

Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини

Горенко М. В.

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ
навчальний посібник



*Візаві
Умань
2024*

УДК 159.9:316.454(075.8)

Авторка – **Горенко Мар'яна Вячеславівна**, докторка філософії, викладачка кафедри психології Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Рецензенти:

Волобуєва О. Ф. – заслужена працівниця освіти, докторка психологічних наук, професорка, старша наукова співробітниця (з гендерних питань) науково-дослідного відділення управлінської діяльності в Держприкордонслужбі України науково-дослідного відділу Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького.

Кучерявий А. О. – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри військової психології та педагогіки Військового інституту Київського національного університету імені Тараса Шевченка.

Міщенко М. С. – кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри психології Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини.

Рекомендовано Вченою радою Факультету соціальної та психологічної освіти Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини (протокол №7 від 26 грудня 2024 року)

Горенко М. В. Психологія спілкування : навч. посіб. Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини. Умань : Візаві, 2024. 109 с.

Навчальний посібник «Психологія спілкування» призначений для здобувачів, викладачів та практикуючих психологів, які прагнуть глибше розуміти процеси міжособистісної комунікації та опанувати сучасні підходи до ефективної взаємодії. У посібнику розглянуто фундаментальні аспекти психології спілкування, теоретичні концепції, комунікативними моделі та психологічними механізми, що лежать в основі соціальної взаємодії.

Приділяється увага питанням вербальної та невербальної комунікації, стратегіям подолання комунікативних бар'єрів, маніпуляції, психологічному впливу в процесі спілкування. Окремі теми присвячені особливостям спілкування в різних соціальних контекстах: професійному (спілкування психолога з клієнтом), сімейному, дружньому, онлайн-середовищі. Теоретичний матеріал доповнюють приклади з практики та контрольні запитання, які сприяють закріпленню знань і формуванню навичок ефективного спілкування.

ЗМІСТ

Передмова	5
Розділ I. Теоретичні основи психології спілкування	6
Тема 1 Спілкування як психологічний феномен	6
1. Теоретичні аспекти процесу спілкування	6
2. Розвиток спілкування в онтогенезі.	7
3. Спілкування як потреба.	9
4. Структура і функції спілкування	12
Тема 2 Основні характеристики спілкування	14
1. Класифікація видів спілкування.	14
2. Стратегії та стилі спілкування.	16
3. Типи комунікабельності людей.....	19
Тема 3. Особливості вербального спілкування	21
1. Поняття про вербальні засоби спілкування.	21
2. Розвиток мови в процесі онтогенезу.	23
3. Голосові характеристики мови.....	24
Тема 4. Особливості невербального спілкування	26
1. Невербальна поведінка в процесі спілкування.	26
3. Основні кластери жестів.	29
4. Складності в інтерпретації невербальної поведінки.	32
Розділ 2. Основні компоненти спілкування.....	33
Тема 5. Спілкування як обмін інформацією (комунікація)	33
1. Специфіка процесу обміну інформацією.	33
2. Комунікативні бар'єри.....	35
3. Слухання і говоріння.....	36
Тема 6. Спілкування як взаємодія (інтеракція)	41
1. Інтерактивна сторона спілкування.....	41
2. Теорії міжособистісної взаємодії.	42
3. Різновиди міжособистісних контактів.....	45
4. Взаємодія як організація діяльності.	48
Тема 7. Маніпуляція та психологічний вплив в процесі спілкування	49
1. Психологічний вплив. Види психологічного впливу.	49
2. Маніпуляція та техніки маніпулювання.....	52
3. Механізми психологічного захисту від маніпуляції	55
Тема 8. Спілкування як розуміння та сприйняття (перцепція)	56

1. Характеристика соціальної перцепції.	56
2. Ефекти соціальної перцепції.	57
3. Сприйняття компліментів, критики, зауважень у спілкуванні.	61
Тема 9. Конфліктне спілкування	62
1. Конфлікт: елементи, типи.....	63
2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації.	64
3. Способи регуляції емоційного стану.	65
Тема 10. Індивідуальні особливості спілкування	67
1. Темперамент і спілкування.....	67
2. Вплив характеру на спілкування.....	70
3. Вікові та гендерні особливості спілкування.	71
Тема 11. Неправдива інформація в процесі спілкування	74
1. Психологічна сутність обману в процесі спілкування.	74
2. Визначення обману в процесі спілкування за вербальними та невербальними показниками.	75
3. Мімічні ознаки обману.....	79
Тема 12. Спілкування психолога з клієнтом	81
1. Особливості спілкування психолога з клієнтом.	81
2. Вербальні та невербальні особливості комунікативної діяльності психолога.	83
3. Комунікативна компетентність психолога та комунікативні техніки.....	85
4. Сократівський діалог в роботі психолога.	88
Розділ 3. Прикладні аспекти психології спілкування	89
Тема 13. Особливості дружніх та сімейних відносин	89
1. Психологічні аспекти дружніх відносин.	89
2. Психологічні особливості сімейних відносин.	91
3. Психологічна підтримка та допомога у вирішенні проблем у відносинах.....	94
Тема 14. Публічні виступи та ділове спілкування	96
1. Специфіка та види ділового спілкування.....	96
2. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.	98
3. Етикет сучасного ділового онлайн-спілкування.	100
4. Психологічні прийоми для публічних виступів.	102
Тема 15. Професійне спілкування фахівців у сфері «людина-людина»	103
1. Специфіка взаємодії в системі «людина-людина».	103
2. Культура професійного спілкування.	104
3. Комунікативна культура спеціаліста.	106

Передмова

Спілкування є однією з найважливіших складових людського життя, що визначає якість міжособистісних відносин, професійної діяльності та самореалізації особистості. Його вивчення має надзвичайно важливе значення як у науковому, так і в практичному аспектах. Представлений навчальний посібник «Психологія спілкування» спрямований на розкриття теоретичних засад і практичних аспектів цього феномену.

Структура посібника охоплює три основних розділи. У першому розділі розглядаються загальнотеоретичні основи психології спілкування, зокрема його сутність, функції, розвиток в онтогенезі, вербальні та невербальні аспекти. Другий розділ присвячений основним компонентам спілкування, таким як комунікація, інтеракція та перцепція, а також питанням маніпуляції, конфліктного спілкування, індивідуальних особливостей комунікативної поведінки. У розділі 3 окрему увагу приділено специфіці професійного спілкування, ділової взаємодії, комунікації психолога з клієнтом, а також психологічним аспектам дружніх і сімейних відносин. Посібник містить практичні рекомендації щодо розвитку комунікативної компетентності, розпізнавання неправдивої інформації та ефективного використання психологічних прийомів у публічних виступах.

Матеріал посібника буде корисним студентам психологічних спеціальностей, викладачам, фахівцям, які працюють у сфері «людина-людина», а також усім, хто прагне покращити власні навички спілкування та розуміння міжособистісної взаємодії.

Розділ I. Теоретичні основи психології спілкування

Тема 1 Спілкування як психологічний феномен

1. Теоретичні аспекти процесу спілкування.
2. Розвиток спілкування в онтогенезі.
3. Спілкування як потреба.
4. Структура і функції спілкування.

1. Теоретичні аспекти процесу спілкування

Люди не можуть жити, працювати, задовольняти свої матеріальні та духовні потреби без спілкування з іншими людьми. Історично та в процесі індивідуального розвитку людини спілкування було необхідною умовою її існування та одним з найважливіших чинників суспільного розвитку. Як невід'ємна частина всіх видів людської діяльності, спілкування відображає об'єктивну потребу людей в об'єднанні та співпраці один з одним і є умовою розвитку ідентичності, цілісності та індивідуальності.

На своєму життєвому шляху ми зустрічаємо різних людей. Всі вони ставляться до нас по-різному і не завжди стримані, а ми часто сваримося з ними або просто показуємо своє невдоволення. Є основа для такої поведінки, яку можна пояснити з психологічної точки зору, а саме – вивчення психології спілкування. Вивчаючи психологію спілкування, ми можемо навчитися розуміти почуття, емоції та бажання інших людей, як поводитися не лише тоді, коли сварка починається, а й тоді, коли вона переростає в конфлікт, як контролювати себе та свій голос, як читати невербальну поведінку, тощо.

***Психологія спілкування** – це розділ загальної психології, предметом вивчення якого є психологічна специфіка процесу спілкування, який розглядається з точки зору взаємин між індивідом і суспільством; галузь, яка вивчає процеси взаємодії людей у процесі спілкування, шукає шляхи вдосконалення комунікативних навичок та розуміння міжособистісних стосунків. Ця дисципліна надає нам уявлення про те, як ефективно спілкуватися, як будувати міцні взаємини, як розуміти й бути зрозумілими.*

Говорячи про специфіку спілкування, варто пам'ятати, що процеси комунікації можна розглядати не тільки з психологічної точки зору, але й з інших ракурсів, таких як соціологічний та лінгвістичний.

Комунікація за своїм походженням і змістом є продуктом науки про стан. Термін **«комунікація»** широко використовується в англomовній психологічній літературі. Семантично «комунікація» і «спілкування» майже тотожні і означають «зв'язок», «спілкування», «повідомлення».

Спілкування є передумовою всіх видів людської діяльності, але воно має соціальний характер. Тому можна сказати, що будь-яка людська діяльність не може існувати без спілкування. Отже, спілкування є важливим елементом людської діяльності. Яким би не був вид чи форма людської діяльності (праця, гра, навчання, війна, торгівля, комерція, кохання, туризм, освіта, лідерство, управління тощо), люди діють так, ніби вони належать до спільноти, навіть якщо вони перебувають на самоті.

У широкому розумінні спілкування – це аспект людської діяльності, що відображає зв'язки, взаємодії та взаємовпливи людей у процесі матеріального та нематеріального виробництва і є способом реалізації суспільних відносин через прямі та опосередковані контакти, які встановлюються індивідами та групами в процесі суспільного життя. Люди і групи встановлюють свої матеріальні, політичні, релігійні та інші відносини один з одним за допомогою комунікації. Це пов'язано з тим, що всі суспільні відносини завжди мають соціально-психологічний вимір, і цей вимір проявляється в прямих і непрямих контактах між людьми.

***Міжособистісне спілкування** – це процес інформаційної та предметної взаємодії між людьми, в якому формуються і реалізуються міжособистісні стосунки. Ці відносини, що виникають у безпосередньому контакті, визначаються і регулюються загальною системою суспільних відносин, умовами суспільного виробництва та інтересами індивідів і груп у виконанні соціальних функцій. Це певний «зріз» та особистісне забарвлення суспільних відносин, виражене на емпіричному рівні.*

Зокрема, мовна та комунікативна діяльність як загальні види діяльності належать до того ж типу, що й виробнича та пізнавальна діяльність, і мають ту ж саму базову організацію з психологічної точки зору. Її також можна розглядати з точки зору об'єктивних результатів і соціальної організації. Мовленнєву діяльність можна інтерпретувати не лише з психологічної точки зору комунікації, але й як соціальну взаємодію.

Отже, ***мовленнєву діяльність*** можна визначити як професійне використання мови для спілкування (діяльність професійних ораторів, лекторів, театральних акторів, естрадних співаків тощо). І відбувається вона у різних формах мовленнєвих актів (діалог, багатомовність, монолог). Основними учасниками комунікації, окрім мовця, є реальні або уявні слухачі. Таким чином, мовлення, усне чи писемне, – це конкретно говоріння і сприйняття (слухання, читання).

Метою комунікації є досягнення взаєморозуміння та взаємодії. Знання позиції співрозмовника, досягнення взаєморозуміння і створення умов для взаємодії є глибинною схемою комунікативної стратегії.

2. Розвиток спілкування в онтогенезі.

Людина визнається соціальною істотою лише тоді, коли вона вступає в контакт з іншими. Люди народжуються без необхідних для існування навичок і вмінь. Якості, необхідні для життя в конкретному суспільстві, набуваються в процесі спілкування. Іноді кажуть, що якби люди старше двох років раптово зникли з лиця землі, то діти, які залишилися в живих, вирости б дикунами. Вони не змогли б користуватися благами людського прогресу. Більше того, вони не знали б мови і не могли розмовляти один з одним. Все це виникло в процесі комунікації під час розвитку людства.

Коли говорять про роль спілкування у формуванні людського особистості, часто наводять приклад «дітей-мауглі». Ці класичні приклади

показують, що без людського спілкування дитина не може стати людиною в повному розумінні цього слова. Однак існує цікава наукова гіпотеза про «мауглі», яка дозволяє поглянути на це питання під іншим кутом. Згідно з цією гіпотезою, всі «діти-мауглі» є розумово відсталими. Знижені розумові здібності сприяють пробудженню інстинктів і адаптаційних механізмів, і в результаті ці діти можуть виживати в природному середовищі. Психічно нормальна дитина в подібній ситуації не виживе. Це відбувається тому, що зниклі інстинкти створюють нові сили, що дозволяють дитині асимілювати багатство людського світу.

