ж він відчуває свою перевагу над вами.

У тому випадку, коли співрозмовник хоче швидше закінчити бесіду, він непомітно повертається убік дверей, при цьому його ноги звертаються до виходу. Поворот тіла і положення ніг вказують на те, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри і демонстративно відкладає їх убік. У цій ситуації він прагне чимось зацікавити співрозмовника або дати йому можливість піти.

Жестом упевнених у собі людей з почуттям переваги над іншими є й жест «закладання рук за голову»

Жести незгоди виявляються внаслідок стримування своєї думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним з таких жестів. Це найбільш популярний жест несхвалення. Коли співрозмовник постійно збирає ворсинки з одягу, це є ознакою того, що йому не подобається усе, що тут говориться, навіть якщо на словах він з усім згодний.

Кожен жест подібний одному слову, а слово може мати кілька різних значень. Спостережлива людина може прочитати ці не вербальні пропозиції, порівняти їх зі словесними пропозиціями і зробити для себе певні висновки.

Швидкість деяких жестів залежить від віку людини. З віком жести людей стають менш помітними і більш завуальованими, тому завжди складніше зчитати інформацію людини старшого віку, ніж молоді.

Наприклад, якщо дитина скаже неправду своїм батькам, то відразу ж після цього вона прикриє своїми руками рота, це підказує батькам, що дитина сказала неправду. Жест прикривання рукою рота стає більш витонченим у дорослому віці, коли людина бреше, її рука ухиляється від рота і народжується інший жест — дотик до носа.

Щоб почувати себе більш впевнено і стати привабливим для співрозмовника, необхідно навчитися використовувати відкриті та позитивні жести. Для розуміння невербальних елементів спілкування необхідне, як правило, спеціальне навчання.

Міміка

Дослідження мімічного вираження емоцій почалися більше 100 років тому. Однією з перших була робота Ч. Дарвіна «Вираження емоцій у людини й у тварини» (1872 р.). Гіпотеза Дарвіна полягала в тому, що мімічні рухи утворилися з корисних дій, тобто те, що зараз є мімічним вираженням емоцій раніше було реакцією з певним пристосувальним значенням. Дарвін стверджує, що мімічні реакції є уродженими і знаходяться в тісному взаємозв'язку з видом тварин.

До міміки належать всі зміни, які можна спостерігати на обличчі людини під час спілкування: риси обличчя, контакт очей та спрямування погляду. З одного боку, міміка зумовлена природними факторами відображення емоцій на обличчі людини, до яких належать страх, радість, біль, а з іншого — соціальними нормами стосунків між людьми. Завдяки міміці підвищується емоційна значущість інформації. Міміка відповідає характерові мовлення, взаємин: схвалення, осуд, невдоволення, радість, байдужість, захоплення. Широкий діапазон почуттів співрозмовників виражають посмішка, вираз очей, рухи брів тощо.

Чинники, що впливають на формування мімічного вираження емоцій:

- уроджені мімічні рухи, що відповідають певним емоційним станам;
- завчені засоби прояву почуттів, що підлягають довільному контролю;

- індивідуальні особливості мімічних рухів, що властиві тільки певній особистості.

Саме обличчя співрозмовника завжди притягує наш погляд. Вираз обличчя забезпечує постійний зворотний зв'язок: по ньому ми можемо судити зрозуміла нас людина чи ні.

Міміка та жести у процесі вербального спілкування дають можливість посилювати смислові наголоси інформації, емоційний ефект від усвідомлення її значущості. Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й попередити його про те, чи слід змінити свою поведінку для досягнення потрібного результату.

Знання мови жестів і рухів дозволяє не лише краще розуміти співрозмовника, а й передбачати, яке враження справило на нього почуте ще до того, як він висловиться з цього приводу.

7. Проксемічні особливості невербального спілкування

Американський антрополог Едуард Т. Хол запровадив термін «проксеміка».

Проксеміка - організація простору і часу комунікативної взаємодії.

Правильно обрана дистанція задає тон спілкуванню. Вона залежить від багатьох чинників: від спрямування, віку, соціального статусу особистості, а також психічних особливостей, національних звичаїв людей тощо. Стать і особистісні особливості також впливають на відстань між партнерами: жінки стоять чи сидять ближче до співрозмовника, ніж чоловіки. Зацікавлені один в одному співрозмовники скорочують дистанцію спілкування.

Американські психологи виділили такі види дистанції між партнерами в процесі спілкування:

Інтимна дистанція (відповідає інтимним стосункам) — до 5 м. З усіх зон ця найголовніша, оскільки саме цю зону людина охороняє так, начебто це її власність. Дозволяється проникнути в цю зону тільки тим, хто знаходиться в тісному емоційному контакті з людиною. Це діти, батьки, чоловіки, коханці, близькі друзі й родичі.

Особиста дистанція (від 0,5 м до 1,2 м). Це відстань, що звичайно розділяє нас, коли ми знаходимося на офіційних прийомах, офіційних вечорах і дружніх вечірках.

Соціальна дистанція (від 1,2 м до 3,6 м). На такій відстані ми тримаємося від сторонніх людей.

Публічна дистанція (більше 3,6 м). Скупченість людей на концертах, у кінозалах, на ескалаторах, у транспорті, ліфті призводить до неминучого вторгнення людей в інтимні зони один одного.

Існує низка неписаних правил поведінки людини в західних країнах в умовах скупченості людей, наприклад, в автобусі чи ліфті. Це такі правила:

1. Ні з ким не дозволяється розмовляти, навіть зі знайомими.
2. Обличчя повинне бути без жодного прояву емоцій.
3. Якщо у вас у руках книга чи газета, ви повинні бути цілком занурені в читання.
4. Чим тісніше в транспорті, тим стриманіші повинні бути ваші рухи.
5. У ліфті варто дивитися тільки на покажчик поверхів над головою.

Візуальний контакт

Візуальний контакт у процесі спілкування може сказати співрозмовнику набагато більше, ніж слова. Візуальний контакт допомагає регулювати розмову. Чим ближче перебувають люди одне до одного, тим менше вони зустрічаються поглядами. І навпаки, на віддалі вони тривалий час дивляться одне на одного і використовують жести для підтримання уваги під час розмови. Погляд на співрозмовника означає не лише зацікавленість, а й зосередженість на тому, що говорять. Ми схильні довше дивитися на тих, ким захоплюємося, з ким у нас близькі стосунки. Візуальний контакт допомагає тому, хто говорить відчутти, що говорять саме з ним і справити приємне враження.

Напрямок погляду показує спрямованість уваги співрозмовника, демонструє ставлення співрозмовника до тих чи інших повідомлень. Коли людина прагне до встановлення більш теплих взаємин, вона шукає погляд співрозмовника. Однак, якщо хтось дивиться нам в очі занадто довго, то це вселяє пересторогу.

Підґрунтя для справжнього спілкування може бути встановлено тільки тоді, коли ви спілкуєтеся з людиною віч-на-віч. Залежно від того, як співрозмовник дивиться на вас, яка тривалість його погляду і як довго він може витримати ваш погляд, можна зрозуміти його ставлення до інформації, що він отримує. Саме тому дуже важливо під час ділового спілкування контролювати вираз своїх очей.

Погляд повинен зустрічатися з очима партнера близько 60/70% від усього часу спілкування. Часто зустрічається так званий погляд скося який використовується для передачі зацікавленості чи ворожості. Якщо такий погляд супроводжується злегка піднятими бровами чи посмішкою, то він означає зацікавленість, а якщо опущеними вниз бровами, нахмуреним чолом

чи опущеними куточками рота — підозріле, вороже чи критичне ставлення до співрозмовника.

Якщо людина підкреслює свою перевагу над вами, то її прикриті повіки поєднуються з відкинутою назад головою і довгим поглядом, відомим як «зверхній погляд». Якщо ви помітили схожий погляд у вашого співрозмовника, це означає, що ваша поведінка викликає в нього негативну реакцію і потрібно щось змінити, щоб успішно завершити розмову.

Урахування всіх факторів невербального спілкування надзвичайно важливе у діловому спілкуванні фахівців соціономічної сфери. Іноді саме жести, міміка можуть дати значну інформацію для обох учасників комунікації. Від знання фахівцями різних особливостей невербального спілкування залежить успішність їх ділового спілкування.

Питання для обговорення

1. Що впливає на адекватність сприймання і розуміння людьми одне одного?
2. Розкрийте зміст вербальних засобів спілкування.
3. Що важливіше для розуміння повідомлення — уміння слухати чи уміння говорити?
4. Які елементи входять до структури невербального спілкування?
5. Що означає поняття міжособистісної дистанції?

Лекція №4 «Професійне спілкування як мистецтво»

План

1. Феномен та поняття професійного спілкування.
2. Ознаки професійного спілкування.
3. Службове спілкування.
4. Етика ділової бесіди.
5. Етикет сучасного спілкування.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: Професійне спілкування як мистецтво.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Феномен та поняття професійного спілкування

Специфіка професійної діяльності спеціалістів в різноманітних галузях пов'язана з вмінням психологічно грамотно спілкуватися. В соціально-психологічній літературі зазвичай використовується поняття «ділове спілкування», яке спрямоване на забезпечення переговорів, ведення нарад та офіційного листування, на високу ефективність публічних виступів. В конкретній професійній галузі ділове спілкування має свою специфіку і називається професійним, іноді – службовим, посадовим, уставним. Ділове спілкування – це вид спілкування, який є нормативно схваленим, жорстко регламентованим та функціонує у певній сфері діяльності для вирішення конкретних питань. Ділове спілкування в даному випадку є родовим поняттям по відношенню до службового. Воно може проявлятися як у службовій, так і позаслужбовій обстановці, наприклад, у форматі «зустрічі без краваток». Що стосується професійного спілкування, то цей термін позначає, на наш погляд, ступінь кваліфікації спілкування, володіння ним.