На ранніх етапах онтогенезу спілкування особливо важливе для формування особистості дитини. Поведінка, діяльність і ставлення дитини до світу і самої себе значною мірою визначаються її спілкуванням з дорослими. Згідно з останніми дослідженнями поведінки немовлят, у перші дні життя діти не виявляють потреби в спілкуванні з дорослими. Це свідчить про те, що *потреба в спілкуванні не є вродженою, а формується в процесі взаємодії з дорослими.*

Спілкування з іншими розвивається поступово в процесі онтогенезу. Передумовою для цього є інтенсивна реакція, яка виникає при контакті дитини з дорослим незабаром після народження. Однією з перших ознак такого контакту є посмішка дитини у відповідь на ласку дорослого (четвертий тиждень життя). Вже на другому місяці життя виникає унікальна соціальна потреба людини – потреба в контакті з дорослими і дорослими, які доглядають за дитиною. Основним проявом цієї потреби є комплекс поживавлення. Це безпосереднє емоційне спілкування з іншою людиною. У цьому виді спілкування дитина використовує різні засоби міміки і жестів (погляди, посмішки, виразні рухи, звуки), щоб висловити своє ставлення до співрозмовника.

Перелічимо *основні етапи* засвоєння процесу комунікації в онтогенезі дитини:

1. *Домовленнєвий етап*: триває приблизно до 11 місяців. Немовлята можуть розрізняти інтонацію і тембр голосів людей, які їх оточують, а з двомісячного віку починають вимовляти голосні звуки. Це початок зворотного зв'язку, бажання дитини реагувати на оточення і спілкуватися з ним. Плач переростає в крик, нескінченне повторення складів («ма-ма», «та-та», «па-па», «ба-ба»), а пізніше – в усвідомлену вимову слів.

2. *Етап раннього засвоєння мови*. Коли дітям виповнюється один рік, вони починають вимовляти слова, спочатку лише наслідуючи дорослих. Слова ще не повністю сформовані і мають багато значень. Наприклад, вимовляючи слово «мама», немовлята показують, що вони хочуть пити, щоб їх взяли на руки, допомогли щось зробити, тощо. Також корисними є жести та міміка.

3. *Етап засвоєння граматичних структур мови*: збільшується словниковий запас, у мовленні дитини з'являються певні граматичні структури і т.д. Цей період триває до семи років. Цей період, який педагоги

називають дошкільним, є сприятливим для вивчення різних іноземних мов одночасно з рідною.

За іншою класифікацією ***основні етапи онтогенетичного розвитку людської комунікації:***

1. Від народження до 2-3 місяців. Зміст – біологічне, безпосереднє (контактне) спілкування для задоволення органічних потреб дитини. Основними засобами спілкування в цей період є примітивна міміка і примітивні жести, які не є повністю організованими.

2. Від 2-3 місяців до 8-10 місяців. Рання стадія когнітивної комунікації, пов'язана з функціонуванням основних органів чуття і появою прагнення до нових вражень.

3. Від 8-10 місяців до 1,5 року. Поява вербальної та невербальної комунікації, яка задовольняє пізнавальні потреби. Зв'язок з невербальними засобами комунікації та мовою.

4. Від 1,5 до 3 років. Виникнення найпростішої трудової та ігрової комунікації, пов'язаної з появою предметної діяльності та ігор, в яких беруть участь інші люди.

5. Від 3 до 6-7 років. Формування довільності у виборі та використанні різних засобів спілкування, вроджених або набутих. Розвиток так званого рольового спілкування. Здійснюється через участь дітей у рольових іграх.

Інтелектуальний та особистісний розвиток дітей прискорюється, коли вони вступають до школи. Поглиблюється і урізноманітнюється зміст спілкування, диференціюються його цілі і розвиваються його засоби. Спілкування стає все більш мовним та інтелектуальним, а ділове та особисте спілкування чітко розмежовуються і розвиваються відносно незалежно.

З розвитком мови з'являється можливість урізноманітнити зміст інформації, що передається і сприймається в процесі комунікації, а також використовувати різні засоби комунікації в навчальному процесі. Як наслідок, інструментальні аспекти комунікації стають багатшими. Подальший розвиток спілкування можна виразити як поступове накопичення комунікативної культури людини на основі рефлексії, зворотного зв'язку і саморегуляції. Психологічно високорозвинена людина відрізняється від менш розвиненої не тільки сформованістю потреби в спілкуванні з різними людьми, а й багатством змісту, різноманітністю цілей і використанням різних засобів спілкування.

3. Спілкування як потреба.

У зв'язку з вищезазначеним, питання про виникнення спілкування як людської потреби постає в новому світлі. І перше питання – чи існують такі потреби?

Майже всі психологи, які намагалися класифікувати потреби, включали до них потреби у спілкуванні. У відомій класифікації Д. Гілфорда вони визнаються соціальними потребами; Р. Кеттел визначає «комунікативний інстинкт»; у концепції А. Маслоу комунікативна потреба трактується як

«соціальна потреба». У концепції А. Маслоу комунікативна потреба трактується як базова та основна потреба людини. М. Макколл також трактує потребу в спілкуванні як вроджену і рушійну силу взаємодії. З іншого боку, деякі дослідники класифікують потреби як матеріальні, духовні, соціальні тощо і включають потребу в спілкуванні до цих категорій.

Потреба в спілкуванні присутня не тільки у людей, але й у багатьох тварин, які народжуються безпорадними і потребують догляду. Спочатку, у маленьких дітей, ця потреба може виявляти деяку схожість з тваринами. Однак незабаром вона набуває людських рис. Іншими словами, бажання спілкуватися є в першу чергу «тваринним», а не соціальним.

Коли воно стає людським, це вже не просто бажання спілкуватися. Діти будуть співпрацювати з дорослими для досягнення певних цілей. Люди потребують спілкування, щоб ділитися своїми почуттями та досвідом з іншими і відчувати себе людьми. Коли ця базова потреба не задовольняється, виникає серйозний стрес. Важливим прикладом цього є синдром госпіталізації.

З медичної та психологічної точки зору, *госпіталізм* – це синдром, який розвивається у дітей, які потрапляють до лікарні, розлучаються з матір'ю або надовго позбавляються домашнього оточення. Такі діти виглядають млявими, неактивними, виснаженими і блідими, погано їдять, сплять і виглядають нещасними. Немовлята та діти дошкільного віку відчують депривацію через те, що втрачають емоційний зв'язок з матір'ю (або особою, яка її замінює), яка є для них найважливішою людиною, і не можуть задовольнити свої потреби в любові та захисті. Однак цей синдром можна подолати, якщо дитина повертається до своєї матері або опікуна. Симптоми госпіталізації зникають протягом двох-трьох тижнів після відновлення емоційного зв'язку з втраченою близькою людиною.

Неадекватний догляд за дитиною, нехтування базовими потребами та ворожа поведінка також є умовами виникнення синдрому госпіталізації, а також неблагополучне сімейне середовище (емоційна глухота, зайнятість батьків, апатія та надмірні вимоги до дитини).

Очевидно, це говорить про особливу цінність для людини спілкування, яке не може бути зведене до спільної діяльності. Всі інші соціальні потреби виникають на основі першої соціальної потреби дитини – потреби у спілкуванні. **Соціальні потреби:**

1. *афіліація* (з'єднання, прихильність) – це прагнення до емоційного контакту, дружби і прихильності; зв'язність проявляється в бажанні бути в контакті з іншими людьми, взаємодіяти з іншими людьми, допомагати і отримувати допомогу від інших;

2. *Соціальна підтримка* – це відчуття, що тебе підтримують інші. Соціальна підтримка містить чотири елементи. По перше, емоційна підтримка (віра в те, що хтось піклується, любить і цікавиться тобою); по друге, оціночна підтримка (соціальне порівняння і відповіді на питання про те, чи правильним є твоє ставлення до певного явища); по третє, інформаційна підтримка

(інформація про те, як ти сприймаєш те чи інше явище); по четверте, інструментальна підтримка (отримання конкретної та ефективної допомоги).

Однією з найбільш очевидних і впізнаваних ознак комунікативної невдачі є самотність. *Самотність* – це комплекс почуттів, які виникають у відповідь на усвідомлення недостатньої кількості та якості соціальних контактів. Самотність може проявлятися у таких формах:

- безнадія (паніка, вразливість, відчуття покинутості);
- депресивні почуття (горе, меланхолія, спустошеність, жалість до себе, відчуження);
- нестерпна нудьга (відчуття неадекватності, нетерпіння, нудьга, нездатність зосередитися);
- ненависть до себе (відчуття непривабливості, дурості, постійна невпевненість у собі).

Відсутність різноманітних стосунків не тільки призводить до самотності, але й може мати серйозні наслідки для здоров'я;

3. *Атракція* (потяг) – це позитивні почуття по відношенню до іншої людини і бажання бути з цією людиною (відчувати потяг до іншої людини, бути притягненим до неї). У багатьох випадках люди не свідомо обирають друзів. Наприклад, до спортивного клубу вступають не тому, що подобаються його члени. Або, як правило, коли ви переїжджаєте на нове місце проживання, ніхто не знає, які у вас будуть сусіди. Однак, як тільки ви опиняєтеся в одному місці, формуються стосунки, які часто переростають у дружбу. Деякі дослідження показали, що просторова близькість і бажання спілкуватися призводять до тяжіння.

4. *Дружба* – це форма міжособистісної взаємодії, що характеризується вибірковістю стосунків, взаємною прихильністю між учасниками спілкування, високим задоволенням від міжособистісного контакту і взаємними очікуваннями позитивних емоцій. Характеризується щирістю у стосунках, емоційною відкритістю, взаємною небайдужістю до проблем іншого, активною взаємопідтримкою, максимальною чесністю, взаєморозумінням і задоволеністю стосунками.

5. *Кохання* – це щирі почуття прихильності, захоплення, ревності, взаєморозуміння, взаємопідтримки та задоволення, що виникають від взаємного спілкування між людьми. Закохані люди виявляють стійкі почуття (за своєю психологічною природою вони дуже відрізняються від дружніх почуттів), які свідчать про бажання бути представленими в житті іншої людини з усіма її особистісно значущими особливостями, щоб задовольняти свої потреби фізіологічно, емоційно і морально.

Всі ці бажання не є вродженими. Соціальні потреби зазвичай розвиваються в дитинстві та ранній юності, формують особистість і накладаються на відповідні темпераменти.

4. Структура і функції спілкування

Комунікація є багатофункціональним явищем. Тому науковці виділяють різні **функції спілкування**:

- *інформаційно-комунікативна* (обмін інформацією). Вона охоплює процеси створення, передавання та отримання інформації. Існує кілька рівнів її реалізації. На першому рівні стабілізуються відмінності в інформованості людей, які перебувають у психологічному контакті. На другому рівні відбувається передача інформації та прийняття рішень (комунікація реалізує такі цілі, як інформування, навчання). Третій рівень пов'язаний з прагненням людей зрозуміти інших (комунікація спрямована на формування оцінки досягнутих результатів);

- *регуляційно-комунікативна* (регуляція поведінки, спільної діяльності в процесі взаємодії). За допомогою спілкування люди регулюють і реагують як на власну поведінку, так і на поведінку інших людей;

- *афективно-комунікативна* (регуляція емоційної сфери людини). Характеризує емоційну сферу людини та відображає її ставлення до оточення, в тому числі соціального.

Залежно **від мети спілкування** воно здійснюється в усіх процесах взаємодії і має функцію забезпечення досягнення певних цілей (Л. Карпенко):

- *контактна*. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до отримання та відправлення повідомлень і підтримання зв'язку під час взаємодії;

- *передачі інформації*. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, ідеями);

- *мотиваційна*. Стимулювання активності партнера по спілкуванню та спонукання його до дії; Мотивація;

- *координаційна*. Взаємне спрямування та узгодження дій для організації спільної діяльності;

- *функція розуміння*. Адекватне розпізнавання і розуміння повідомлення і характеру один одного;

- *емотивна*. Стимуляція необхідних емоційних переживань і станів партнера по спілкуванню, що досягається шляхом зміни власних переживань і станів за допомогою іншого;

- *побудови стосунків*. Полягає в усвідомленні та фіксації індивідом свого становища в системі ролей, посад, робочих, міжособистісних та інших відносин;

- *впливу*. Результатом його дії є зміна стану, поведінки, особистісного та змістовного становлення іншої людини.

Спілкування є потребою і умовою виживання людини; має інформаційне, комунікативне та інтерактивне навантаження; містить процеси обміну цінностями і соціальним досвідом; є специфічною знаковою системою і опосередковує функції різних знакових систем (семіотичні аспекти спілкування), будучи засобом регуляції поведінки особистості, формування ставлення партнерів до особистості, ставлення партнерів до партнерів,

ставлення до суспільства тощо. Усе це розмаїття функцій свідчить про те, що спілкування в усіх аспектах пов'язане з різними видами людської діяльності.

Структура спілкування

Коли ми говоримо про комунікацію, то розрізняємо дві її форми: пряму комунікацію та опосередковану комунікацію. Пряма комунікація – це усне мовлення перед публічною аудиторією; опосередкована комунікація – це будь-яка форма засобів масової інформації, таких як радіо, телебачення, магнітофон, преса, кіно тощо.

За яких би умов не відбувалася усна комунікація, якими б засобами не передавалася інформація і скільки б людей не брали участь у спілкуванні, комунікація відбувається за єдиною схемою або моделлю.

Акт людського спілкування складається з трьох **елементів**:

- 1) відправник (комунікатор) – той, хто передає інформацію;
- 2) одержувач інформації (реципієнт) – людина, яка сприймає цю інформацію;
- 3) повідомлення – будь-яка форма тексту.

Соціолог Г. Ласуелл проаналізував комунікацію між людьми і розробив іншу модель процесу комунікації, яка містить **п'ять елементів**:

1. Хто? (передає повідомлення). Комунікатор.
2. Що? (передається) Повідомлення.
3. Як? (здійснюється передача). Канал зв'язку.
4. Кому?(напрямоповідомлення). Реципієнт.
5. З яким ефектом? Ефективність.

Дослідники також пропонують характеризувати комунікацію, виокремлюючи три взаємопов'язані аспекти спілкування: **комунікативний, інтерактивний та перцептивний аспекти**. Комунікативний аспект спілкування, або комунікація у вузькому розумінні, стосується обміну інформацією між індивідами, що спілкуються. Інтерактивний аспект комунікації – це організація взаємодії між партнерами по спілкуванню, тобто обмін інформацією та ідеями, а також діями. Перцептивний аспект комунікації – це процес, за допомогою якого партнери по спілкуванню сприймають і впізнають один одного і на цій основі будують взаєморозуміння.

Питання для самоперевірки.

1. Що ви розумієте під комунікацією?
2. Чим комунікація відрізняється від простої передачі інформації за допомогою технічних пристроїв?
3. Охарактеризуйте основні етапи в онтогенезі дитини, коли відбувається засвоєння процесу спілкування.
4. Які соціальні потреби людини ґрунтуються на потребі в спілкуванні? Охарактеризуйте їх.
5. Як ви розумієте поняття «мова», «мовлення» та «мовленнєве спілкування»?

6. Як ви вважаєте, чим відрізняється людська мова від мови тварин? Поясніть свою відповідь.

Тема 2 Основні характеристики спілкування

1. Класифікація видів спілкування.
2. Стратегії та стилі спілкування.
3. Типи комунікабельності людей.

1. Класифікація видів спілкування.

Намагаючись класифікувати види спілкування, варто відзначити, що єдиного підходу до цієї проблеми в психології досягнуто не було. З огляду на це, припустимо, що на сьогодні є два основних способи спілкування. Воно може здійснюватися в процесі предметної орієнтації, тобто спільної некоммуникативної діяльності. Це генетично оригінальний тип спілкування (як у філо-, так і в онтогенезі). Але навіть тоді варто розрізняти взаємодію та власне спілкування. Комунікація необхідна для взаємодії, але одна і та ж комунікація може бути різної спрямованості, різної якості і кількості. Більш складним варіантом комунікації є «чиста» комунікація, яка не включається в діяльність, не сумісна з комунікацією. Сюди можна віднести соціально-орієнтоване спілкування та особистісно-орієнтоване спілкування.

Людина, перебуваючи в суспільних відносинах з іншими людьми, може спілкуватися:

I. За критеріями просторового існування:

1. *Пряма комунікація* – це вид комунікації, при якому є безпосередній контакт між суб'єктами спілкування. Наприклад, студент, який слухає лекцію викладача в аудиторії, спілкується з ним безпосередньо за допомогою прямого контакту (коли він бачить людину, чує його живу мову).

2. *Непряма комунікація* – це вид комунікації, протилежний прямому спілкуванню, при якому суб'єкти спілкування не вступають в контакт один з одним, але в той же час вступають в коммуникативні відносини. Наприклад, читаючи книгу, ви побічно спілкуєтеся з автором цієї книги, не знаючи його, не вступаючи з ним в контакт, ви отримуєте певну інформацію в інтерпретації цього автора.

II. За критерієм мотивації до спілкування:

1. *Бажане спілкування* – це той вид спілкування, до якого ми прагнемо і якого хочемо. Наприклад, в анонсі телешоу ви знаходите цікаву для вас програму або телефільм, включаєте телевізор в певний час, тобто прагнете до такого спілкування.

2. *Небажане спілкування* – це тип спілкування, якого людина уникає, ухиляється від нього і тікає від себе. Наприклад, коли люди стоять близько один до одного (в черзі, в громадському транспорті), це викликає певний дискомфорт. Хтось відхиляється в сторону, повертається в іншу сторону,

постійно дивиться у вікно, інший читає газету, книгу, хтось слухає музику – все це для того, щоб уникнути прямого непотрібного контакту.

III. За критерієм спрямованості я на співрозмовника:

1. *Міжособистісне спілкування* – це вид спілкування, який є найбільш поширеним в житті людини, а саме, безпосередній соціальний зв'язок людей в контексті відносин «суб'єкт-об'єкт» і «суб'єкт-суб'єктна взаємодія».

2. *Масова комунікація* – це вид комунікації, спрямований не на конкретну особу, а на велику кількість людей. Така комунікація здійснюється через телебачення і засоби масової інформації. За допомогою такої комунікації здійснюється обмін інформацією з покоління в покоління, з однієї країни в іншу.

IV. За до критерієм обмеження за часом:

1. *Короткотривале спілкування* обумовлене ситуаційними потребами діяльності і взаємодій, містить розв'язання локальних комунікативних завдань (консультації з конкретних питань, поточних подій і т.д.).

2. *Довготривале спілкування* – це взаємодія в межах однієї або декількох тем та обмін детальною інформацією про зміст об'єкта комунікації. Тривалість комунікації визначається метою спілкування, потребою у взаємодії та характером інформації, якою користується співрозмовник. Комунікація вважається завершеною, коли зміст теми повністю вичерпано і її учасники чітко оцінили, що вони вичерпали результати взаємодії.

V. За критерієм кількості учасників:

1. *Внутрішнє спілкування* (комунікант спілкується сам із собою).

2. *Міжособистісне спілкування* (спілкуються двоє).

3. *Групове спілкування* (3-5 учасників).

4. *Публічне спілкування* (20 осіб і більше).

5. *Масове спілкування* (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше здійснюється за допомогою засобів масової комунікації).

VI. За критерієм ефективності:

1. *Ефективне спілкування*. Це такий тип комунікації, де досягається поставлена мета взаємодії і учасники спілкування знаходять взаєморозуміння, обмінюються необхідною інформацією та позитивно впливають на емоційний стан один одного. Досягнення ефективного спілкування залежить від здатності до активного слухання, емпатії, адаптивності та гнучкості у спілкуванні, а також від уміння точно передавати й інтерпретувати зміст повідомлень. Прикладами ефективного спілкування можуть бути конструктивні робочі обговорення, терапевтичні сесії або конфліктологічні зустрічі, де учасники досягають узгоджених рішень.

2. *Неефективне спілкування*. У цьому випадку взаємодія відбувається з низьким рівнем розуміння та неповним обміном інформацією. Неефективне спілкування не призводить до бажаних результатів через неточне формулювання думок, неповну передачу інформації або відсутність активного слухання. Це може статися, коли один із учасників не зважає на повідомлення

або реагує поверхово. Таке спілкування часто призводить до непорозуміння і може погіршувати взаємини між людьми. Наприклад, коли один з партнерів ігнорує потреби іншого або замкнений та демонструє відсутність інтересу.

3. *Деструктивне спілкування.* Цей вид характеризується негативним впливом на емоційний стан, психологічне благополуччя та взаємини учасників. Деструктивне спілкування часто містить маніпуляції, обман, агресію або зневажливе ставлення, що може призводити до емоційної напруги та конфліктів. Такий тип спілкування зазвичай спрямований на домінування або підкорення іншої людини, а не на досягнення взаєморозуміння. Прикладами деструктивного спілкування можуть бути словесні напади, приниження, використання сарказму чи пасивно-агресивних реакцій, що можуть мати довготривалий негативний вплив на стосунки.

2. Стратегії та стилі спілкування.

Людина, яка перебуває в процесі спілкування з іншими людьми, може покладатися на певні стратегії та тактики для досягнення ефективних результатів.

Основні стратегії спілкування:

1) *співпраця.* Такі стратегії сприяють організації спільної діяльності і забезпечують її успіх, послідовність і результативність. Цей тип взаємодії також позначається поняттями «співпраця», «згода», «адаптація», «об'єднання».

2) *суперництво.* Вибір такої стратегії певною мірою підриває спільну діяльність і створює перешкоди на шляху до взаєморозуміння. Це також позначається поняттями «конкуренція», «конфлікт», «протистояння», «роз'єднаність»;

3) *компроміс.* Ця стратегія може бути реалізована шляхом взаємних поступок: обидві сторони визнають щось, що забезпечує спільне вирішення проблеми;

4) *пристосування.* Воно передбачає поступки в інтересах однієї зі сторін: людина не намагається відстоювати власні інтереси, а погоджується робити те, чого хоче інша.

5) *уникання.* Така тактика передбачає спроби людини вийти з конфліктної ситуації. Людина не відстоює свої права і не працює з партнерами по спілкуванню, щоб прийти до певних рішень.

Стиль спілкування – це *стійка, індивідуальна манера комунікативної поведінки людини, яка проявляється в різних умовах взаємодії, як у професійних, так і в особистих стосунках.* Він визначає стиль керівництва, підходи до виховання дітей, способи прийняття рішень, методи розв'язання конфліктів і методи психологічного впливу на оточуючих.

Стиль спілкування здійснює істотний вплив на поведінку людини під час взаємодії з іншими. Конкретний вибір стилю спілкування визначається особистісними якостями людини, світоглядом і соціальним статусом в конкретному суспільстві, особливостями цього суспільства, тощо. Якщо

виходить з того, що стиль спілкування визначається більшою готовністю людини до комунікації в певній ситуації, то можна говорити про основні стилі: авторитарний, демократичний, ліберальний, ритуальний, маніпулятивний та гуманістичний.

Ритуальний стиль спілкування. Основне завдання партнера в цьому стилі – підтримувати зв'язок з суспільством і зміцнювати уявлення про себе як про члена суспільства. *Ритуальне спілкування – це форма комунікації, в якій головною метою є не обмін інформацією, а підтримання соціальних зв'язків та вияв соціальної єдності.* Таке спілкування часто має формальний, традиційний характер і зазвичай супроводжується усталеними формулами, правилами та нормами, які визначають поведінку учасників. Ритуальне спілкування включає привітання, прощання, компліменти, вирази подяки або співчуття, що слугують для підтвердження та підтримки взаємин між людьми.

Основною функцією ритуального спілкування є зміцнення групової приналежності та культурної ідентичності. У таких взаємодіях важливі не стільки слова, скільки їх символічне значення та здатність створювати почуття зв'язку між людьми. Наприклад, традиційне обмінювання рукостисканням чи ввічливі формули на зразок «Як справи?» мають не стільки інформативну функцію, скільки символічну – вони сигналізують про повагу, відкритість до спілкування та належність до певної соціальної групи або культури.

Наприклад, ми вітаємося зі знайомими і незнайомими людьми, говоримо про погоду, сміємося, скаржимося на повсякденні труднощі – все це елементи ритуального спілкування. Але постійне використання ритуального спілкування може знизити якість соціальних зв'язків, роблячи їх більш поверхневими. Якщо людина часто обмежується формальними, ритуальними фразами, її оточення може сприймати це як відсутність щирого інтересу, що може призвести до зниження соціальної підтримки та взаємної прихильності.

Маніпулятивний стиль спілкування. Маніпулятивний стиль спілкування характеризується *спробами вплинути на поведінку чи думки іншої людини прихованим чином, з метою досягнення власних цілей, навіть якщо це суперечить інтересам іншого.* Людина, що використовує маніпулятивний стиль, зазвичай прагне отримати контроль над ситуацією або досягти бажаного результату, часто уникаючи прямого висловлення своїх справжніх намірів і емоцій.

Маніпулятивний стиль включає різні тактики, такі як натяки, недомовки, емоційний тиск, а іноді й використання почуття провини чи лестощів. Наприклад, маніпулятори можуть прикидатись слабкими чи безпорадними, щоб отримати підтримку чи співчуття, або ж вони можуть створювати ситуацію, в якій інша людина відчує себе зобов'язаною діяти в їхніх інтересах.

Негативні наслідки маніпулятивного стилю спілкування значні як для самого маніпулятора, так і для його оточення. Часте застосування маніпуляцій може призвести до втрати довіри з боку близьких, а також до напруженості та конфліктів у стосунках. Людина, яка стає об'єктом маніпуляції, може

відчувати себе використаною, нещирою та емоційно виснаженою, а це поступово знижує її самооцінку та мотивацію підтримувати взаємини. Сам маніпулятор також ризикує з часом відчуті емоційну ізоляцію, оскільки його комунікація орієнтована не на відкритість і довіру, а на досягнення корисливих цілей. Такий підхід заважає формуванню справжніх, глибоких зв'язків з іншими, залишаючи його в емоційній відчуженості.