2. Ознаки професійного спілкування

Професійному спілкуванню притаманний ряд ознак. Зокрема, воно:

- завжди цілеспрямоване;
- регламентоване нормативними документами (положеннями, наказами, уставами);
- носить фундаментально-рольовий характер, зумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що знаходить свій вираз в певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкненості, спілкуванні в рамках певного соціально-професійного кола тощо;
- є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відображається в ефекті «над» та «під», тобто у відносинах начальник – підлеглий;
- проявляється в певних формах спілкування, його стилі;
- є атрибутивним (проходить в спеціальних приміщеннях, простір специфічно оформлений, передбачає середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з точки зору психології обстановку.

В основі професійного, як і будь-якого іншого, виду спілкування лежить процес передачі та прийому повідомлень. В якості одиниці спілкування виступає психологічний контакт – акт комунікації із зворотнім зв'язком.

Спілкування, в ході якого одна людина довіряє іншій свої думки щодо важливих подій, почуття, розкриваючи ті або інші інтимні сторони власного внутрішнього світу, кваліфікуються як довірчі. Воно визначається значимістю матеріалу, який співбесідник розкриває стосовно себе, ступенем

довір'я до партнера. Довірче спілкування неможливе без встановлення психологічного контакту.

Ознаками довірного спілкування вважаються:

- міцність (тривкість) психологічного контакту, відсутність формального психологічного впливання партнерів по спілкуванню одного на одного та жорсткості контролю в його процесі;
- впевненість партнерів в тому, що довірена інформація не буде використана для нанесення шкоди одне одному;
- готовність поділитися з партнером чимось суто особистим (конфіденційним) без побоювання за наслідки такого кроку; взаємна щирість партнерів.

3. Службове спілкування

Службове спілкування – це процес взаємодії, спрямований на розвиток та підтримання контактів та довірчих відносин з метою вирішення оперативно-службових задач. В його зміст входять: вивчення партнера (сприйняття та розуміння його індивідуально-психологічних особливостей), обмін інформацією особистої та ділової сфер. Проаналізуємо службове спілкування докладніше.

В ході службового спілкування часто доводиться долати недовіру, негативне відношення або протидію зі сторони партнера. У цьому зв'язку необхідно враховувати наступні моменти:

- а) цілі, задачі, функції, фактори та фази бесіди;
- б) прийоми встановлення психологічного контакту зі співбесідником;
- в) умови створення та підтримання довірчих відносин з конкретними особами;
- г) вияв різних суб'єктивних позицій та тактик рольової взаємодії при вирішенні службових задач.

Бесіди в ході службового спілкування на відміну від повсякденного спілкування (бесід) характеризуються у першу чергу своєю цілеспрямованістю.

На ефективність службового спілкування впливають суб'єктивні фактори, пов'язані з персональними особливостями партнерів, об'єктивні фактори, пов'язані з індивідуально-психологічними їх особливостями, ситуативно-довколишні фактори, обумовлені ситуативними та змістовими аспектами службового спілкування (нормальна чи екстремальна обстановка, і якій має відбутися спілкування, перша чи неодноразово повторювана бесіда, початок спілкування із загостренням або без такого, загальна (поточна) або актуальна тема бесіди тощо).

Результативність бесіди залежить від таких обставин, як особистість співбесідника (його авторитетність, професійна та комунікативна компетентність), тематика бесіди, її важливість та значущість, техніка проведення бесіди.

Тактика проведення бесіди включає:

- визначення її конкретних цілей, задач, плану, місця та часу;
- створення довірчої (комфортної) обстановки (інтонації голосу, дистанція та розміщення (де і як влаштовуються для розмови) співбесідників тощо);
- вміння слухати, задавати питання, тримати ініціативу бесіди в своїх руках, не виходити за рамки основної тематики.

Встановлення психологічного контакту значною мірою обумовлюється персональними особливостями партнерів, такими як авторитетність, базована на єдності слів та дій, професійній компетентності, комунікативній грамотності (вміння слухати, увійти в положення іншої особи, зрозуміти її, задавати питання, володіти усним та письмовим словом).

Нерідко для встановлення психологічного контакту та довірчого спілкування необхідним є:

- отримання та накопичення інформації про співбесідника (сильних та слабких рисах, цілях, смаках);
- включення співбесідника в спілкування, його згода на вступ до бесіди;
- використання різних стимулів (заохочення, комплімент);
- подолання мотивів небажання психологічного контакту (нейтралізація установки співбесідника на протидію, введення в оману тощо).

Враховання та використання даних обставин при встановленні психологічного контакту дозволяє уникати як змістовних, так і емоційних бар'єрів.

Абстрактного співбесідника не існує. Бесіда проводиться з людиною, що знаходиться в тому чи іншому психічному стані. Тому слід також мати на увазі, що в ході бесіди може спостерігатися:

- ігнорування точки зору співбесідника;
- егоцентричне випитування – одностороння цікавість до інформації, пов'язана зі спробами знайти у партнера розуміння виключно власних проблем (партнер не завжди може зрозуміти мету такого випитування);
- коротка мало емоційна реакція на слова партнера («угукання»);
- перефразування – передача висловлених думок або емоцій партнера власними словами;
- рефлексія – передача висловлених думок або емоцій партнера власними словами із врахуванням спостережень за його актуальним станом;
- вербалізація – уточнення висловлень партнера для того, щоб думки останнього стали зрозумілішими;
- зменшення вартості особистості (особистої думки) співбесідника (репліки в стилі: «Ти бачиш все неправильно»);
- рольовий захист особистості – приховування власного стану думок;

- між змістом та формою поведінки співбесідника існує протиріччя (типу застосування загальної фрази «Я вас розумію» без уточнення подробиць та реального розуміння).

4. Етика ділової бесіди

Етика (від грецького *ethos* – звичка, звичай, норів) – вчення про мораль і моральні засади. В центрі уваги етики – питання розмежування добра та зла, розуміння відповідальності, справедливості, вищого блага та створення принципів гармонійного співіснування в суспільстві.

В основі ділової етики, як і етики загалом, лежить усвідомлення людиною факту власної смертності (що б під такою не розумілося), з якого випливає прагнення людей дбайливо відноситися до часу власного життя та прагнення наповнити власне життя достойним вибором, почуттями, людьми, справами. Ключовим сенсом етики визначаються основні етичні принципи.

Одним з перших поняття етики використовує Аристотель (4 ст. до н.е.) для позначення «практичної філософії», яка має відповідати на питання, що робити «треба» (розуміючи під цим як «потрібно», так і «достойно»). У більш вузькому сенсі етика – це сукупність моральних норм, принципів та уявлень, властивих даному соціуму, що регулюють поведінку та взаємовідносини людей в процесі тої чи іншої основної діяльності та відповідному контексті спілкування. В залежності від основного виду діяльності та контексту спілкування виділяють види етики – ділова, спортивна, сімейна, військова, наукова тощо.

Ділова бесіда є однією зі складових ділового спілкування. Етику ділової бесіди можна визначити як сукупність моральних норм, правил та імперативів, які регулюють поведінку та відношення людей в процесі їх особистих комунікаційних взаємодій в рамках ділового спілкування. Вона є окремим випадком етики взагалі та містить в собі її основні характеристики.

В соціально-філософському плані етика ділової бесіди визначається суспільно-економічним ладом суспільства, структурою його соціальної організації та пануючим типом суспільної свідомості. В традиційному суспільстві (суспільстві «механічної солідарності» за Емілем Дюркгеймом), заснованому на спільності соціального життя, колективних уявленнях, міфологічній свідомості та міжперсональних відносинах, основним механізмом ділового спілкування виступають ритуал, традиція, звичай. Їм відповідають норми, цінності та стандарти ділового спілкування.

Специфічною особливістю даного типу спільності є факт відсутності розриву між етичними нормами ділового спілкування та загальними уявленнями про моральність, які пізніше будуть притаманні суспільству з розвиненими

ринковими відносинами. Загальні норми моралі тут є і нормами ділового спілкування, і відповідно ділової бесіди. В цілому вони ще не відділяються одне від одного і не протиставляються одне одному, так само як ділове життя не протистоїть особистому. Навіть коли у рамках традиційного суспільства виникають приватні та корпоративні інтереси, загальні етичні норми продовжують відігравати домінуючу роль.

5. Етикет сучасного спілкування

Вивчаючи твори з літератури минулого, чи не задумувались ви, що манера їх написання могла зовсім не відрізнятися від манери спілкування в реальному житті того часу? Зараз нам здається це абсурдом, адже, навіщо ускладнювати своє мовлення? В сучасному світі етикет спілкування здебільшого не в пріоритеті, тому що ми тепер керуємося таким правилом: чим зрозуміліше говорять, тим менше шансів мене обдурити. Розберемося, які ж тепер правила етики комунікацій.

Ввічливість. Дотримуватися елементарних правил ввічливості нас вчать ще з дитинства. Зараз, вітатися на вулицях, дякувати за дрібниці, не грубити, не є звичним. «Світ жорстокий та непривітний, тому і ми будемо такими. За що дякувати просто так?» – так помилково вважають чимало людей. Прості слова не вимагають великих зусиль, але їх використання у повсякденному житті покаже ваші манери.

Тактовність. Ще одне базове правило, що говорить про почуття міри в розмові. Нікому не подобається говорити з людиною, яка переходить особисті межі співрозмовника, ображає та погано товаришує із почуттям взаємоповаги. Навіть якщо допитливість та жага до деталей чужого життя переважають, все одно намагайтеся уникати безтактовності.

Коректність мовлення. Завеликі чи замалі репліки, нецензурна лексика, мішанина зі слів, неправильна вимова, надмірна кількість пауз – ці та інші особливості притаманні не найкращому співрозмовнику. Вести діалог, або слухати “другосортний” набір речень не викликає особливого захвату. Не так важко позбавитися від “брудного” мовлення, коли ви насправді хочете отримувати прихильність співбесідника.

Вихованість. Одним із основних не тільки норм спілкування, а й правил поведінки у соціумі є вихованість. Дуже часто ми чуємо поняття “невихованість”, сприймаючи його загально. Насправді, так і є: особа, яка володіє навичками базового етикету, дотримується моралі та адекватності, неабияк цінується у суспільстві. Вона використовує всі перераховані правила, проявляючи себе гідно.

Майстерність правильно говорити здається такою простою справою. Тоді чому ж ми несвідомо перестаємо дотримуватися правил комунікативного

етикету? Навіть в епоху соціальних мереж такі принципи не відходять на задній план, а навпаки вимагають ще більше доповнень. Тому для того, аби ви почувалися комфортно у бесідах, та не втрачали шани інших, проаналізуйте власні помилки та внесіть корективи у звички.

Питання для обговорення

1. Сутність професійного спілкування.
2. Особливості службового спілкування.
3. Характеристика бесіди в ході службового спілкування.
4. Що таке етика, сутність ділової етики.
5. Основні правила сучасного спілкування.

Лекція №5 «Порушення, бар'єри та труднощі спілкування»

План.

1. Труднощі у процесі спілкування.
2. Бар'єри у спілкуванні.
3. Види маніпуляції в спілкуванні.

Структурно-логічна схема змісту теми:

5. Перевірка рівня підготовки до заняття.
6. Обговорення: Порушення, бар'єри та труднощі у спілкуванні.
7. Самостійна робота.
8. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Труднощі у процесі спілкування

Спілкування — це процес взаємодії принаймні двох осіб, спрямований на взаємне пізнання, встановлення і розвиток стосунків, взаємовплив на стани, погляди і поведінку, а також на регуляцію їхньої спільної діяльності. Питання про ефективність людського спілкування універсальне.

Під час спілкування багато людей відчувають певні труднощі (бар'єри спілкування), які впливають на ефективність обміну інформацією, взаємодію, сприймання людьми одне одного. Вони мають соціальний або психологічний характер. Бар'єри спілкування можуть бути пов'язані з характерами людей, їх прагненнями, поглядами, мовними особливостями, манерами спілкування, релігійними поглядами тощо. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих труднощах.

Психологічними причинами труднощів у спілкуванні є:

- нереальні цілі;

- неадекватна оцінка партнера, його здібностей та інтересів;
- неправильні уявлення про власні можливості;
- нерозуміння характеру оцінки й ставлення партнера;
- вживання не придатних до цієї ситуації способів звертання до партнера.

Труднощі у професійному спілкуванні виникають через:

- належність його учасників до різних вікових груп;
- відмінність життєвого досвіду;
- різний вік співробітників;
- неоднаковий рівень розвитку особистості;
- неоднаковий інтелектуальний рівень тощо.

Професійне спілкування фахівців соціономічних закладів має свої особливості, що викликано певними труднощами, а саме:

- інформаційні труднощі (невміння фахівця повідомити що-небудь, висловити свою думку, формулювати запитання співрозмовнику);
- індивідуально-особистісні відмінності (егоцентризм - сконцентрованість на собі, своїх поглядах, цілях і переживаннях, нечутливість до переживань інших людей);
- комунікативні труднощі (невміння висловити думку, завершити повідомлення, аргументовано переконати тощо).

Труднощі професійного спілкування залежать також від пізнавальної складності особистості. Доведено, що підвищення рівня пізнавальної складності особистості, розширення обсягу знань про психологічні особливості оточуючих загалом пов'язано з ростом ступеня комунікативної компетентності фахівця, що виявляється в умінні уникати конфліктів, широті дружніх контактів, умінні розуміти людину та її потреби та ін.

Спілкування, під час якого виникають певні труднощі, характеризується емоційним напруженням і невідповідністю досягнутих результатів заданим цілям. Труднощі у спілкуванні можуть бути пов'язані із сором'язливістю, відчуженістю та самотністю. Встановлено, що у фахівців, які відчують труднощі у спілкуванні, яскраво виявлена тривожність. Дослідження показали, що в кожного з них свій комплекс неповноцінності, що деформує ставлення фахівця до інших співрозмовників.

Вихід із складної ситуації, викликаної труднощами спілкування, можливий за умови дотримання принципів рівності, усвідомлення себе та оточення через своє уявлення про інших. Людина, яка не усвідомлює себе у ролі суб'єкта спілкування, не має чіткого внутрішнього образу, приречена на проблеми у спілкуванні.

2. Бар'єри у спілкуванні

Налагодження і розвиток контактів, сприймання партнера по спілкуванню у процесі міжособистісної взаємодії наштовхуються на різноманітні бар'єри, які можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей.

Бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні види:

- комунікативний;
- психологічний;
- інтелектуальний;
- бар'єри культурних упереджень;
- естетичний;
- мотиваційний;
- емоційний тощо.

Комунікативні бар'єри (франц. *barriere* - перешкода) психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації.

Комунікативні бар'єри виникають на міжособистісному рівні, виявляються в інформаційному перевантаженні (великий обсяг інформації знецінює її зміст).

Установлення комунікативного контакту — це передусім уникнення всього того, що може його порушити.

Комунікативні бар'єри залежать від:

- індивідуальних особливостей особистості (сором'язливість, потайливість, некомунікабельність);
- уваги в процесі комунікативної взаємодії;
- уміння висловлювати думки;
- різниці у віці співрозмовників;
- уміння слухати співрозмовника;
- особливих психологічних стосунків, що склалися між людьми: неприязнь, недовіра тощо.

До труднощів, які мають соціально-психологічне походження, належать бар'єри, які виникають між партнерами. Вони пов'язані з різною соціальною й етнічною належністю.

Психологічний бар'єр формується на підставі попереднього досвіду як негативна установка, розбіжність інтересів партнерів по спілкуванню тощо. Найтипівішими психологічними бар'єрами є поганий контакт та негативна установка на співрозмовника.

Інтелектуальні бар'єри виникають унаслідок різного інтелектуального рівня партнерів. Різні інтереси співрозмовників, культура мови, поверховість міркувань викликає незадоволення та небажання спілкуватись.

Інтелектуально розвинена та ерудована людина знаходить певні спільні теми з менш розвиненою особою, але для постійного спілкування вони навряд чи будуть вважати один одного цікавими партнерами і відчуватимуть певний психологічний дискомфорт від усвідомлення свого інтелектуального відставання.

Бар'єри культурних упереджень породжені поглядами, звичками і традиціями різних народів. Негативні расові та національні установки є підґрунтям расизму і націоналізму.

Естетичні бар'єри взаєморозуміння виникають унаслідок низької привабливості партнера у його зовнішньому вигляді, мові та манерах поведінки. Усувають такий бар'єр шляхом самоконтролю поведінки.

Мотиваційні бар'єри роблять спілкування партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що у цей момент у людини є більш необхідна справа, ніж ця розмова.

Емоційні бар'єри взаєморозуміння - це небажання спілкуватися, заглиблюватись у проблеми співрозмовника і співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги та ін.). Вони містять дуже багато різноманітних ситуацій і найбільш характерні для зіпсованих стосунків, а також стосунків опонентів у різних конфліктах. Долають їх за допомогою усмішки, чуйного ставлення до співрозмовника.

Комунікативні бар'єри мають інтелектуальні джерела, які можна класифікувати за елементами усвідомлення дій суб'єктів комунікації

Інтелектуальні джерела комунікативних бар'єрів

Усвідомлення комунікації як процесу	«Я»	Зміни від взаємодії	«Не Я»
Позиція	Хто я у цій ситуації?	Спільна позиція у взаємодії	Хто він у цій ситуації?
Цілі	До чого мені це спілкування?	Самовизначення кожного	До чого йому це спілкування?
Зміст	Що я отримаю від спілкування?	Спільні правила взаємодії	Що отримує людина від спілкування зі мною?
Методи	Як я можу досягти розуміння?	Спільні способи Дії	Як інша людина може досягти розуміння?
Результат	Чи зрозуміли мене?	Досягнення однієї та іншої сторони	Чи зрозуміли співрозмовника?

Будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, тому бар'єри в процесі обміну інформацією ніби захищають нас від стороннього психологічного впливу.

Типи бар'єрів спілкування:

- уникнення;
- авторитет;
- нерозуміння;
- зовнішні бар'єри;
- внутрішні бар'єри.

Уникнення - спостерігається уникнення джерел впливу, відхилення від контакту з партнером, при якому спілкування стає неможливим. Визначивши партнера як небезпечного в якомусь відношенні, «чужого», людина просто уникає спілкування з ним, а якщо зовсім ухилитися неможливо, докладає зусиль, щоб не сприйняти його повідомлення. З боку цей «захист» дуже добре помітний — людина неуважна, не слухає, не дивиться на співрозмовника, постійно знаходить привід відвернутися, використовує будь-який привід для припинення розмови.

Уникнення, як вид захисту від впливу, виявляється не тільки в уникненні людей, але й у відхиленні від певних ситуацій, таких, в яких може виникнути небезпека «шкідливого» впливу. Таким чином, найпростіший спосіб захисту від впливу — уникнути зіткнення з джерелом цього впливу.

Авторитет. Розділивши всіх людей на авторитетних і неавторитетних, людина довіряє тільки першим і відмовляє в цьому другим. Авторитетним людям виявляється повна довіра, щодо всіх інших, кому довіри немає ніякої, те, що вони говорять, не має ніякого значення. Таким чином, довіра і недовіра «залежать» не від особливостей переданої інформації, а від того, хто її подає.

У зв'язку з цим дуже важливо знати, звідки цей бар'єр береться, від чого залежить присвоєння конкретній людині авторитету. Це може бути і соціальний стан (статус) партнера, і його привабливість у певних ситуаціях, гарне ставлення до адресатів впливу.

Нерозуміння. Далеко не завжди є можливість визначити джерело інформації як небезпечне, чуже чи неавторитетне і в такий спосіб захиститися від небажаного впливу. Досить часто якась небезпечна інформація може виходити і від людей, яким ми в цілому довіряємо (від «своїх» чи цілком авторитетних). У такому випадку захистом буде «нерозуміння» самого повідомлення.