Попри загалом негативну оцінку маніпулятивного стилю спілкування, у деяких ситуаціях його елементи можуть мати позитивний ефект. Наприклад, в кризових або конфліктних умовах, де потрібно швидко знайти компроміс або вплинути на рішення іншої людини для досягнення корисного результату, маніпулятивні прийоми можуть допомогти уникнути ескалації конфлікту. Крім того, використання певних маніпулятивних технік у вигляді обережних натяків чи мотиваційних прийомів може допомогти спрямувати людей до конструктивних дій або рішень, які, на думку маніпулятора, принесуть загальну користь.

Гуманістичний стиль спілкування. Це найширший спектр особистісного спілкування, який дозволяє нам задовольняти такі потреби людини, як розуміння, співпереживання. Гуманістичний стиль спілкування – *це стиль, що ґрунтується на принципах гуманізму, тобто на повазі до особистості, емпатії, прийнятті, розумінні та підтримці іншої людини.* Головною метою є створення атмосфери довіри та психологічного комфорту, що сприяє відкритому та щирому діалогу. Спілкування в гуманістичному стилі передбачає вміння уважно слухати, враховувати індивідуальні потреби та почуття співрозмовника, не засуджуючи та не нав'язуючи власних поглядів.

У гуманістичному стилі важливим є прийняття людини такою, якою вона є, а також підтримка її права на самовираження. Такий стиль особливо ефективний у консультуванні, навчанні та будь-якій діяльності, де значущими є міжособистісна взаємодія та розвиток. Використання цього стилю допомагає будувати глибокі довірчі відносини, сприяє емоційній відкритості й забезпечує почуття безпеки у комунікації.

Авторитарний стиль спілкування характеризується жорстким контролем, встановленням чітких правил і вимог, а також визначенням ієрархії в стосунках між людьми. У цьому стилі одна сторона (зазвичай керівник, батьки чи інша авторитетна особа) займає домінуючу позицію і приймає рішення без обговорення або врахування думки інших. У спілкуванні часто використовуються директиви, накази або вимоги, що знижує можливість надання зворотного зв'язку або свободи вибору для співрозмовника.

Авторитарний стиль може бути ефективним у ситуаціях, де необхідна швидка реакція або чітке виконання завдань, наприклад, в умовах кризи чи в організаціях, що потребують високої дисципліни. Проте він має ряд негативних наслідків, таких як відчуття пригнічення, низький рівень мотивації, стрес, а також може призвести до конфліктів або ізоляції між сторонами. Часто в таких стосунках співрозмовники не відчують себе

рівними партнерами, що негативно впливає на їхню самооцінку та емоційне благополуччя.

Демократичний стиль спілкування характеризується відкритістю, взаємною повагою та участю всіх сторін у процесі прийняття рішень. У такому стилі взаємодії кожен співрозмовник має можливість висловити свою думку, бути вислуханим і активно залученим до обговорення. Керівник чи ініціатор діалогу намагається враховувати інтереси та погляди інших, а також підтримує конструктивний зворотний зв'язок.

Цей стиль є ефективним для створення атмосфери співпраці та підтримки, оскільки він дозволяє кожному висловити свої ідеї, ділитися думками і разом знаходити оптимальні рішення. Демократичний стиль сприяє розвитку особистої відповідальності, підвищенню мотивації та довіри між учасниками спілкування. Він створює умови для вільного обміну інформацією та забезпечує більшу залученість до спільної мети. Однак, якщо такий стиль застосовується у ситуаціях, де важливо швидко приймати рішення або коли група потребує чіткої координації, демократичний підхід може призвести до затримок, суперечок чи відсутності рішучості.

Ліберальний стиль спілкування характеризується мінімальним контролем з боку однієї зі сторін і високим рівнем свободи для співрозмовників. У цьому стилі основну роль відіграють взаємна довіра та відсутність жорстких обмежень. Керівники або старші члени групи надають підлеглим або молодшим членам свободу вибору, дозволяючи їм приймати власні рішення, виражати свою думку та діяти без надмірного втручання. У спілкуванні важливим є створення відкритого, неформального середовища, де кожен має можливість самовиражатися.

Цей стиль може бути корисним у ситуаціях, коли важливо заохотити креативність, незалежність і самостійність учасників, оскільки він сприяє розвитку особистої відповідальності та ініціативи. Ліберальний стиль також дозволяє створити атмосферу комфорту і підтримки для тих, хто потребує більшої свободи для вираження своїх думок. Але надмірна свобода у спілкуванні може призвести до відсутності структури і чітких меж, що може ускладнити прийняття важливих рішень і вплинути на ефективність взаємодії. У деяких ситуаціях цей стиль може викликати відчуття безвідповідальності або безладдя, особливо якщо потрібна координація та чітке дотримання правил.

3. Типи комунікабельності людей.

У процесі комунікації люди проявляють по-різному. У психології спілкування виділяються основні типи комунікабельності людей, які розрізняються залежно від переваги таких мовленнєвих характеристик:

- домінантність;
- мобільність;
- ригідність;
- інтровертність.

Домінантні співрозмовники намагаються взяти на себе ініціативу в мовленнєвому спілкуванні й не люблять, коли їх перебивають. Вони глузливі й часто говорять трохи голосніше за інших. Для досягнення цілей спілкування, особливо в ділових ситуаціях, не варто перехоплювати ініціативу в співрозмовника, який домінує, перебивати його або чинити на нього тиск («Годі! Заткнися!» тощо). Слід використовувати стратегію «втоми від розмови». Дочекавшись паузи, швидко і чітко заявіть про свою зацікавленість. Вступ у розмову після паузи може здатися не проявом ініціативи, але це так. З кожною паузою ваша позиція стає дедалі чіткішою, і співрозмовник, який домінує, змушений її розглядати й оцінювати.

Мобільні співрозмовники не відчують труднощів у вербальній комунікації. Вони легко вступають у розмову, добре розмовляють, охоче, подекуди весело, часто перескакують з теми на тему і не губляться в незнайомій компанії. Це ідеальний тип для повсякденного спілкування. Однак у ділових ситуаціях вони постійно намагаються змінити тему, що знижує ефективність спілкування. Тому необхідно повертати тему до співрозмовника за допомогою резюме, запитань і висновків. В іншому разі ви можете проговорити весь день і розійтися, так і не з'ясувавши основні моменти теми.

Ригідні співрозмовники зазвичай зазнають труднощів під час вступу в мовленнєву комунікацію. Після вступної фази жорсткий співрозмовник чітко викладає свою позицію, логічний і раціональний. Цей тип найкраще підходить для плідного ділового спілкування. Щоб мовленнєве спілкування з ригідним співрозмовником було плідним, необхідно «розігріти» його. У цьому разі не варто одразу переходити до теми мовленнєвого спілкування. Краще розтягнути знайомство, поговорити на абстрактні теми і створити етикетну ситуацію.

Інтровертні співрозмовники не намагаються проявляти ініціативу і готові поступитися без особливих заперечень. Вони сором'язливі та стримані, схильні недооцінювати свої здібності й не люблять інтимні теми. Різкі та невічливі висловлювання порушують їхню манеру поведінки і значно пригнічують присутність у розмові незнайомих (особливо малознайомих) людей. Щоб мовленнєвий контакт спрацював з інтровертами, необхідно поважати їх як цікавих співрозмовників і постійно показувати, що ви цінуєте те, що вони хочуть сказати, як вербально (словами схвалення за етикетом), так і невербально (поглядами та кивками). Не перебивайте інтровертів і не суперечте їм без мотивації.

Усі типи спілкування по своєму цікаві, але незнання особливостей будь-якого з них може призвести до плачевних результатів. Звісно, ми не завжди маємо справу з абсолютними ознаками того, що людина використовує той чи інший тип мовленнєвого спілкування, але один із цих типів завжди є вирішальним.

Експерти в галузі менеджменту зазначають, що з інтровертів рідко виходять хороші керівники. Що робити, якщо ви вирішили зробити кар'єру у сфері управління, будучи інтровертом? Це може бути непросто, але вам

потрібно змінити тип спілкування на більш формальний і водночас жорстко контролювати свою мову. Тож, звісно, до кожної розмови чи перемовин треба ретельно й серйозно готуватися, причому більше, ніж може дозволити собі ваш мобільний або домінантний тип партнера чи партнерів.

Питання для самоконтролю

1. Які основні види спілкування виділяють у психології?
2. Що таке стратегія спілкування і які її основні види?
3. Які стилі спілкування ви знаєте, і як вони впливають на взаємодію між людьми?
4. Які переваги і недоліки є у кожному з стилів спілкування?
5. Які стилі спілкування можуть бути найбільш корисними для побудови здорових міжособистісних відносин?

Тема 3. Особливості вербального спілкування

1. Мова як базовий засіб спілкування.
2. Розвиток мови в процесі онтогенезу.
3. Голосові характеристики мови.

1. Поняття про вербальні засоби спілкування.

Людське спілкування підтримується певними засобами. Висловлюючи і закріплюючи свої почуття і думки за допомогою слів і жестів, люди можуть створювати певний комунікативний простір, у якому співіснують їхній внутрішній світ і зовнішній/об'єктивний світ. Засоби, які використовуються такими людьми для спілкування, включають вербальні (мова) і невербальні засоби (жести, міміка, пантоміміка і виразні рухи тіла).

Вербальне спілкування відбувається за допомогою мови. Людська мова – це вербальний засіб спілкування. За оцінками фахівців у галузі комунікації, сучасна людина вимовляє близько 30 000 слів на день, або понад 3 000 слів на годину. Залежно від намірів комуніканта (повідомити щось, дізнатися щось, висловити думку чи ставлення, закликати до чогось, домовитися тощо) створюються різні мовні тексти. Будь-який текст (письмовий чи усний) реалізує систему мови.

***Вербальне спілкування** – це процес передачі інформації через слова, в якому використовуються усні та письмові форми мови.* Воно є основним засобом обміну думками, ідеями, емоціями та намірами між людьми. Вербальне спілкування передбачає використання слів та мовних конструкцій для вираження та прийняття інформації. Важливими аспектами вербального спілкування є не лише самі слова, а й їхнє значення, інтонація, акценти, а також контекст, в якому вони вживаються.

Лінгвістична комунікація використовує найуніверсальніший засіб людського спілкування – мову як знакову систему для забезпечення значущих аспектів взаємодії та взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точне

розуміння змісту сказаного слухачем стає очевидним для комунікатора тільки при зміні «комунікативної ролі», коли одержувач стає комунікатором і повідомляє слухачеві, як розкрився зміст інформації.

Вербальна комунікація – це не що інше, як передача інформації за допомогою живої мови. Лише люди можуть виражати свої почуття, емоції та поведінку за допомогою мови, що робить їх найрозвиненішим видом порівняно з іншими представниками тваринного царства. Мова - це не тільки лінгвістичне, а й психологічне, естетичне та соціальне явище, що охоплює всі сфери суспільного життя, включно з наукою, освітою та мистецтвом.

У суспільстві є різні **типи мови**:

1) *внутрішня мова* – мова, якою ми говоримо самі з собою. Наприклад, розв'язуючи математичну задачу, ви думаєте, але ніхто не чує ваших думок. Характерною особливістю цього типу мови є те, що вона не чутна іншим, а зрозуміла тільки вам одному;

2) *зовнішнє мовлення (усне мовлення)* – це мовлення, яке може почути людина, що перебуває поруч із вами. Це тип мовлення, яке співрозмовник чує на слух. Вона вважається економічною, тобто потребує меншої кількості слів.

3) *діалог* – це мова в повсякденному вжитку, включно з діалектами та сленговими виразами, що використовуються представниками певного регіону або певної професії чи діяльності;

4) *монолог* – це мовлення, звернене однією людиною до іншої. Прикладами монологів можуть бути пояснення вчителя, відповідь учня або відповідь оратора. Монологічне мовлення складне за структурою, триває довго, не переривається мовленням інших і потребує попередньої підготовки;

5) *егоцентричне мовлення* являє собою унікальне поєднання монологічного та інтерактивного, внутрішнього та зовнішнього типів мови і є необхідним етапом у становленні мовного розвитку дитини. Егоцентричне мовлення – це мислення і міркування вголос у формі запитань і відповідей, розмова із самим собою як уявним партнером по спілкуванню. Функція егоцентричного мовлення пов'язана з функцією внутрішнього мовлення. Це «мова для себе», на відміну від соціалізованої «мови для інших»;

6) *літературна мова* – це мова, що відповідає певним нормам і свідченням мовної культури.

7) *штучна мова* – це азбука Морзе, мова жестів, криптографія, комп'ютерна мова;

8) *письмова мова* дає нам змогу спілкуватися з представниками минулих і майбутніх поколінь.

Отже, у психології вербальне спілкування розглядається як важливий елемент взаємодії, через який люди можуть передавати не лише інформацію, але й впливати на емоції та поведінку інших. Крім того, вивчення вербального спілкування допомагає виявляти соціальні та психологічні патерни, а також відстежувати мовленнєві зміни, які можуть бути сигналом психологічних або емоційних станів.