Зовнішні бар'єри. Захист від впливу іншої людини в спілкуванні може набувати вигляду уникнення, заперечення авторитетності чи джерела нерозуміння. В усіх випадках результатом спрацьовування того чи іншого бар'єрного механізму буде неприйняття впливу — він не буде сприйнятий. Підставами для захисту є різні ознаки.

Внутрішні бар'єри — ставлення людини до вже прийнятої і зрозумілої, але в той же час неприємної та небезпечної інформації.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, що зумовлені особистісними установками. Практично для всіх людей важливо вміти спілкуватися таким чином, щоб їх правильно розуміли, слухали і чули.

Комунікація — це процес двостороннього обміну думками й інформацією, що приводить до взаємного розуміння. Якщо не досягається взаєморозуміння у професійному та особистісному спілкуванні, той й комунікація не відбулася.

3. Види маніпуляції в спілкуванні

Маніпулятивне спілкування передбачає вплив на партнера з метою досягнення своїх прихованих намірів та цілей, контролю над поведінкою й думками іншої особи.

Маніпуляція — вид психологічного впливу на особистість, уміле застосування якого призводить до управління поведінкою і бажаннями співрозмовника.

Причини маніпуляції:

1. Недовіра (з'являється тоді, коли людина вважає себе залежною від інших — тому стає на шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї під контролем).

2. Любов (передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її суті. Справжня любов безкорислива і безумовна).

3. Ризик і невизначеність (маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, перетворює себе на об'єкт й інших сприймає як об'єкти і речі).

4. Схвалення всіх і кожного (прагнення подобатися іншим, справляти на них приємне враження).

5. Матеріальна вигода (поширена в торгівлі та різних ділових переговорах).

Ефективність маніпуляції залежить від уміння маніпулятора використовувати психологічно уразливі позиції людини, її риси характеру, звички, бажання, достоїнства, тобто все те, що спрацьовує автоматично, без витрати часу на свідомий аналіз ситуації і себе в ній.

Практика спілкування показує, що широке використання маніпулятивного впливу, маніпулятивних засобів у діловій сфері зазвичай переноситься на сферу дружби, неформальних міжособистісних стосунків, що призводить до руйнації близьких, довірливих взаємовідносин між людьми. Е. Шостром, автор відомого бестселера про людину-маніпулятора, вважає, що в кожному з нас «сидить» маніпулятор і навіть декілька, на різній глибині, у різних іпостасях, і в ті чи інші моменти життя то один, то інший береться нами керувати.

Типи маніпуляторів (Е. Шостром):

- диктатор (перебільшує свою силу, домінує, наказує, цитує авторитетів, робить усе, щоб жорстко управляти своєю жертвою);

- легкодуха людина (жертва диктатора, розвиває велику майстерність у стосунках з ним: не чує, мовчить, забуває; перебільшує свою чутливість);
- калькулятор (перебільшує необхідність усе і всіх контролювати; говорить неправду, намагається перехитрити й вивести на чисту воду);
- причепа (протилежність калькулятора, перебільшує власну залежність; намагається бути об'єктом турбот);
- хуліган (гіперболізує свою агресивність, жорстокість, недобррозичливість; погрожуючи, отримує вигоди);
- добрий хлопець (перебільшує власну турботу, любов, прив'язує до себе своєю підкресленою турботою; у конфлікті з хуліганом найчастіше виграє);
- суддя (гіперболізує власну критичність, нікому не вірить, важко пробачає, всіх звинувачує);
- захисник (протилежність судді, пробачає помилки інших; замість того, щоб опікуватися своїми справами, турбується про потреби інших; псує людей, не дає їм стати самостійними й самокритичними до себе і своїх дій).

Зазвичай люди належать до якогось одного з цих типів у найбільш вираженій мірі, але час від часу в них можуть проявлятися й інші типи. Маніпулятор тяжіє до спілкування з найбільш підходящим партнером.

Не всяке маніпулювання є злом, іноді воно, на думку Е. Шострома, стає необхідним з погляду боротьби за існування. Однак у більшості випадків воно завдає безсумнівної шкоди, маскуючи реальну мету спілкування і взаємодії.

Основні стратегії маніпуляторів (Е. Шостром):

- активний маніпулятор керує іншими за допомогою активних методів, досягає задоволення, спираючись на безсилля інших і контролюючи їх, застосовує систему прав і обов'язків, наказів і прохань, табелів рангів тощо, керуючи людьми як маріонетками;
- пасивний маніпулятор вирішує, що оскільки він не може контролювати життя, то відмовиться від зусиль і дозволить розпоряджатися собою активному маніпулятору; він перемагає своєю млявістю і пасивністю, дозволяючи активному маніпулятору думати і працювати за нього;

- маніпулятор, який змагається, ставиться до життя як до стану, що потребує постійної пильності, оскільки тут можна виграти або програти - третього не дано.
- байдужий маніпулятор намагається відійти від контактів, однак насправді його поведінка пов'язана з можливістю обіграти партнера.

Існує велика кількість способів уберегтися від маніпуляцій, але всі вони складаються з певних установок: відхід, вигнання, блокування, управління, завмирання та ігнорування.

Відхід — це збільшення дистанції спілкування, переривання контакту.

Вигнання - видалення агресора (вигнання агресора з роботи, з будинку, вбивство тощо).

Блокування — контроль дії, створення перешкод на його шляху.

Управління - контроль дії, вплив на агресора. Використання такого захисту, як плач, скарги, підкуп тощо.

Ігнорування — втрата адекватності сприйняття, ілюзії.

Ці базові установки визначають лише напрям захисних дій. Оскільки маніпуляція найчастіше буває прихована, наявність загрози адресатом сприймається в основному не усвідомлено. Щоб подолати в собі маніпуляції, необхідно усвідомити власні маніпуляції, визнати їх в собі, побачити нещирі почуття, і розгледіти за ними справжні почуття і насмілитися виразити їх.

У процесі ділового спілкування виникають деякі труднощі, які мають тимчасовий або тривалий характер, що впливає на ефективність міжособистісної взаємодії. Вивчення перешкод на шляху спілкування та способів їх уникнення сприяє досягненню мети спілкування, поліпшенню психологічного клімату і взаємодії в колективі.

Щоб уникати труднощів в діловому спілкуванні намагайтесь дотримуватись таких правил:

- уважно слухайте співрозмовника;
- погоджуйтесь з його висловлюваннями, аналізуйте їх і прийміть ті, з якими ви не маєте розбіжностей;
- намагайтесь зрозуміти, що той, хто критикує інших, сам невпевнений у собі, у своїх поглядах і здібностях;
- проаналізуйте почуте і зробіть власні висновки.

Отже, у процесі спілкування необхідно володіти власними емоціями, враховувати емоційні стани співрозмовників, стан здоров'я відвідувачів закладів та організувати спілкування таким чином, щоб досягти взаєморозуміння та уникати конфліктних ситуацій.

Питання для обговорення

1. Що таке маніпуляція?
2. Чому людина вдається до маніпуляції?
3. Охарактеризуйте основні види комунікативних бар'єрів.
4. Характеристика труднощів спілкування.

Лекція №6 «Психологічні аспекти переговорного процесу»

План

1. Переговори як різновид ділового спілкування.
2. Процес підготовки до переговорів.
3. Основні етапи переговорного процесу.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: Психологічних аспектів переговорного процесу.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Переговори як різновид ділового спілкування

Переговори — невід'ємна частина ділових контактів. Успіх переговорів залежить від володіння технікою переговорів, розуміння, у чому полягає їхня специфіка, яку мету ставлять перед собою учасники, яка загальна модель переговорного процесу.

Переговорний процес містить перцептивний, комунікативний та інтерактивний аспекти спілкування. Важлива особливість переговорів полягає в тому, що вони проходять в умовах ситуації з різноманітними інтересами сторін. Складне сполучення різноманітних інтересів робить учасників переговорів взаємозалежними. Його учасники обмежені у своїх можливостях однобічним шляхом реалізувати власні інтереси.

Звичайно переговори починаються із заяв обох сторін про їхні бажання й інтереси. За допомогою фактів і принципової аргументації сторони намагаються зміцнити свої позиції.

Переговори в діловому спілкуванні — це процес взаємодії сторін з метою досягнення узгодженого взаємного вирішення.

Функції переговорів:

- інформаційно-комунікативна (сприяє обміну інформацією, поглядами, налагодженню нових зв'язків). Ця функція обов'язково властива будь-яким переговорам, однак, якщо вони обмежуються лише нею, то такі переговори скоріше можна назвати консультаціями;
- регулятивна (передбачає встановлення певної взаємодії на переговорах, упорядкування спільної діяльності);
- координаційна (спрямована на узгодження дій між учасниками переговорів, на приведення їх до відповідності, встановлення взаємозв'язку між суб'єктами переговорного процесу);
- контрольна (передбачає перевірку виконання досягнутих раніше угод).

Переговори класифікуються так:

- двосторонні та багатосторонні переговори (враховується кількісний аспект);
- переговори, спрямовані на урегулювання конфліктних та спірних ситуацій;
- дипломатичні;
- торгові;
- політичні.

Переговори передбачають наявність таких етапів:

- підготовка до переговорів (до відкриття переговорів);
- попередній відбір пропозицій (первісні заяви учасників про їхні позиції в цих переговорах);
- пошук взаємоприйнятого рішення (психологічна боротьба, встановлення реальної позиції опонентів);
- завершення переговорів (вихід з кризи або глухого кута);
- аналіз результатів переговорів.

Учасники переговорів можуть розглядати переговори як засіб здобуття перемоги або ставитися до них, як до засобу спільного з партнером аналізу проблеми й пошуку шляхів її вирішення. Успішними вважаються такі переговори, на яких обидві сторони високо оцінюють їх результати. Важливими показниками успішності переговорів є також ступінь розв'язання й виконання

двома сторонами взятих на себе зобов'язань. З психологічного погляду дуже важливо враховувати той факт, що на завершальній стадії переговорів складається уявлення про партнера переговорів, про його надійність, відповідальність, тобто про все те, що називається репутацією. Зазвичай досить один раз порушити обіцянки й зобов'язання і такого партнера вважатимуть ненадійним.

2. Процес підготовки до переговорів

Перед початком будь-яких переговорів важливо добре до них підготуватися. Ретельна підготовка до переговорів — це передумова їх успішного проведення, від неї на 50% залежить успіх усієї подальшої діяльності. Найчастіше люди намагаються йти шляхом найменшого опору і заощаджують час і сили на підготовку до переговорів.

На етапі підготовки до переговорів, відбувається пошук відповідей на такі запитання:

Для чого необхідні переговори?

З якою метою вони проводяться?

Яка небезпека може виникнути під час переговорного процесу?

Які результати передбачаються?

Які методи підготовки до переговорів?

Які можливі шляхи узгодження інтересів?

Відповіді на поставлені запитання дають можливість зрозуміти, що мета переговорів полягає в досягненні рівноправної угоди, прийнятної для обох сторін. Психологічна підготовка до переговорів вимагає від учасників переговорного процесу максимальної витримки, тонкощів у спілкуванні, вміння відчувати і співчувати тощо.

Підготовчий період може розпочатися задовго до фактичного початку переговорів і містить такі основні аспекти: організаційний, змістовий та психологічний.

Організаційний аспект. Організаційна підготовка до переговорів містить: формування делегації (учасників переговорів); визначення місця та часу зустрічі; порядок дня засідання переговорів; погодження питань, що стосуються ведення переговорів.

Під час формування делегації важливо врахувати комунікативні та професійні здібності фахівців. У делегації має бути людина, яка вміє вчасно поставити потрібне запитання, ефективно й лаконічно викласти зміст питання, тактовно зупинити обговорення, перевести розмову в іншу площину, зняти емоційне напруження тощо. Перш ніж сідати за стіл переговорів, варто враховувати також їх змістовий аспект, який передбачає чіткий аналіз проблем, діагноз ситуації; формування спільного підходу до переговорів, їх цілей, завдань,

позицій; прогноз зміни ситуації та результатів, визначення можливих варіантів рішення; проєктування найсприятливіших умов; підготовку пропозицій та їх аргументацію, складання необхідних документів. Важливо також звернути увагу на тактичну підготовку, що зорієнтована на вибір методів і способів ведення переговорів, розподіл ролей між учасниками команди, на налагодження робочих, ділових стосунків з партнером.

При виборі місця проведення переговорів варто пам'ятати, що люди комфортніше почувають себе на своїй «території», будь це офіс або країна. А тому приймаюча сторона має значну перевагу.

Можливий вибір і нейтральної території. Часовий параметр переговорів залежить від реальних можливостей підготовки. Тривалість переговорів може бути досить різною: від одного до двох днів, до декількох місяців.

Визначення порядку денного - це важлива складова підготовки до переговорів. Порядок денний є певним інструментом для регулювання ходу переговорів. У процесі його складання визначається коло питань для обговорення, встановлюється порядок обговорення, вирішується питання про тривалість виступів опонентів.

Організаційна сторона підготовчого періоду пов'язана із вирішенням такого завдання, як формування складу учасників переговорів. Склад учасників багато в чому залежить від того, які питання передбачається обговорити в ході переговорів, і тому включення кожного члена до складу учасників переговорів повинно визначатися тим, що саме ця людина здатна додати щось істотне до майбутнього діалогу сторін.

Змістовий аспект. У ході підготовчого періоду сторони обов'язково вирішують низку завдань: аналіз проблеми та інтересів сторін; оцінка можливих альтернатив у переговорній угоді; визначення переговорної позиції; розробка різних варіантів вирішення проблеми та формулювання відповідних пропозицій; підготовка необхідних документів та матеріалів.

Психологічна підготовка має на меті виконання таких основних завдань: забезпечення підтримки станів власної захищеності та сумісності з партнерами по спілкуванню; здійснення спрямованого впливу на партнера з метою досягнення узгодження партнерських інтересів через співробітництво.

Майбутні переговори можуть мати успіх лише в тому випадку, якщо сторони досконало проаналізують ситуацію і зберуть необхідну інформацію. Зневага до дій такого роду може значно послабити позиції тієї чи іншої сторони, призвести до зриву переговорів або до не вигідного для кого-небудь з учасників угоди висновку.

Передбачливість сторін, що аналізують можливі спільні альтернативи переговорному рішенню, дозволяє додати впевненості діям і полегшує процес

ведення переговорів. Готуючись до майбутніх переговорів, необхідно розробити кілька можливих варіантів ви- рішення з огляду як на власні інтереси, так і на інтереси опонентів. Висунуті пропозиції відображають погляд учасників на проблему, їх інтереси, можливі альтернативи, заявлені позиції, варіанти рішень. Тому пропозиції сторін повинні бути зрозумілі та точні.

Проведена цілеспрямована підготовка до переговорів дозволяє мінімізувати ризик їхніх ускладнень або зриву і розраховувати на результативність майбутнього переговорного процесу. Не варто забувати: «Той, хто добре підготувався до бою, наполовину переміг».

На завершальній стадії переговорів опрацьовується письмовий звіт. При цьому важливим є не лише підсумковий документ, але й те, як проходили переговори. Усі названі стадії переговорного процесу передбачають використання певних способів подання позиції партнерів: відкриття й закриття позицій, підкреслення в них спільного й відмінностей. За умови, коли у виступі подається власна позиція без порівняння її з позицією партнера, то така дія розглядається як відкриття позиції. Коли ж учасник переговорів порівнює дві або кілька позицій, то, залежно від того, що підкреслюється в інформації, це може оцінюватися як підкреслення спільного або відмінного.

3. Основні етапи переговорного процесу

Переговорний процес - поступовий розвиток партнерських стосунків між учасниками взаємодії. Його перебіг розподіляють на декілька етапів, які розрізняються цілями та вимогами до поведінки партнерів.

Перший етап - початок ведення переговорів.

Його завдання:

- установлення контакту з партнерами;
- створення приємної атмосфери для ведення переговорів;
- залучення уваги;
- пробудження інтересу;
- «перехоплення», у разі потреби, ініціативи в процесі переговорів.

Для створення сприятливого клімату на початку переговорного процесу необхідно не випускати з виду деякі важливі дрібниці, зокрема, варто користуватися чіткими, стислими та змістовими вступними словами й поясненнями; звертатися до співрозмовників на ім'я; мати відповідний зовнішній вигляд; виявляти повагу до особистості тощо.

Другий етап - передавання інформації.

Він має виконувати такі завдання:

- збирання спеціальної інформації щодо проблем, вимог і побажань партнера та його організації (фірми);
- виявлення мотивів і цілей партнера;

- передавання запланованої інформації;
- формування основ для аргументації чи попередньої перевірки правильності вузлових пунктів власної аргументації;
- аналіз і перевірка позиції партнера;
- попереднє визначення напрямків наступної діяльності, що в остаточному підсумку спростить останню фазу — прийняття рішень.

Третій етап - аргументування. На цьому етапі формується попередня думка, визначається позиція щодо даної проблеми, яка влаштовує обидві сторони. Тут можна спробувати змінити, в разі потреби, вже сформовану думку (позицію), закріпити те, що вже сформувалося чи змінилося, на нову думку. На цьому етапі можна усунути чи пом'якшити суперечності, що позначилися до переговорів чи виникли у процесі їх проведення, критично перевірити власні положення й факти, викладені партнером.

Види аргументування:

- *доказова аргументація* — необхідність перевірки, чи правильними є власні висновки, чи немає у власній аргументації суперечностей, чи можна навести прийнятні приклади й порівняння;
- *контраргументація* — необхідність перевірки, чи не з'являються суперечності; чи немає фактів або пропозицій партнера, які можна заперечити; чи не наведено невдалий приклад (порівняння); чи не зробив партнер помилкового висновку; чи не занадто просто представив партнер проблему і чи не впливає з цього необхідність показати інший бік та ін.

Для досягнення успіху в переговорах в аргументації необхідно використовувати правила культури й етики їх проведення:

- варто оперувати простими, чіткими, точними й переконливими поняттями;
- темп і способи аргументування варто обирати з урахуванням особливостей характеру та звичок партнера;
- аргументація повинна бути коректною стосовно партнера;
- варто уникати неділових висловів і формулювань, що ускладнюють сприйняття сказаного, але загалом мова повинна бути образною, а аргументи — наочними.

Четвертий етап - спростування аргументів партнера.

Найважливішими завданнями є:

- розмежування окремих заперечень щодо суб'єктів, об'єктів, місця, часу і наслідків;
- прийнятне пояснення висловлених чи невисловлених заперечень,

зауважень, сумнівів;

- нейтралізація зауважень партнера, якщо для цього є можливості, спростування заперечень партнера.

Під час вирішення зазначених завдань варто дотримуватися логічної структури спростування зауважень і аргументів партнера, зокрема, локалізувати кожне зауваження чи аргумент; проводити аналіз зауважень; виявляти справжні причини; обирати тактику спростування; обирати метод спростування; проводити оперативне спростування зауважень.

П'ятий етап - прийняття рішень. До основних завдань можна віднести:

- досягнення основної (у найгіршому випадку) або запасної (альтернативної) мети;
- забезпечення сприятливої атмосфери наприкінці переговорів;
- стимулювання партнера до виконання накреслених дій;
- підписання угоди за результатами переговорів.

Ділова частина переговорів завершується перетворенням інтересів партнера на остаточне рішення (приймається на основі компромісу). Якщо перебіг переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно резюмувати, коротко повторити основні положення, що розглядалися в процесі переговорів, і, що особливо важливо, характеристику тих позитивних моментів, за якими досягнуто згоди сторін. Це дозволить мати впевненість у тому, що всі учасники переговорів чітко уявляють суть основних положень майбутньої угоди, в усіх складається переконання в тому, що у процесі переговорів досягнуто певного прогресу. Доцільно обговорити перспективу нових зустрічей.