2. Розвиток мови в процесі онтогенезу.

Розвиток мови в процесі онтогенезу є складним і багатоступеневим процесом, що містить різні етапи, на яких дитина поступово освоює мовні структури та комунікативні навички. Цей процес є важливою частиною загального психічного розвитку дитини і вивчається в різних наукових підходах: психолінгвістичному, когнітивному, соціокультурному та біологічному. Кожен з них підкреслює різні аспекти розвитку мови, але всі вони визнають, що мовне навчання є результатом взаємодії генетичних чинників, соціального середовища і когнітивних здібностей дитини.

Психолінгвістичний підхід (на основі теорії Ноама Хомського) ґрунтується на припущенні, що людина має вроджені мовні механізми, що дозволяють їй швидко освоювати мову. Хомський вводить поняття універсальної граматики – сукупності загальних принципів, які лежать в основі всіх мов, і які виявляються в розвитку мови дитини. За цим підходом, дитина здатна сприймати мовні правила і активно їх застосовувати в процесі комунікації.

Когнітивний підхід (відповідно до теорії Жана Піаже) ставить акцент на тому, що розвиток мови є частиною загального когнітивного розвитку дитини. Мова розвивається паралельно з іншими пізнавальними функціями, такими як пам'ять, увага та мислення. Наприклад, на етапі сенсомоторного розвитку (до 2 років) дитина починає виявляти здатність до символічного мислення, що є передумовою для розвитку мови.

Соціокультурний підхід наголошує на важливості соціальної взаємодії в процесі розвитку мови. Мова, за цим підходом, є засобом соціальної комунікації, що формується у процесі взаємодії дитини з дорослими та однолітками. Дитина освоює мову через соціальні практики, наприклад, у процесі ігор, навчання, спостереження за поведінкою інших людей.

Біологічний підхід звертає увагу на нейробіологічні аспекти розвитку мови, зокрема на те, як мозкові структури (наприклад, зона Брока та зона Верніке) відповідають за мовні функції. Згідно з цим підходом, мова є результатом еволюційного розвитку і її придбання в онтогенезі – це прояв універсальних біологічних процесів.

Етапи розвитку мови у дитини

1. *Передмовний етап (0-6 місяців)*. У цей період дитина ще не використовує мову, але активно реагує на звуки, розрізняє голоси та інтонації. Вже на цьому етапі видно емоційну складову спілкування, коли немовля вчиться відповідати на звуки мови через звуки (гуління). Наприклад, дитина може сміятися, лепетати або видавати прості звуки, які не мають лексичного значення, але є важливим етапом у розвитку комунікаційних навичок.

2. *Лепет (6-12 місяців)*. Дитина починає лепетати, вимовляючи склади і звуки, які нагадують слова. Лепет є важливим етапом розвитку фонематичного слуху і артикуляції. Дитина може повторювати звуки, які чує навколо, що

дозволяє їй вивчати основи артикуляції і вимови. Приклад: дитина може повторювати склади "ма-ма", "ба-ба".

3. *Перші слова (12-18 місяців)*. На цьому етапі дитина починає вимовляти перші осмислені слова. Зазвичай це слова, пов'язані з найближчим оточенням: «мама», «тато», «гав». Дитина починає розуміти значення окремих слів і може використовувати їх для вираження своїх бажань чи потреб. Приклад: дитина каже «ма», вказуючи на свою матір.

4. *Фразова мова (18-24 місяці)*. Починається формування перших простих фраз, які складаються з двох-трьох слів. Дитина вже здатна поєднувати слова в логічні зв'язки. Наприклад, фрази типу «мама йде» або «хочу води» демонструють початок формування граматичних конструкцій. На цьому етапі важливими є етапи засвоєння граматичних форм (відмінків, множини).

5. *Розвиток граматики (3-4 роки)*. Дитина активно вчиться використовувати граматичні правила, хоча її мовлення все ще може містити помилки. У цьому віці діти часто починають використовувати складніші речення, запитання, відносні речення. Наприклад: «Мама дає мені яблуко» або «Чому ти не хочеш гратись?». Мовлення стає дедалі складнішим, і дитина освоює елементарні правила граматики.

6. *Зріла мова (5-7 років)*. До 7 років дитина вже використовує граматично правильні речення, розуміє відношення між словами в контексті та може більш або менш вільно висловлювати свої думки. До цього віку дитина освоює основи синтаксису та лексики і здатна вести прості бесіди, аргументувати свою точку зору. Наприклад, вона може вести бесіду на різні теми і використовувати складні речення.

Отже, розвиток мови є невід'ємною частиною загального психічного розвитку дитини. Він містить не тільки засвоєння лексики та граматики, але й набуття соціальних навичок, таких як здатність до спілкування, розуміння намірів інших людей і використання мови для впливу на людей. Враховуючи різноманіття підходів до вивчення мовного розвитку, можна стверджувати, що цей процес є результатом складної взаємодії біологічних, когнітивних і соціальних чинників і кожен етап розвитку є важливим для подальшого психічного та соціального зростання дитини.

3. Голосові характеристики мови.

Важливе значення для процесу комунікації має акустична система мови, до якої відносять якість голосу (тембр, висоту, тональність, голосність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси.

Риторика (др. греч. ῥητορικὴ – «ораторське мистецтво» от ῥήτωρ – «оратор») – філологічна дисципліна, яка вивчає мистецтво мовлення, правила побудови художньої мови, ораторське мистецтво, красномовство.

Темп мови, тон, голосність і інші характеристики усного мовлення мають значний вплив на те, як ми сприймаємо повідомлення і мовця в цілому.

Важливою складовою є те, як **темп мови** впливає на оцінку правдивості та переконливості інформації. Зокрема, дослідження, проведене Норманом Міллером і його колегами в університеті Північної Каліфорнії, виявило, що люди, які говорять швидше, сприймаються як більш об'єктивні, інтелігентні та ерудовані. Швидка мова здатна підвищити відчуття правдивості, оскільки слухачам важко встигнути зробити критичні висновки, що дозволяє мовцеві домінувати в розмові. Це є особливо важливим у рекламі та публічних виступах, де швидкість вимови іноді використовується для збільшення впливу на аудиторію.

Навіть при збільшенні швидкості реклами на 25% слухачі всеодно розуміють зміст, але оцінюють оратора як розумнішого і щирішого та вважають повідомлення цікавішим. Насправді, звичайну швидкість мовлення у 100-120 слів на хвилину можна збільшити майже вдвічі, перш ніж розуміння слухача почне знижуватися. Джон Кеннеді був відомий як високоефективний оратор, який іноді розганявся до 300 слів на хвилину.

Що стосується **тону мови**, то він здатний змінити зміст висловлювання. Наприклад, одне й те саме слово може набувати різних значень в залежності від інтонації, з якою воно вимовляється. Таким чином, інтонація є важливим інструментом для передачі емоцій та ставлення до теми розмови, а також може додавати додаткову інформацію, змінюючи сенс слів. Наприклад, слово «так» може виражати радість, згодом, або навіть сумнів, залежно від того, як воно вимовлене.

Голос людини також має свої характеристики, що можуть мати соціальне та емоційне значення. Наприклад, дуже тихий або занадто голосний голос може бути важким для сприйняття та викликати дискомфорт, тоді як нормальний рівень гучності забезпечує комфортну взаємодію. Голоси людей можуть також бути інтерпретовані як вираз емоційного стану – спокійний і розмірений голос може створювати враження впевненості та авторитетності, а нервова або швидка мова може свідчити про стрес чи агресивність.

Є також інші важливі аспекти, які розрізняють голоси людей:

- 1) **емоційно-естетичні характеристики** дозволяють зрозуміти, чи є розмова приємною чи неприємною для мовця;
- 2) **біофізичні характеристики** допомагають визначити стать, вік та внутрішній стан людини, навіть через телефон;
- 3) **індивідуально-особистісні характеристики** відрізняють людину від інших, дозволяючи упізнати її навіть без ідентифікації;
- 4) **соціально-професійні характеристики** можуть вказувати на статус або професійну діяльність людини через особливості її мовлення;
- 5) **національно-соціальні характеристики** – це акценти та діалекти, що дозволяють відрізнити, до якої національної чи соціальної групи належить співрозмовник.

Таким чином, темп мови, інтонація, голосність та інші характеристики усного мовлення мають значний вплив на те, як ми сприймаємо і

інтерпретуємо комунікацію. Розуміння цих аспектів важливе для ефективного спілкування в різних соціальних і професійних контекстах.

Питання для самоконтролю

1. Що таке вербальне мовлення в психології? Які його основні характеристики?
2. Які чинники впливають на сприйняття вербального мовлення співрозмовниками?
3. Які етапи онтогенетичного розвитку мовлення виділяють науковці?
4. Як темп мови може впливати на сприйняття інформації?
5. Як можна покращити вербальне мовлення для досягнення кращого розуміння в професійній та особистій комунікації?

Тема 4. Особливості невербального спілкування

1. Невербальна поведінка в процесі спілкування.
2. Основні кластери жестів.
3. Складності в інтерпретації невербальної поведінки.

1. Невербальна поведінка в процесі спілкування.

***Невербальне спілкування** – це обмін інформацією між співрозмовниками за допомогою міміки, жестів, поз, погляду, інтонації та ін. без використання мовних засобів вираження.* Невербальну мову інакше називають «мовою тіла». Невербальні коди доповнюють інформацію, висловлюють емоції співрозмовника або замінюють мову. На думку експертів, для ефективнішого спілкування необхідне вміння розпізнавати та інтерпретувати невербальні сигнали. Іноді ми не усвідомлюємо, наскільки сильно чинимо емоційний вплив на оточуючих за допомогою жестів, зорового контакту, міміки тощо.

Невербальне спілкування має кілька важливих **функцій**, що допомагають у процесі комунікації:

1) *підтримка вербального повідомлення.* Невербальні сигнали (жести, міміка, інтонація) можуть підкріплювати вербальні висловлювання, роблячи повідомлення більш чітким і зрозумілим. Наприклад, жестами можна підсилити або конкретизувати сказане слово;

2) *заміна вербального спілкування.* Невербальні знаки можуть використовуватися для того, щоб передати повідомлення без слів. Це особливо актуально в ситуаціях, де мовний контакт неможливий або непотрібний (наприклад, коли потрібно показати згоду або заперечення лише кивком голови);

3) *визначення емоційного стану.* За допомогою невербальних сигналів (міміки, пози тіла) можна виявити емоційний стан людини – її настрій, стрес, задоволення, тривогу тощо. Це дозволяє більш точно інтерпретувати повідомлення, у порівнянні лише з вербальною інформацією;

4) *регулювання процесу спілкування*. Невербальні сигнали можуть допомагати регулювати взаємодію під час розмови. Наприклад, погляд або позиція тіла можуть вказувати, коли хтось готовий висловитись, коли він хоче, щоб йому дали слово, або коли співрозмовник хоче закінчити розмову;

5) *виявлення соціальних відносин*. Невербальне спілкування допомагає передавати соціальні сигнали, що вказують на статус, близькість або дистанцію між учасниками комунікації. Наприклад, частий погляд в очі може свідчити про зацікавленість і довіру, а тривала відсутність погляду – про відчуження або агресію;

6) *посилення або послаблення емоційного впливу*. Невербальні елементи можуть збільшити або зменшити емоційний вплив повідомлення. Наприклад, спокійний тон голосу і м'які рухи допомагають передати довіру і підтримку, тоді як агресивні жести або різка інтонація можуть зробити повідомлення більш конфронтаційним;

7) *культурне вираження*. Невербальні сигнали можуть бути специфічними для певної культури чи соціальної групи. Різні жести, пози тіла або погляди можуть мати різне значення в залежності від культурного контексту.

Невербальна комунікація охоплює різні знакові системи, оптико-кінетичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт «очі в очі» та ін. Кожна з них має свої особливості, розглянемо детальніше.

Оптико-кінетична знакова система використовує жести, міміку та пантоміміку. Загалом систему можна уявити як сприйняття властивостей загальної у різних частинах тіла моторики (рука – жест, обличчя – міміка, поза, пантоміміка). *Оптико-кінетична знакова система – це система знаків, яка використовує рухи та зміни візуальних образів для передачі інформації*. Вона об'єднує два основні елементи: оптичний (визначається через зорове сприйняття) та кінетичний (пов'язаний із рухами або змінами положення). Ця система має важливе значення в невербальному спілкуванні та використовується в різних сферах, таких як мова жестів, хореографія, а також у певних аспектах сучасних технологій, як наприклад віртуальна реальність.

Найбільш яскравими прикладами використання оптико-кінетичної знакової системи є мова жестів та ритмічні танці, де візуальні образи та рухи набувають значення та передають інформацію. Також ця система використовується в рекламі, візуальних мистецтвах і кіно, де зміна рухів, зміни кадрів або навіть швидкість рухів можуть викликати емоційний відгук у глядача.

Паралінгвістична знакова система – це компоненти невербального спілкування, які супроводжують або доповнюють вербальну комунікацію (інтонація, тембр голосу, темп мовлення, паузи, акценти, а також інші мовленнєві характеристики, які допомагають передавати емоції, ставлення та наміри комунікантів).

Основні компоненти паралінгвістичної системи:

1) *інтонація* – це зміни в тоні голосу, що використовуються для вираження емоцій, підкреслення важливості частини висловлювання або створення різних нюансів у значенні. Інтонація може бути підвищеною (для запитань, емоційного підйому), зниженою (для спокійного або нейтрального тону) або рівною;

2) *тембр голосу* – це якість голосу, що відрізняє один голос від іншого. Тембр голосу може бути високим, низьким, твердим або м'яким, що також надає додатковий зміст сказаному. Наприклад, глибокий голос може асоціюватися з авторитетом, а високий – з наївністю або невпевненістю;

3) *темп мовлення* – швидкість, з якою людина говорить. Темп може бути швидким, середнім чи повільним, і він може змінюватися залежно від емоційного стану мовця, теми розмови чи соціального контексту. Наприклад, швидка мова без пауз може сигналізувати про тривогу або важливість, в той час як повільна – про серйозність або задумливість;

4) *гучність голосу* – це рівень звуку, з яким вимовляються слова. Дуже голосна мова може вказувати на агресивність або емоційну напругу, в той час як м'яка або тиха мова може свідчити про інтимність, тривогу або невпевненість.

Приклад поєднання вербального спілкування та паралінгвістичної системи:

Якщо хтось говорить «Я тебе люблю» повільно, ніжно і з теплотою в голосі, це буде сприйнято як вираження глибоких почуттів. Однак якщо те саме висловлювання буде сказано швидко, різко і з високим тоном, то це може бути сприйнято як сарказм або навіть як образа.

Екстралінгвістична знакова система – це категорія невербальних засобів комунікації, які не включають безпосередньо слова або мовні конструкції, але використовуються для передачі значень та емоцій у процесі спілкування. Вона містить різноманітні знаки та сигнали, які допомагають доповнити або змінити зміст вербального повідомлення, або ж замінюють вербальні вирази, коли мова не може передати всю необхідну інформацію.

Екстралінгвістична система містить такі ***елементи***, як:

1) *паузи* – це короткі проміжки між словами або фразами, які можуть мати важливе значення. Паузи можуть бути використані для створення драматичного ефекту, для обмірковування наступних слів або для підкреслення важливості сказаного. Також паузи можуть свідчити про нерішучість або збентеження;

2) *акценти* – це особливості вимови, характерні для певної мовної групи, регіону або соціального середовища. Акценти можуть впливати на те, як сприймається інформація і як людина оцінює співрозмовника. Наприклад, акцент може свідчити про соціальний статус або культурну приналежність;

3) *покашлювання, сміх, плач та інші звуки* – ці звуки, що не є словами, можуть також відігравати важливу роль у передаванні емоцій або змісту

висловлювання. Покашлювання може означати сумнів, невпевненість або нервозність, а сміх – радість, задоволення або навіть сарказм.

Проксеміка – це наука, що вивчає використання простору в процесі комунікації, тобто взаємодію між людьми через дистанцію, яку вони підтримують у різних соціальних ситуаціях. Терміни «проксеміка» і «просторова комунікація» були введені американським антропологом Едвардом Холлом у 1960-х роках, і вони стосуються того, як люди організовують простір навколо себе під час спілкування та які соціокультурні значення ці відстані можуть мати.

Холл виділяє кілька *категорій простору* в залежності від відстані між людьми:

- *інтимний простір* (до 0,5 м.). Це відстань, на якій люди відчують себе комфортно під час близького контакту, як-от у родині або з дуже близькими друзями. Тут часто відбуваються фізичні контакти (обійми, поцілунки);

- *особистий простір* (від 0,5 м до 1,5 м). Це відстань, яка підходить для неформальної комунікації серед друзів або знайомих. Тут можна спілкуватися в ході приватної бесіди, але фізичний контакт зазвичай не відбувається;

- *соціальний простір* (від 1,5 м. до 3 м.). Це відстань, на якій люди спілкуються в більш формальних ситуаціях, таких як зустрічі в робочому середовищі чи на публічних заходах. Відстань дає змогу взаємодіяти без порушення особистих кордонів;

- *публічний простір* (більше ніж 3 м). Це дистанція, яку зазвичай підтримують під час публічних виступів, лекцій або в ситуаціях, коли одна людина говорить до великої аудиторії. Тут взаємодія є більш дистанційованою і фізичний контакт майже відсутній.

Аксесуари та одяг. Один з аспектів невербальної комунікації – це використання аксесуарів та стилю одягу, який може сигналізувати соціальний статус, професійну приналежність або культурні особливості. Наприклад, носіння дорогих годинників або брендового одягу може вказувати на високий фінансовий статус, а форма може бути важливим індикатором професійної належності (наприклад, лікарняна форма, поліцейська уніформа).

3. Основні кластери жестів.

Жести співрозмовника можуть дати багато інформації. Ви навіть уявити собі не можете, скільки різних жестів використовує людина під час спілкування або як часто він супроводжує мова. І це дивно: мовам вчать з дитинства, а жести засвоюються природним шляхом. Є люди, для яких жести дуже важливі через особливості та традиції їхньої країни. Наприклад, вчені підраховали, що мексиканці використовують в середньому за 1 годину 180 жестів під час розмови, французи – 120, італійці – 80, фіни – 1, британці – 0. Залежно від мети, жести діляться на ритмічні, емоційні, вказівні, образотворчі і символічні.

Ритмічні жести пов'язані з ритмом мови. Поспостерігайте за виступаючим по телевізору, зверніть увагу на те, як часто виступаючий в процесі розмахує рукою в такт мови. Ритмічні жести підкреслюють логічний наголос, уповільнення і прискорення мови, місце паузи, тобто те, що зазвичай передає інтонація.

Емоційні жести. Наша мова дуже часто емоційна. Хвилювання, радість, захоплення, ненависть, смуток, засмучення, нерозуміння, розгубленість, збентеження – все це проявляється не тільки у виборі слів, інтонації, але і в жестах. Жести, що передають емоції різних відтінків, називаються емоційними. Такі жести придбали універсальне значення, тому деякі з них закріпилися в стійкому поєднанні. Наприклад, бити себе в груди, стукнути кулаком по столу, повернутись спиною, потиснути плечима, тощо.

Вказівні жести. Подумайте, чи можна виконати прохання «Відкрийте це вікно», «Не беріть цю книгу, візьміть це»? У таких випадках потрібно використати вказівний жест. У цьому жесті мовець вибирає один об'єкт з кількості однорідних об'єктів, вказує на місце розташування (поруч, справа, зліва і т.д.) і підкреслює порядок переміщень (по черзі, через одного). Ви можете показати це одним поглядом, кивком голови, рухом рук, поворотом тіла і т.д. За правилами етикету вказівні жести рекомендують використовувати у виняткових випадках.

Зображувальні жести. Даваймо експериментуємо. Запитайте у людини, що сидить поруч з вами «Що таке кручені сходи?». У відповідь, швидше за все, ви почуєте: «Це такі сходи (обертальні рухи виконуються вертикально правою рукою)». Ось це і є приклад використання зображувального жесту.

Зображувальні жести використовуються у таких випадках:

- якщо у людини не вистачає слів, щоб повністю передати думку;
- якщо з певної причини одних слів недостатньо (підвищені почуття мовця, відсутність самоконтролю, координації, нервозність, невпевненість в тому, що адресат все розуміє, тощо);
- коли людині потрібно посилити враження і надати додатковий візуальний вплив на слухача.

Символічні жести. Звичайно, бували в театрі, на концерті або дивились виступ акторів по телевізору. Згадайте, як вони роблять жест в кінці вистави і прощаються з глядачами. Найпоширеніший жест-уклін як символ подяки за теплий прийом, за оплески. Або, стоячи на передньому плані, актор розводить руки в сторони, як би обіймаючи людей, що сидять в залі. Використовується й інший жест: руки притискають до грудей і низько кланяються. Цей жест символізує щире ставлення, любов актора до глядачів.

Жести відкритості:

- відкриті руки долонями вгору – це жест щирості і відкритості. Це може включати притискання долонь до грудей або підняття плечей. Наприклад, коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують свої руки, і навпаки, а коли відчувають себе винними, вони ховають їх в кишені;

- розстебнута куртка, жакет, піджак – так часто роблять відкриті та доброзичливі люди. Наприклад, при успішних ділових переговорах спостерігається така група жестів: сидить учасник розстібає піджак, випрямляє ноги, зсувається на край стільця і присувається ближче до столу, що відокремлює його від співрозмовника.

Жести захисту. У цю групу входять жести, які реагують на можливі конфліктні ситуації. Наприклад, руки схрещені на грудях – співрозмовник прийняв захисну позу. Тому, якщо ми бачимо такий жест, нам потрібно переглянути те, що ми робимо і що говоримо, тому що партнер починає відходити від обговорення.

Жести оцінки. Ці жести пов'язані з задушевністю та мрійливістю:

- жест «рука на щоці» означає, що людина занурена в роздуми;
- жест критичної оцінки (руки підняті до обличчя, підборіддя поміщене в долоні, вказівні пальці витягнуті уздовж щоки, інші розташовані під губами) вказує на те, що людина обдумує те, що відбувається у цей момент;
- нахил голови вказує на зацікавленість, увагу;
- почісування підборіддя вказує на зацікавленість в процесі прийняття рішень (позиція типу «добре, давайте подумаємо»);
- маніпуляції з окулярами (протирання лінз, взяття дужок окулярів в рот і тд.) – це робиться, коли співрозмовнику потрібен час подумати, перш ніж надати більш рішучий опір, зажадати пояснень або задати питання («пауза для міркування»);
- ходьба показує рішення складних проблем. Не варто заводити розмову з людиною, що ходить по кімнаті: це може порушити перебіг його думок і перешкодити проведенню угод;
- пощипування перенісся (зазвичай в поєднанні із закриттям очей) вказує на глибоку зосередженість і напружені міркування.

Жести підозрілості. Наприклад:

- жест «рука прикриває рот» до або під час висловлювання – людина хоче приховати свою позицію з обговорюваного питання;
- відведення очей може означати недовіру;
- нога (або все тіло) спрямована до виходу, свідчить про зустріч, розмову або бажання завершити те, що відбувається. Якщо більшість глядачів або слухачів зустрічі приймає таку позу, це сигнал про необхідність завершити захід.

Жести «домінування-підпорядкування». Наприклад:

- коли хтось міцно потискає вам руку і повертає її так, щоб долоня була звернена вниз, можливо, він намагається висловити фізичну перевагу;
- простягання руки для вітання долонями вгору вказує на готовність прийняти підлеглу роль;
- коли людина стоїть поруч із сидячою людиною, нависаючи над нею, це змушує її відчувати себе незахищеними і сприймається як перевага.

4. Складності в інтерпретації невербальної поведінки.

Невербальна комунікація підпорядковується певним правилам, які ми слідуємо несвідомо, але чуйно реагуємо на їх порушення. До цих правил можуть бути віднесені такі:

- 1) використання невербальних знаків має бути визначеним та впізнаваним;
- 2) ми повинні бути здатні переводити наші почуття та наміри в невербальні засоби («кодувати»);
- 3) спостерігач може бути здатний до інтерпретації невербальних знаків («декодувати»).

Основні проблеми інтерпретації невербальних повідомлень (їх кодування та декодування) пов'язані з самою природою невербальної комунікації. Особливості невербальних повідомлень (контекстуальність, багатозначність, спонтанність і ненавмисність) визначають складність процесу інтерпретації невербальної поведінки.

Встановлено, що стійкими та однозначними є лише експресивні коди основних емоційних станів людини: радості, страху, гніву, уваги, здивування, презирства та деяких інших. Інші способи невербального кодування схильні до впливу безлічі чинників. Серед них:

- загальна ситуація спілкування;
- індивідуальні особливості прояву станів кожним з учасників спілкування;
- стать;
- вік;
- міра значущості партнерів один для одного;
- культурні та етнічні норми вираження індивідуальних особливостей особистості.

Очевидно, що врахувати всі ці чинники у ситуації безпосередньої міжособистісної взаємодії з метою точної інтерпретації невербальних послань практично неможливо. Тому велика можливість помилок у визначенні змісту багатьох невербальних повідомлень. Отже, інтерпретуючи невербальні повідомлення, необхідно враховувати наступні моменти:

- унікальність невербальної мови;
- неминучість протиріч між невербальним виразом та його психологічним змістом;
- мінливість способів невербального вираження;
- залежність успішності кодування від вміння людини адекватно виражати свої переживання, від рівня сформованості у нього навичок кодування невербальних повідомлень.

У психологічній науці є поняття **конгруентність** – термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням «підлаштуватися» під співбесідника, знайти з ним контакт.

Питання для самоконтролю

1. Як ви розумієте феномен невербального спілкування? Які форми поведінки сюди можна віднести?
2. Покажіть на прикладах значення жестів, які ми використовуємо при міжособистісному спілкуванні.
3. Що таке проксемика? Дайте характеристику зонам міжособистісного спілкування.
4. Що таке конгруентність?
5. Які ви можете виділити складності при інтерпретації невербальних засобів спілкування?