У разі негативного результату переговорів необхідно зберегти суб'єктивний контакт із партнером за переговорами. У цьому випадку акцентується увага не на предметі переговорів, а на особистісних аспектах, що дозволяють зберегти ділові контакти в майбутньому. Отже, варто відмовитися від підведення підсумків за тими розділами, де не було досягнуто позитивних результатів. Бажано знайти таку тему, що становить інтерес для обох сторін, допоможе розрядити ситуацію та створити дружню, невимушену атмосферу прощання.

Протокольні заходи є невід'ємною складовою переговорів, вони несуть значне навантаження у вирішенні поставлених на переговорах завдань і можуть або сприяти успіху, або, навпаки, бути причиною невдачі. Діловий протокол охоплює широке поле своєї діяльності: це організація зустрічей і обслуговування переговорів, ведення записів бесід, забезпечення сувенірами, форма одягу, культурна програма і т. ін. Для вирішення цих питань доцільно створити в організації протокольну групу (із 2-3 чол.), яка буде займатися протокольними

формальностями.

Мета аналізу підсумків переговорів: порівняння цілей переговорів із їхніми результатами; визначення мір і дій, що впливають із результатів переговорів; ділові, особисті й організаційні висновки для майбутніх переговорів.

Аналіз підсумків ділових переговорів. Переговори можна вважати завершеними, якщо ретельно й відповідально проаналізовано їхні результати, прийнято необхідні заходи для їх реалізації, зроблено відповідні висновки для підготовки наступних переговорів.

Аналіз підсумків ділових переговорів повинен проходити за такими трьома напрямками:

- аналіз відразу після завершення переговорів. Такий аналіз допомагає оцінити перебіг і результати переговорів, обмінятися враженнями та визначити першочергові заходи, пов'язані з підсумками переговорів (призначити виконавців і визначити терміни виконання досягнутої угоди);
- аналіз на найвищому рівні — керівника організації. Цей аналіз результатів переговорів має такі цілі: обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від раніше встановлених директив; оцінка інформації про вже прийняті заходи й відповідальність; визначення обґрунтованості пропозицій, пов'язаних із продовженням переговорів; одержання додаткової інформації про партнера з переговорів;
- індивідуальний аналіз ділових переговорів — це з'ясування відповідального ставлення кожного учасника до своїх завдань і організації в цілому. Це критичний самоаналіз із метою контролю й одержання уроків із переговорів.

У процесі індивідуального аналізу можна одержати відповіді на такі питання:

Чи правильно було визначено інтереси й мотиви партнера за переговорами?

Чи відповідала підготовка до переговорів реальним умовам, що склалися, ситуації та вимогам?

Наскільки правильно визначено аргументи чи пропозиції щодо компромісу?

Як підвищити дієвість аргументації у змістовому й методичному плані?

Що саме визначило результат переговорів? Як вилучити в майбутньому негативні нюанси в процедурі проведення переговорів?

Хто і що повинен робити, щоб підвищити ефективність переговорів?

Питання для обговорення

1. Що таке переговорний процес?

2. Які основні етапи переговорного процесу?
3. Основні аспекти підготовки до переговорів.
4. Які головні психологічні якості особистості потрібно враховувати підчас переговорів і спілкування?

Лекція №7 «Вікові особливості спілкування»

План

1. Особливості спілкування від 0-2 років.
2. Специфічні особливості спілкування дошкільників 3-6 (7) років.
3. Спілкування у шкільному, підлітковому та юнацькому віці.
4. Специфіка спілкування у період ранньої дорослості та літньому віці.

Структурно-логічна схема змісту теми:

1. Перевірка рівня підготовки до заняття.
2. Обговорення: Вікові особливості спілкування.
3. Самостійна робота.
4. Висновки заняття.

- текст лекції

1. Особливості спілкування від 0-2 років

При розгляді проблеми потреби в спілкуванні встановлено, що в числі перших соціальних потреб, що розвиваються у людини, виступає потреба в спілкуванні. Дана потреба служить провідним фактором психічного розвитку людини протягом усього його життя від дитинства до похилого віку.

У зв'язку з різноманітними видами спілкування дослідники виділяють ряд мотивів, пов'язаних з потребою в спілкуванні. Наприклад, виділено три основні групи мотивів:

- пізнавальні мотиви (потреба у враженнях);
- ділові мотиви (потреба в активній діяльності);
- особистісні мотиви (потреба у визнанні та підтримці).

Саме ці потреби, на думку Ю. Б. Гіппенрейтер, можна простежити у новонародженого і в перші два роки життя, коли дитина активно опановує мову. Розвиток мови головним чином пов'язане з потребою у спілкуванні в даному віковому періоді. Так, у дитини перших двох місяців життя проявляється специфічна реакція, особливу увагу на людську мову - *слухове зосередження*. Вже на третьому місяці життя у дитини фіксуються власні голосові реакції на мову дорослого у вигляді "*комплексу пошвавлення*". У цьому

віці дослідники спостерігали перші *Емпатичні реакції* у дітей, що свідчить про розвиток емоційної сфери дитини внаслідок розвитку його промови.

У дитячому віці яскраво виражена потреба в спілкуванні з батьками, особливо з матір'ю. Приблизно з чотирьох місяців дитина починає розрізняти інтонацію, настає фаза емоційного спілкування дитини. *Емоційне спілкування* - це спілкування за допомогою виразних рухів, відповідних емоційному стану: поз, міміки, дотиків, погладжувань, притискання до грудей, відштовхування і т.д. Дефіцит такого спілкування протягом 5-6 місяців призводить до незворотних негативних зрушень у психіці дитини, порушує емоційне, розумовий і фізичний розвиток, призводить до неврозів.

Приблизно на шостому місяці життя дитина починає орієнтуватися і на ритміку дорослої мови, користуватися "*псевдослова*", які виконують сигнальну функцію, але не мають постійних узагальнених значень. Поряд з емоційними реакціями в якості засобів спілкування з'являються дії з предметами - виникає предметне спілкування. *Предметне спілкування* - це спілкування дитини з дорослими, основним засобом якого є предмет. У процесі такого спілкування дитина починає засвоювати суспільно обумовлене значення предмета.

Пізніше, після 6-8 місяців, у дитини починає проявлятися новий тип спілкування з дорослими - ситуативно-ділове. *Ситуативно-ділове спілкування* передбачає спілкування дитини з дорослими в процесі спільних дій з предметами, метою якого є саме спільна дія.

Як зазначає М. І. Лісіна, у дітей 2-6 місяців від народження виявляється потреба в доброзичливій увазі, у дітей від 6 місяців до 3 років - у співпраці. Для дітей до 6 місяців дорослий є джерелом ласки і уваги, а саме спілкування має для дитини особистісний смисл.

До кінця першого року життя у дітей з'являється стійке прагнення до спілкування з однолітками: вони люблять бути серед інших дітей, хоча ще не грають з ними. У цьому віці дитина може "заразитися" негативним емоційним станом близького (разом з ним плакати і засмучуватися, жаліти засмученого, ображеної людини), він здатний показувати своє співчуття і співпереживання. До кінця першого року життя дитина вже починає вимовляти слова, засвоює семантику слова.

На початку другого року життя активно поповнюється словник дитини, з'являється зв'язкова мова (пропозиції). Спілкування з дорослими частіше носить форму звернень. Крім того, у віці двох років у дитини починає формуватися *емоційна реакція на похвалу*. Говорячи про спілкування дитини з дорослими, вчені виділили основні функції:

- усвідомлення свого досвіду;
- систематизація та накопичення життєвого досвіду;

- визначення способу вирішення життєвих завдань (пошуку виходу з різних ситуацій).

Для дітей ясельного віку дорослий - це партнер але в грі, зразок для наслідування, оцінювач знань і умінь дитини; спілкування з ним має діловий сенс. З другого року у дітей розширюється і спілкування з однолітками. Однак вибір партнера для спілкування у них недостатньо стійкий. Так, Л. Н. Галігузова встановила, що діти раннього віку нерідко не можуть впізнати серед однолітків того, з ким перед цим зустрічалися наодинці і грали.

2. Специфічні особливості спілкування дошкільників 3-6 (7) років

До трьох років життя у дитини істотно змінюється потреба у спілкуванні - один із проявів "кризи трьох років". Згідно Л. С. Виготському, в цьому віці вчинки дитини мотивуються не змістом ситуації, а відносинами з іншими людьми. Спілкування з дорослими і однолітками (їх коло значно зростає) перетворюється на соціальну взаємодію. При цьому дитина починає освоювати правила і норми взаємодії в групі.

Варто відзначити і виражені індивідуальні відмінності *комунікативних здібностей* дитини, які починають яскраво проявлятися саме в даному віковому періоді. При формуванні "*образу себе*" дитина починає спиратися на уявлення про свої можливості і особистий досвід взаємодії і спілкування з іншими людьми.

У 4-річних дітей однією з провідних потреб стає спілкування з однолітками, при цьому зберігається потреба в спілкуванні з дорослими. Для дитини 3-5 років дорослий - це об'єкт шанобливого ставлення, і спілкування з ним має пізнавальний сенс.

У віці приблизно 4-6 років у дітей спостерігається соціально-психологічний феномен дружби. *Дружба* - глибокі індивідуально-виборчі міжособистісні відносини, що характеризуються взаємної прихильністю, заснованої на почутті симпатії та безумовного прийняття іншого. Серед основних функцій дружби вчені називають: 1) розвиток самосвідомості; 2) формування почуття причетності; 3) зв'язок із суспільством собі подібних.

Для дітей 5-7 років дорослий - це старший друг, від якого діти чекають взаєморозуміння і взаємопереживань. Таким чином, з віком зміст потреби у спілкуванні стає багатшим і різноманітнішим, при цьому змінюється значення дорослого як об'єкта спілкування.