Розділ 2. Основі компоненти спілкування.

Тема 5. Спілкування як обмін інформацією (комунікація)

1. Специфіка процесу обміну інформацією.
2. Комунікативні бар'єри.
3. Слухання та говоріння.

1. Специфіка процесу обміну інформацією.

Специфіка процесу обміну інформацією в психології пов'язана з різноманіттям підходів та методів, що розкривають сутність передачі повідомлень, механізмів розуміння, інтерпретації й зворотного зв'язку між комунікаторами. У психології цей процес є надзвичайно важливим, оскільки *обмін інформацією виступає основою для взаємодії між людьми*. Дослідження обміну інформацією концентруються в багатьох підходах: біхевіоризм, когнітивний підхід, соціально-психологічний, інтеракційний та ін.

Когнітивний підхід фокусується на внутрішніх процесах переробки інформації. В межах цього підходу вивчається, як люди сприймають, кодують, зберігають і використовують інформацію під час комунікації. Одним з класичних досліджень є теорія когнітивних схем, яка пояснює, як когнітивні моделі (схеми) впливають на те, як ми сприймаємо і розуміємо інформацію від співрозмовника. На додаток, А. Бандура розробив соціально-когнітивну теорію навчання, яка підкреслює важливість спостереження та моделювання у процесі обміну інформацією, де комунікація виступає як спосіб навчання через взаємодію з іншими.

Інтеракційний підхід, представлений дослідженнями Г. Бейтсона і представниками Пало-Альтської школи, фокусується на системності обміну інформацією та концепції комунікації як взаємного впливу. Згідно з цим підходом, комунікація є циклічним процесом, де роль відправника і одержувача постійно змінюються. Основна ідея полягає в тому, що комунікація складається не з окремих актів, а з системи взаємопов'язаних дій, що впливають на загальний процес. Інтеракційний підхід також розглядає

парадокси комунікації, такі як подвійне зв'язування, коли суперечливі повідомлення породжують внутрішні конфлікти у реципієнта.

Соціально-психологічний підхід досліджує комунікацію через призму впливу соціальних та міжособистісних факторів. Цей підхід звертається до вивчення того, як соціальні ролі, статус, культурні норми та міжособистісні стосунки впливають на ефективність і специфіку обміну інформацією. Г. Мід і його теорія символічного інтеракціонізму є фундаментальними для цього підходу, оскільки показують, як соціальна взаємодія створює сенси і значення в процесі комунікації. Л. Фестінгер вивчав конформність у комунікаційному процесі та створив теорію когнітивного дисонансу, яка пояснює, як інформація, що суперечить нашим переконанням, може спровокувати внутрішній конфлікт і вплинути на наше сприйняття повідомлень.

У деяких соціально-психологічних концепціях **біхевіористичного напрямку** розглядається можливість інтерпретувати весь процес людської комунікації в термінах теорії інформації подібно математичному опису передачі інформації в комп'ютерних мережах. Такий підхід не цілком коректний, оскільки, крім деяких рис подібності інформаційних процесів у технічних і живих системах, ці процеси в умовах людської діяльності мають принципові відмінності від технічних систем. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, а й зазнає кількісних і якісних перетворень, приймається й інтерпретується різними людьми по різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їхньої психіки.

Розглянемо *специфіку процесу обміну інформацією в спілкуванні людей*:

1. На відміну від руху інформації між технічними пристроями, які передають і приймають, у спілкуванні маємо справу із взаємодією активних суб'єктів, що взаємно інформують один одного з метою організації спільної діяльності. Тому при передачі інформації від особистості до особистості, від керівника до підлеглих необхідно враховувати їхні мотиви, мету, установки, способи діяльності та ін. У відповідь на інформацію, яка послана, людина одержує якусь нову інформацію, тобто відбувається не просто її рух, а обмін інформацією.

2. На відміну від кібернетичних пристроїв, партнери в спілкуванні прагнуть вплинути один на одного, тобто обмін інформацією між людьми завжди має вплив на поведінку партнера.

3. Комунікативне спілкування як обмін інформацією можливе лише за умови, якщо партнери мають єдину або подібну систему кодування і декодування, тобто «говорять однією мовою».

4. В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальні, політичні, релігійні й інші відмінності. Комунікативні бар'єри можуть мати й суто психологічний характер. Вони можуть виникати або з індивідуально-психологічних особливостей партнерів (наприклад,

надмірної сором'язливості, скритності, некоммунікабельності та ін.), або через сформовані між партнерами неприязні стосунки.

При комунікації між людьми важливим є **ефект виникнення зворотного зв'язку** – це інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку і слова.

Ефект зворотного зв'язку в комунікації – це вплив, який має реакція одержувача на повідомлення відправника. Він є ключовим для ефективної комунікації, оскільки дозволяє відправнику оцінити, чи було повідомлення зрозуміле і сприйняте відповідно до намірів. Завдяки зворотному зв'язку комунікатори можуть коригувати свої висловлювання, уточнювати або змінювати підхід, покращуючи взаєморозуміння. Відсутність або неадекватність зворотного зв'язку призводить до комунікативних бар'єрів, нерозуміння та виникнення конфліктів.

Отже, специфіка міжособистісної комунікації полягає в її інтерсуб'єктності (S–S). На відміну від звичайного обміну даними між пристроями, тут взаємодіють двоє індивідів, кожен з яких є активним суб'єктом. Процес взаємного інформування між ними вимагає узгодження їхньої спільної діяльності. Кожен учасник сприймає партнера як активного діяча, а не як об'єкт, і тому орієнтується на його активність, направляючи інформацію з урахуванням його мотивів, цілей та установок. Характерною рисою міжособистісної комунікації є те, що кожен учасник отримує нову інформацію на основі тієї, що вже була передана, доповнюючи її новим значенням відповідно до особистісної значимості для обох сторін.

2. Комунікативні бар'єри.

Комунікативні бар'єри – це перешкоди, які заважають ефективному обміну інформацією між учасниками спілкування. Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на основі соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різний світогляд.

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому, залежно від причин, в психології виділяють велику кількість бар'єрів. Розглянемо їх детальніше.

Бар'єр взаєморозуміння. Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. *Феномен фонетичного нерозуміння* з'являється в результаті використання комунікатором невизначеної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю слів-паразитів Спробуйте прочитати своєму другу який-небудь вірш. Перший раз прочитайте його виразно, другий – монотонно, односкладово і якнайшвидше, а третій – повільно, вставляючи після кожного слова звуки-паразити (наприклад, «гм-м» або «иі»). Запитаєте, що сподобалося йому більше.

Семантичний бар'єр розуміння. Виникають через різне розуміння слів, термінів чи понять, які використовуються у процесі спілкування. Люди можуть мати різні культурні, освітні чи професійні фони, що спричиняє різне тлумачення тих самих слів або концепцій. Такі бар'єри часто виникають між представниками різних культур або поколінь. Вони пов'язані з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів. Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: «Подати екіпаж!», то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують певною машиною.

Логічний бар'єр розуміння. Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухачого, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів. Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: «Тому що він червоний» або «Тому що він мій». У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування «жіночої» і «чоловічої» психологічної логіки та ін.

Соціально-культурні бар'єри. Пов'язані з культурними особливостями комунікаторів. Різниця в цінностях, мовних звичаях, невербальних сигналах, релігійних переконаннях може викликати непорозуміння. Наприклад, в одній культурі прямий зоровий контакт є ознакою щирості, в іншій – неповаги.

Перцептивні бар'єри. Пов'язані з особливостями сприйняття партнера і виникають, коли учасники спілкування через стереотипи, упередження чи різне тлумачення інформації формують викривлене уявлення про співрозмовника. Наприклад, на основі перших вражень або соціальних шаблонів, один з учасників може помилково інтерпретувати поведінку іншого. Сюди ж можна віднести бар'єр авторитету – чим вищий авторитет людини, тим краще сприймається інформація від неї.

Емоційні бар'єри. Ці бар'єри обумовлені емоційним станом учасників. Висока емоційна напруженість, тривога або страх можуть знижувати здатність до адекватного сприйняття та розуміння інформації. Наприклад, в стані гніву або образи людина може ігнорувати раціональне обґрунтування співрозмовника.

Отже, якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті *комунікативні бар'єри – це форма психологічного захисту*. Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

3. Слухання і говоріння

В психології вміння слухати та говорити розглядаються як взаємопов'язані і необхідні елементи ефективної комунікації. Обидва процеси мають глибокий вплив на взаєморозуміння між людьми, формування стосунків і вирішення конфліктів.

Дослідження показують, що у середньому людина щодня проводить більшу частину свого часу, залучену до комунікацій, зокрема слухання займає близько 55% від цього часу. Загалом, спілкування (розмова, слухання, письмо, читання) становить приблизно 70-80% денного часу. Середній час, що присвячується говорінню, становить близько 30% загального часу на комунікацію, і це включає різноманітні форми міжособистісної взаємодії. При цьому письмо і читання разом займають близько 15-20% часу, що вказує на велику роль усного спілкування та слухання у повсякденній діяльності людини. Окрім цього, дослідження свідчать, що люди запам'ятовують тільки близько 17-25% того, що почули, оскільки процес слухання є активним, але вимагає від мозку значного зусилля для обробки інформації.

Такі статистичні дані підкреслюють важливість розуміння та розвитку навичок слухання, оскільки саме слухання відіграє вирішальну роль у побудові ефективної комунікації та збереженні інформації, особливо у професійній діяльності та міжособистісних стосунках

Слухання – це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації. Слухаючи, реципієнт розкриває значення інформації, отриманої від комунікатора. У процесі декодування він розуміє сенс повідомлення. У цьому випадку стає очевидним значення ситуації спільної діяльності, включеної в процес декодування. Без цієї ситуації розкриття сенсу повідомлення було б неможливим.

Слухання як особистісна якість притаманна далеко не всім. Ми не слухаємо іншу людину з різних причин, таких як брак часу або контраст між емоційним станом реципієнта і змістом слів комунікатора. Психологічні процеси, які позначаються поняттями «слухати» і «чути», дуже відрізняються. «Слухати» означає докладати зусиль до органів слуху, тоді як «чути» означає докладати зусиль до мозку, концентруючись на словах співрозмовника.

Прикладом ситуації, коли людина слухає, але не чує, може бути розмова на тему, яка для слухача не є важливою або емоційно значущою, як, наприклад, щоденне обговорення робочих планів. У такому випадку співробітник під час наради може здаватися уважним: він киває, підтримує зоровий контакт і навіть може коротко реагувати. Проте через відсутність реального інтересу або через власні думки та переживання, він не зосереджується на суті сказаного, не запам'ятовує важливих деталей або ідей, і фактично пропускає інформацію повз себе.

Ефективне слухання – це правильне розуміння слів і почуттів співрозмовника та зосередження на питаннях, що обговорюються. Це дозволяє партнерам по комунікації зрозуміти і вирішити питання, що обговорюються, створити спільне інформаційне поле, спільний смисл, побудувати відвертий контакт і взаєморозуміння. Можливо, ви чули вираз «слухати всім тілом» (коли інформація цікава, співрозмовник несвідомо повертається до співрозмовника, встановлює зоровий контакт і намагається показати зацікавленість усім тілом). Цей тип слухання – спосіб отримання інформації, при якому реципієнт демонструє заохочувальне ставлення до мовця, що

стимулює комунікацію, запобігає непотрібним зауваженням і полегшує обмін інформацією.

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу, розрізняють **нерефлексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне слухання**.

Ознакою **нерефлексивного слухання** є мінімальне втручання в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). При нерефлексивному слуханні підтримка, схвалення і розуміння можуть бути виражені за допомогою красномовних відповідей («так», «я розумію», тощо), які допомагають підтримувати розмову. Воно ефективне в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події, намагається обговорити актуальну тему, почувається ображеним або намагається вирішити важливе питання. Цей вид слухання ефективний, коли співрозмовникові важко висловити свої проблеми або коли він спілкується з людиною високого статусу, якій потрібно контролювати свої емоції. Воно недоречне, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли спроба вислухати і зрозуміти сприймається як згода чи співучасть.

Рефлексивне слухання – це регулярне використання зворотного зв'язку для більш точного розуміння іншої людини. Це техніка активного слухання, яка передбачає увагу до слів, емоцій і намірів співрозмовника, з одночасним зворотним зв'язком у формі перефразування або уточнення. Рефлексивне слухання допомагає людині відчувати, що її дійсно чують і розуміють, а також стимулює до подальшого самовираження.

Приклад 1:

Ситуація: клієнт на консультації каже: «Мене дуже хвилює те, як колеги ставляться до моїх ідей.»

Рефлексивна відповідь психолога: «Вам важливо, щоб ваші ідеї сприймали серйозно, так?»

Приклад 2:

Ситуація: друг розповідає: «Мені набридло, що мене завжди ігнорують на роботі.»

Рефлексивна відповідь: «Ти відчуваєш, що твої зусилля залишаються непоміченими і це тебе засмучує?»