У дошкільний період здійснюється перехід від *безпосередніх форм спілкування* до *вмотивованим спілкуванню* різного рівня. Так, безпосередні форми виборчого спілкування означають вибір партнера без будь-яких пояснень з боку дитини (молодший дошкільний вік), що вступає в короткочасні контакти з однолітками і часто змінює товаришів по спільних ігор. Більшість старших дошкільників по-різному обґрунтовують свою вибірковість у спілкуванні з

однолітком. При цьому присутній мотивація емоційного характеру: "Тому що подобається з ним грати" і вкрай рідкісні функціональні причини: допомога, турбота про інше.

Специфічні особливості спілкування дошкільників з однолітками наступні:

1) велика різноманітність комунікативних дій і надзвичайно широкий їх діапазон. У спілкуванні з однолітками вперше з'являються такі форми комунікативної поведінки, як удавання, прагнення зробити вигляд і висловити образу, спеціально не відповідати партнеру, кокетство, фантазування;

2) надзвичайні емоційність і розкутість спілкування. У середньому дошкільнята втричі частіше схвалюють ровесника і в дев'ять разів частіше вступають з ним у конфліктні відносини, ніж при взаємодії з дорослими;

3) нестандартність і не регламентованість спілкування. Якщо в спілкуванні з дорослими навіть найменші діти дотримуються певних форм поведінки, то при взаємодіях з однолітками дошкільнята використовують найнесподіваніші і оригінальні дії, яким властива розкутість і ненормованість, що сприяє прояву дітьми своєї індивідуальності;

4) переважання ініціативних дій над відповідними. Особливо яскраво це виявляється в неможливості продовжити і розвинути діалог, який розпадається через відсутність активності у відповідь партнера. Ініціативу дорослого діти приймають і підтримують приблизно в два рази частіше.

Підводячи підсумок особливостей розвитку спілкування в дошкільному віці, позначимо різноманітні форми спілкування, які проявляються в перші сім років життя дитини.

1. *Ситуативно-особистісна* форма (0-6 місяців) - спілкування, в ході якого дорослий забезпечує виживання дитини і задоволення всіх його первинних потреб. Проявляється в "комплексі пожвавлення", тобто складної реакції немовляти на появу в його нулі зору матері або на звук її голосу. Ця реакція включає зорове зосередження, вокалізації, рухові і емоційно-експресивні форми активності.

2. *Ситуативно-ділова* форма (6 місяців - 3 роки) - спілкування, що розвертається в ході спільної діяльності з дорослими. Дана форма спілкування після 4 років (4-6-й роки життя) змінює своє утримання. Одноліток стає для дитини більш привабливим, ніж дорослий (розвивається сюжетно-рольова гра). Починає чітко виявлятися потреба у визнанні та повазі з боку однолітка, виникає ділове співробітництво, і з'являються конкурентні, змагальні відносини.

3. *Емоційно-практична* форма спілкування (2-4-й роки життя) проявляється, коли дитина чекає від однолітка співучасті у своїх забавах і жадає самовираження. У однолітків він сприймає лише ставлення до себе, а його

самого (його бажання, дії, настрої), як правило, не помічає. Це спілкування ситуативно і цілком залежить від конкретної обстановки і від практичних дій партнера.

4. *Неситуативно-пізнавальна* форма (3-4 роки) - спілкування розгортається на тлі спільної з дорослими і самостійної діяльності дитини по ознайомленню з фізичним світом. Це вік "чомучок".

5. *Внеситуативно-особистісна* форма (4 роки - 6-7 років) - спілкування, що розвертається на тлі теоретичного і практичного пізнання дитиною соціального світу (для пізнання самого себе, інших дітей і людських відносин).

6. *Внеситуативно-ділова* форма спілкування (6-7-й роки життя) проявляється в частих речових зверненнях до однолітка, має неситуативний характер (діти розповідають один одному про те, де вони були, що бачили, діляться своїми планами, дають оцінки якостям і вчинків інших). Таке спілкування відбувається на тлі спільного справи (загальною гри або продуктивної діяльності), при цьому підготовка до гри, її планування та обговорення її правил займають значне місце. У спілкуванні дітей зберігається конкурентний початок, але це не заважає бачити у партнера його неситуативні прояви - бажання, переваги, настрої. Зміст потреби у спілкуванні в перші сім років життя дитини може бути дуже різноманітним.

3. Спілкування у шкільному, підлітковому та юнацькому віці

У віці 6-7 років дитина потрапляє в шкільне середовище, яка є для нього новою соціальною ситуацією розвитку. У дитини продовжує розширюватися коло спілкування з однолітками за рахунок придбання нових навичок соціальної взаємодії з ними. Потреба в емоційній підтримці однолітків зберігається, що може служити основою таких відносин, як "помилкове товариство" або "кругова порука". У молодшому шкільному віці спілкування нерідко базується на зовнішніх чинниках: "живемо по сусідству", "моя мама знає її маму", "в спальні ліжка поруч були" і т.д.

У шкільному віці виділили *перших* і *другий* кола спілкування. Так, в перше коло входять ті однокласники, які є об'єктом сталого вибору, у другій - ті, з ким дитина іноді спілкується, і ті, кого він уникає.

У віці 9-10 років, коли дитина переходить з початкової школи в середню ланку, у нього втрачається інтерес до спілкування з дорослими, як правило, він переключиться на спілкування з однокласниками. Таке спілкування носить в основному соціальний характер, тобто діти обирають суспільство однолітків своєї статі. Спілкування з однокласниками сприяє засвоєнню таких типів відносин, як лідерство і дружба.

У підлітковому віці спілкування з однолітками досягає максимуму (11-13 років). При цьому в основі спілкування - бажання допомогти товаришеві і якості партнера по спілкуванню: "вольовий", "чесний", "сміливий" і т.п. ; добре грає у футбол, добре грає на гітарі і т.п. У шестикласників з'являються мотиви вибору, пов'язані з потребою внутрішнього (духовного) спілкування: "разом мріяти", "разом будувати різні плани в життя". Підлітки особливо приділяють увагу "популярним" учням. З віком стійкість у виборі партнера спілкування підвищується .

Практики відзначають у підлітків досить виражене прагнення до стихійно-групового спілкування (в неформальних групах). Причиною виступає часта незадоволеність потреби в соціально орієнтованій формі спілкування. Як правило, в якості факторів, що привертають підлітків у неформальні вуличні групи спілкування, виступають: 1) недоліки в організації дозвілля; 2) погані взаємини з батьками; 3) відсутність дорослих; 4) свобода дій; 5) емоційні контакти з однолітками обох статей; 6) перебування у відокремлених місцях; 7) галасливі прогулянки по вулицях і спільні витівки; 8) можливість вживання заборонених засобів (сигарети, наркотики, алкоголь).

У пубертатний період проявляється потреба в *афіліації* (приладдя) до якої-небудь групи. Група людей, що користуються повагою і особливим значенням для підлітка, називається *референтною групою*. Саме в ній підліток може поділитися виникаючими проблемами, які зрозумілі таким же, як він, розділити спільні інтереси та захоплення. Таким чином, спілкування з однолітками стає більш змістовною і глибокою, формуються і розвиваються емоційно-насичені форми (дружба і любов). Спілкування в даному віковому періоді все більше набуває гетеросоціального характеру, молоді люди освоюють гендерні ролі (відповідну поведінку і зміст), соціальні норми і цінності.

Підлітковий вік характеризується чергуванням періодів "закритості" і "відкритості" в спілкуванні. "Закритість" наголошується в 6 і 8 класах (хоча бувають зрушення в часі настання цього періоду), а "відкритість" - в 7 і 9 класах. "Закритість" проявляється у прагненні підлітка відгородити свій внутрішній світ, захистити від стороннього тиску ще не сформовані уявлення про себе, свій "образ Я". У цей період навіть нейтральні питання можуть викликати у підлітків неадекватну реакцію. Наприклад, у відповідь на запитання матері: "Ти обідав сьогодні?" молода людина може відповісти: "Вічно ти лізеш мені в душу! Дай мені спокій!" У періоди "відкритості" підліток, навпаки, потребує бесіди про себе, про свої проблеми, переживання, про те що відбуваються в нього. Семикласник може задовольнити цю потребу в спілкуванні з однолітками і дорослими, проте в 9 класі - саме з дорослими (кому довіряє), так як перед ним

стоїть завдання життєвого самовизначення, вибору професії, шляхи подальшої освіти.

У юнацькому віці відбувається оновлення мотивів, розширюється коло спілкування і його цілі. При цьому втрачає пріоритет внутрігрупове спілкування з однолітками, посилюються контакти з особами протилежної статі і з дорослими.

4. Специфіка спілкування у період ранньої дорослості та літньому віці

Рання дорослість (20–35 років). Провідні ролі: професійна реалізація, створення сім'ї, пошук партнерських і дружніх відносин.

Особливості спілкування:

- орієнтація на інтимно-особистісні стосунки (партнерство, кохання);
- розширення професійних контактів: перші колективи, ділове спілкування, кар'єрні переговори;
- дружба стає більш вибірковою, ґрунтується на близьких цінностях і взаємопідтримці;
- важливе значення має визнання колег і авторитет серед однолітків.

Середня дорослість (35–50 років). Провідні ролі: розвиток кар'єри, виховання дітей, активна соціальна діяльність.

Особливості спілкування:

- баланс між сімейними й професійними контактами;
- зростає потреба у партнерському діалозі в шлюбі та сім'ї;
- комунікація з дітьми переходить у більш рівноправну форму;
- професійне спілкування вимагає навичок лідерства, керівництва, уміння вести переговори.

Пізня дорослість (50–60 років). Провідні ролі: збереження професійного статусу, підтримка дітей, підготовка до нових життєвих змін.

Особливості спілкування:

- поступове зменшення інтенсивності професійних контактів;
- зростання значення дружніх і сімейних стосунків;
- прагнення передати досвід, наставництво молодшим поколінням;
- у стосунках більше стабільності, але й більша чутливість до конфліктів.

Рання старість (60–75 років)

Особливості:

- вихід на пенсію часто скорочує професійні контакти → можливе відчуття ізоляції;
- головний акцент переходить на сімейне спілкування (діти, онуки);
- важлива потреба у визнанні значимості та життєвого досвіду;
- дружні стосунки з ровесниками підтримують психологічне здоров'я.

Справжня старість (75–90 років)

Особливості:

- суттєве зменшення кола контактів (через хвороби, втрати друзів, обмежену мобільність);
- потреба у теплій, щирій, підтримувальній комунікації;
- часто зростає залежність від членів сім'ї, тому важливим стає стиль їх спілкування (толерантність, повага, увага);
- іноді з'являється тенденція до ретроспективного спілкування – розповіді про минуле, потреба ділитися досвідом.

Довгожителі (90+)

Особливості:

- спілкування дуже обмежене через фізичні й когнітивні труднощі;
- висока цінність будь-якого контакту (навіть коротких розмов);
- особливе значення мають невербальні прояви (усмішка, дотик, інтонація).

У період ранньої дорослості відзначається специфіка розвитку спілкування, пов'язана з особливостями професійної діяльності та самовдосконаленням людини, зі створенням сім'ї, вихованням дітей, плануванням і проведенням дозвілля. У цьому віці виникає новий комплекс емоцій: емоції близькості як основи любові, батьківських відносин, радість від спілкування з дитиною, інтерес до нього і захоплення ним, почуття прихильності і взаємної довіри.

У літньому віці сфери спілкування звужуються: може зникнути ділове спілкування (вихід на пенсію), зменшується інтенсивність сімейного спілкування (або замінюється телефонними розмовами). Багато літніх людей втрачають своїх близьких, стають вдівцями або вдовами, внаслідок чого позбавляються постійного сімейного спілкування, переживаючи самотність. Самотність - одна з форм дефіцитного спілкування. В якості компенсації в цьому випадку велику роль набуває спілкування з приятелями або подругами (з ровесниками), з сусідами по під'їзду або по вулиці.

На всьому протязі розвитку особистості (і її соціалізації) спілкування тісно взаємопов'язано з діяльністю людини, воно як визначає характер діяльності, так і саме визначається нею. У перші сім років життя розвиток спілкування йде дуже високими темпами, при цьому відбувається зміна змісту потреби в спілкуванні. У підлітковому віці відбувається поглиблення і вдосконалення, зміну спрямованості спілкування. У дорослості спілкування більш тісно пов'язано зі специфікою професійної діяльності. У літньому віці роль спілкування для людини має величезне значення, виступаючи провідною діяльністю (що пов'язані з віковими особливостями людини), воно набуває нових відтінків і зміст.

Питання для обговорення

1. Що таке спілкування і яку роль воно відіграє у розвитку особистості?
2. Які існують вікові відмінності у формування комунікативної компетентності?
3. Яка відмінність у спілкуванні на етапах кожного вікового періоду?
4. Чому дорослість є періодом найвищої комунікативної компетентності?

Список рекомендованої літератури

Основна література

1. Волошенко М.О., Азаркіна О.В. Психологія спілкування: Навч. посібник. Київ: Олді Плюс, 2021. 280 с.

2. Карпенко Н. М. Соціальна психологія комунікації : навч. посіб. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 276 с.
3. Курова А.В. Психологія спілкування: навчально-методичний посібник для здобувачів вищої освіти факультету психології, політології та соціології НУ «ОЮА») / А.В. Курова. Одеса: Фенікс, 2020. 79 с.
4. Карпенко Н. М. Соціальна психологія комунікації : навч. посіб. Львів : ЛНУ імені Івана Франка, 2022. 276 с.
5. Філоненко М. Психологія спілкування : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2024. 304 с. ISBN 978-617-673-614-1.
6. Röhner, J., Schütz, A. Psychology of Communication / J. Röhner, A. Schütz. – Cham : Springer Nature Switzerland AG, 2023. – 155 с.

Допоміжна

1. Сторож В.В. Особливості викладання психології спілкування для майбутніх фахівців соціономічної сфери. «Наукові інновації та передові технології» (Серія «Психологія»): журнал. 2025. № 2(42) 2025. С. 2166-2174. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2\(42\)](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2025-2(42))
2. Сторож В.В. Специфіка спілкування в професійній діяльності фахівців соціономічної сфери. «Перспективи та інновації науки (Серія «Психологія»): журнал. 2025. № 3(49) 2025. С. 1371- 1380 DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-3\(49\)](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2025-3(49))
3. Сторож В.В., Бальжик В.В. Особливості комунікативної компетентності у майбутніх психологів / В.В. Сторож., В.В. Бальжик // Сучасна педагогіка та психологія: методологія, теорія і практика: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Київ, 4–5 грудня 2020 р. – К. : Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського, 2020. с.138-141.
4. Сторож В. В., Ришова М.Е. Особливості поведінки та комунікації в структурі розладів аутистичного спектру у дітей дошкільного віку // Spirit time №4 (16) 2019 ISSN 2522-9923 VOL.1 Berlin, Germany. 37-40 p.
5. Коструба Н. С. Ефективні комунікації як засіб досягнення професійних цілей// Соціально-психологічна компетентність персоналу в сфері публічного управління [Текст]: монографія / О. В. Лазорко, О. В. Кихтюк та ін. / за заг. ред. О. В. Лазорко, Т. В. Федотової. Луцьк: Вежа-Друк, 2020. С. 92-105.
6. Коструба Н.С. Когнітивно-стильова характеристика комунікативної компетентності студента // Психологічні перспективи. 2020. № 35. С. 68-82. <https://doi.org/10.29038/2227-1376-2020-35-68-82>
7. Курило О. Й., Розман І. І. Вербальні та невербальні аспекти культури спілкування. UBR: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/4.3/28.pdf>.
8. Лозова О. М. Міжособистісне спілкування у професійній діяльності : навч. посіб. Харків: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2023. 240 с.

9. Петренко Л. О. Комунікативна компетентність у педагогічній діяльності : монографія. — Тернопіль : ТНПУ, 2025. — 312 с.
10. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів: Видавництво «Сполом», 2021. 223 с.
11. Rosenberg M. Ненасильницьке спілкування. Мова життя / пер. з англ. Харків : Ранок, 2020. 288 с. ISBN 978-617-09-5665-5.
12. Савенкова Л. О., Приходько В. М., Варбан Є. О. Психологія спілкування : зб. тренінгів [Електронний ресурс] / за ред. Л. О. Савенкової. Київ : КНЕУ, 2023. Режим доступу: https://ebooks.znu.edu.ua/index.php?action=url%2Fview&url_id=41014
13. Шевченко І. В. Психологія ділового спілкування : навч. посіб. Київ : Академія, 2022. 220 с.
14. Farmer, D. (авт.); Bell, B. (ред.). Oral / Interpersonal Communication / D. Farmer, ред. B. Bell. – [б. м.] : WisTech Open, 2025. – 2025. – ISBN 978-1-957068-29-9.

Інформаційні ресурси

1. Бібліотека Університету Ушинського: офіційний сайт.
URL : <https://library.pdpu.edu.ua/>
2. Засоби спілкування/ UBR:
https://pidruchniki.com/15941024/psihologiya/zasobi_spilkuvannya
3. Міністерство освіти і науки України: офіційний сайт URL: <http://www.mon.gov.ua>
4. Національна бібліотека України імені В. І. Вернадського: офіційний сайт URL: <http://www.nbuv.gov.ua/>
5. Одеська національна наукова бібліотека: офіційний сайт.
URL: <http://odnb.odessa.ua/>
6. Освітній портал – все про освіту в Україні. UBR:
<http://www.osvita.org.ua>
7. Основні форми спілкування. Монологічні. UBR:
https://pidruchniki.com/12281128/psihologiya/osnovni_formi_spilkuvannya
8. Основні форми спілкування. Діалогічні. UBR:
https://pidruchniki.com/00000000/psihologiya/dialogichni_vistupi.
9. Офіційний сайт МОН України. UBR: <http://www.education.gov.ua>

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Лекція №1 «Предмет, функції та види спілкування».....	5
1. Сутність поняття про спілкування.....	5

2. Функції спілкування.....	8
3. Основні види спілкування.....	10
4. Стилi спілкування.....	11
Питання для обговорення.....	13
Лекція №2 «Комунікативність та комунікабельність».....	13
1. Спілкування як комунікація.....	13
2. Основні види комунікації.....	15
3. Специфіка міжособистісної комунікації.....	16
Питання для обговорення.....	18
Лекція №3 «Вербальне та невербальне спілкування».....	18
1. Поняття та основні ознаки вербального спілкування.....	19
2. Види та форми мови.....	20
3. Слухання як вид комунікації.....	21
4. Особливості сприймання і розуміння людини під час вербального спілкування.....	24
5. Невербальна комунікація та її особливості.....	25
6. Кінесичні особливості невербального спілкування.....	27
7. Проксемічні особливості невербального спілкування.....	31
Питання для обговорення.....	32
Лекція №4 «Професійне спілкування як мистецтво».....	33
5. Феномен та поняття професійного спілкування.....	33
6. Ознаки професійного спілкування.....	33
7. Службове спілкування.....	34
8. Етика ділової бесіди.....	36
9. Етикет сучасного спілкування.....	37
Питання для обговорення.....	38
Лекція №5 «Порушення, бар'єри та труднощі спілкування».....	38
1. Труднощі у процесі спілкування.....	39
2. Бар'єри у спілкуванні.....	40
3. Види маніпуляції в спілкуванні.....	44
Питання для обговорення.....	47
Лекція №6 «Психологічні аспекти переговорного процесу».....	47
1. Переговори як різновид ділового спілкування.....	48
2. Процес підготовки до переговорів.....	49
3. Основні етапи переговорного процесу.....	51
Питання для обговорення.....	55
Лекція №7 «Вікові особливості спілкування».....	55
10. Особливості спілкування від 0-2 років.....	55
11. Специфічні особливості спілкування дошкільників 3-6 (7) років.....	57

12.Спілкування у шкільному, підлітковому та юнацькому віці.....	59
13.Специфіка спілкування у період ранньої дорослості та літньому віці.....	61
Питання для обговорення.....	63
Список рекомендованої літератури	64