Критичне слухання вимагає від учасників комунікації спочатку проаналізувати повідомлення, а потім зрозуміти його. Цей тип слухання прийнятний під час ділових зустрічей, конференцій та дискусій, де обговорюються питання, думки, ідеї щодо нових проектів, досвід тощо. Однак критичне слухання непродуктивне в процесі передачі нової інформації, наприклад, на лекціях.

Емпатійне слухання означає, що учасники комунікації звертають увагу на «читання» емоцій, а не лише слів. Воно ефективне, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (наприклад, радість, надію на краще, впевненість) і неефективне, якщо викликаються негативні емоції (наприклад, страх, тривога, розчарування). Психолог Карл Роджерс вважав емпатичне слухання основою терапевтичного процесу, бо воно створює атмосферу довіри, в якій клієнт почувається зрозумілим і прийнятим.

Емпатійне слухання сприяє зниженню рівня захисних реакцій у співрозмовника і підвищує якість комунікації, оскільки дозволяє уникнути інтерпретацій і припущень, а натомість базується на реальному сприйнятті іншої особистості.

При експресивному спілкуванні доречні прийоми нерефлексивного слухання, або вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Адже він і без того емоційний, збуджений і має труднощі при формулюванні своїх думок. Необхідно також виразити своє розуміння і схвалення його поведінки. Коли ж мета спілкування – врегулювання конфлікту незамінними прийомами слухання, які засновані на співпереживанні або розумінні почуттів іншої людини, важливо дати зрозуміти співрозмовникові, що ви розумієте його почуття.

Уміння **говорити** є ключовим елементом ефективної комунікації, що включає в себе низку психологічних компонентів. Це не лише здатність висловлювати думки, а й *уміння формулювати інформацію так, щоб вона була зрозуміла, доступна і переконлива для слухача.*

Психологічні елементи вміння говорити:

1. **Вербальні навички.** Основною складовою є здатність організувати мовлення, чітко і логічно виражати свої думки, використовувати відповідні слова та фрази залежно від ситуації та слухача. Це також містить вміння вибирати стиль комунікації (наприклад, формальний чи неформальний) та адаптувати його до аудиторії.

2. **Емоційна виразність.** Мовлення не лише передає інформацію, але й має емоційний відтінок. Вміння контролювати емоції під час комунікації (як свої, так і емоції слухачів) є важливим аспектом. Зокрема, виразність голосу, темп мовлення, інтонація допомагають донести емоційний зміст повідомлення.

3. **Когнітивні здібності.** Уміння організовувати свої думки в логічній послідовності та швидко реагувати на запитання або коментарі співрозмовника є важливими складовими вміння говорити. Важливо вміння синтезувати інформацію та представляти її чітко й ефективно.

4. **Соціальна чутливість.** Вміння «читати» ситуацію та адаптувати свій стиль мовлення до умов спілкування є важливим компонентом. Сюди відносимо вміння розуміти невербальні сигнали співрозмовника, враховувати його реакцію та настрої, коригуючи мову відповідно до цих сигналів.

5. **Вміння впливати.** З психологічної точки зору, успішне говоріння також включає вміння переконувати, мотивувати або змінювати думки інших через аргументацію та емоційну апеляцію. Для цього важливо розуміти механізми переконання, такі як сила аргументів, логіка, емоційний тон, використання риторичних прийомів. Культуру говорити досліджує спеціальна наука – риторика теорія красномовства. Ритор, оратор має визначити сукупність комунікативних якостей, які є необхідними для досягнення бажаного успіху під час виступу. Серед цих якостей, передусім, варто назвати

три: знання предмета мовлення; володіння навичками публічного мовлення; престиж оратора.

Розвиток вмінь ефективно говорити є важливою складовою комунікаційної майстерності, що містить різноманітні психологічні та когнітивні елементи. Вміння ефективно говорити сприяє не лише передаванню інформації, а й успішному впливу на співрозмовника, допомагаючи досягати взаєморозуміння та консенсусу. Розглянемо деякі аспекти та методи розвитку цього вміння.

1. *Розвиток мовленнєвої впевненості.* Психологічно ефективне мовлення вимагає від людини не лише чіткої організації думок, а й впевненості у тому, що ці думки варто озвучити. Впевненість у своєму мовленні формує психологічний бар'єр страху та невпевненості, що перешкоджають вільному вираженню думок. Якщо є невпевненість, варто практикувати публічні виступи, навіть перед невеликою аудиторією, виступати на нарадах або в групових дискусіях, записувати свої виступи на відео, щоб оцінити себе з боку та підвищити впевненість. Також варто практикувати техніки релаксації – контроль над диханням, медитація, техніки зниження стресу допомагають заспокоїти нервову систему і уникнути блокування при виступах.

2. *Структурування та логічна організація думок.* Когнітивний аспект ефективного мовлення включає вміння чітко і логічно організувати свої думки. Це дозволяє зробити мову зрозумілою та переконливою для слухачів. Сюди варто віднести обов'язкове написання планів виступу, збільшення словникового запасу (читання книг, статей, практика написання текстів, тощо).

3. *Емоційна виразність та емоційний контроль.* Для ефективного висловлювання думок важливо розвивати здатність до самоусвідомлення та емпатії. Вміння управляти своїми емоціями та розуміти емоції інших людей дозволяє більш точно передавати інформацію та налаштовувати співрозмовника на позитивний лад. Уміння передавати емоції в мовленні без перевантаження або недооцінки важливе для гармонійної комунікації. Для покращення емоційної виразності варто практикувати використання різних інтонацій, темпів і акцентів під час виступу. Виразне мовлення підвищує увагу слухачів та стимулює їх до реакції.

4. *Налагодження зворотного зв'язку.* Одержання зворотного зв'язку від інших людей дозволяє виявити слабкі місця і коригувати їх. Це може бути поради від колег, друзів, фахівців у комунікації або слухачів безпосередньо на доповіді.

Отже, розвиток вміння говорити передбачає комплексний підхід, що включає тренування когнітивних, емоційних та комунікативних навичок. Практика, активне слухання, саморефлексія та отримання зворотного зв'язку є важливими етапами у формуванні ефективного мовлення. Чим більше уваги ви людина приділяє цим аспектам, тим легше буде досягати успіху в комунікації та впливати на співрозмовників. Загалом, розвивати вміння

говорити можна через постійне навчання та практику, а також врахування психологічних аспектів ефектив

Питання для самоконтролю

1. У чому полягає специфіка спілкування як процесу обміну інформацією? Назвіть основні позиції.
2. Які комунікативні бар'єри виникають при міжособистісній взаємодії?
3. Розмежуйте поняття «слухати» та «чути».
4. Що досліджує наука риторика?
5. Які ви можете навести правила ефективного слухання та говоріння?

Тема 6. Спілкування як взаємодія (інтерація)

1. Інтерактивна сторона спілкування.
2. Теорії міжособистісної взаємодії.
3. Різновиди міжособистісних контактів.
4. Взаємодія як організація діяльності.
5. Психологічний вплив.

1. Інтерактивна сторона спілкування

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

Інтерактивна функція спілкування є однією з ключових складових міжособистісної комунікації, оскільки забезпечує двосторонній обмін інформацією між учасниками. Вона охоплює процес взаємодії, під час якого кожен учасник комунікації одночасно виступає і як отримувач, і як передавач повідомлень. Така функція передбачає активний вплив кожного з учасників на хід спілкування, створюючи можливість коригувати свої висловлювання в залежності від реакцій співрозмовника. Ця функція є основою для побудови взаєморозуміння та зміцнення соціальних зв'язків.

Інтерактивна сторона спілкування – це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дозволяють реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність. У дослідженні цієї

сторони спілкування використовують поняття «інтеракція», «взаємодія», «соціальна взаємодія».

Взаємодія – це універсальна властивість усього світу існуючих об'єктів і явищ, які змінюються і впливають один на одного. *У суспільстві взаємодія – це система зв'язків і взаємодій між індивідами, соціальними групами та сукупність усіх суспільних відносин.* Як уже зазначалося, для задоволення своїх потреб люди повинні взаємодіяти з іншими, об'єднуватися в соціальні групи та брати участь у спільній діяльності. Таким чином, звичайно, неможливо знайти на планеті людину, яка була б повністю ізольована від інших людей. Більше того, просто розуміння того, що десь існують інші люди, може мати величезне значення для поведінки індивіда. У всіх сферах життя люди прямо чи опосередковано, пасивно чи активно, постійно чи ситуативно пов'язані з іншими. Соціальні зв'язки мають різні підстави і забарвлені в різні відтінки залежно від якостей людей, які в них беруть участь. Ці зв'язки поступово формуються від простих до складних. Соціальні зв'язки індивідів, навіть у невеликих групах, являють собою безліч взаємодій, що складаються з дій і реакцій на них. Утворюється складна система взаємодій, яка містить різну кількість індивідів.

2. Теорії міжособистісної взаємодії.

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

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

- 1) Чим частіше винагороджуються певні види поведінки, тим частіше вони повторюються;
- 2) якщо винагорода за певний тип поведінки залежить від декількох умов, то людина намагається відтворити ці умови;
- 3) якщо винагорода велика, людина готова докласти більше зусиль, щоб її отримати;
- 4) коли потреби людини близькі до задоволення, вона менш схильна докладати зусиль для їх задоволення.

Отже, відповідно з цією теорією, людина оцінює свої стосунки за допомогою вартості і вигоди, які вона отримує від них, порівнюючи ці вигоди з витратами, які вона понесла. Тобто, у кожному міжособистісному контакті відбувається своєрідний «розрахунок» щодо того, чи варта взаємодія того, що вона приносить.

Також популярний *психоаналітичний підхід*. З. Фрейд вважав, що міжособистісні відносини багато в чому визначаються поняттями, засвоєними в ранньому дитинстві, і конфліктами, пережитими в цей період життя. Таким чином, згідно психоаналітичної теорії, в процесі взаємодії люди просто копіюють і відтворюють досвід дитини. З. Фрейд вважав, що формування груп і їх привабливість для людей полягає в тому, що вони відчують почуття лояльності і підпорядкування лідеру групи. За Фрейдом, це відбувається не через особисті якості лідерів, а через ототожнення їх з могутніми особистостями, яких уособлювали наші батьки, коли ми були дітьми, і в цій ситуації ми, здається, повертаємося до ранніх стадій розвитку. Ця регресія відбувається переважно в ситуаціях, коли взаємодія є неформальною або неорганізованою.

В основі *підходу Е. Гофмана*, що одержав назву *теорія керування враженнями*, є припущення, що ситуації соціальної взаємодії нагадують драматичні спектаклі, у яких люди, як актори, прагнуть створювати і підтримувати сприятливі враження. Для прояву і вираження символічного значення, за допомогою яких можна зробити гарне враження на інших; люди самі готують і створюють відповідні ситуації. На думку Гофмана, соціальні ситуації варто розглядати як драматичні спектаклі в мініатюрі: люди поведуться подібно акторам на сцені, використовуючи «декорації» і «навколишнє оточення» для створення певного враження в інших про себе.

Гофман пише: «Незважаючи на певну мету, що індивід думкою ставить перед собою, незважаючи на мотив, що визначає цю мету, він зацікавлений у тому, щоб регулювати поведінку інших, особливо їхню відповідну реакцію. Ця регуляція здійснюється, головним чином, шляхом його впливу на розуміння ситуації іншими; він діє так, щоб робити на людей необхідне йому враження, під впливом якого інші стануть самостійно робити те, що відповідає його власним задумам». Цю концепцію називають ще *теорією соціальної драматургії*.

Теорія прив'язаності (Джон Боулбі) фокусується на емоційних зв'язках, які люди формують з іншими. Згідно з цією теорією, перші досвіди взаємодії з близькими людьми (особливо з батьками) визначають моделі стосунків, які людина переносить у доросле життя. При цьому, типи прив'язаності (надійні чи тривожні) можуть впливати на поведінку у міжособистісних стосунках.

Найдокладніше інтерактивна сторона спілкування досліджувалася в працях представників *символічного інтеракціонізму*. Ця теорія є однією з основних концепцій соціології, що пояснює, як люди створюють значення через взаємодію та комунікацію. Її ключові ідеї розвивали американські соціологи Джордж Герберт Мід і Герберт Блумер у середині XX століття. Теорія фокусується на тому, як соціальні реальності формуються в процесі взаємодії між людьми, особливо через використання символів, таких як мова, жести, та інші знакові системи.

Основні ідеї теорії символічного інтеракціонізму:

1. Людина як соціальна істота: Д. Мід підкреслював, що людина стає «суб'єктом» через взаємодії з іншими людьми. Мід вважав, що особистість формується завдяки соціальним процесам, а саме через взаємодію з іншими членами суспільства, в результаті чого відбувається інтерналізація соціальних норм і цінностей.

2. Символічний інтеракціонізм стверджує, що комунікація відбувається через використання символів (передусім мови). Ці символи набувають значення лише в контексті соціальної взаємодії. Кожна людина інтерпретує значення символів через свій досвід, що робить кожную комунікацію унікальною.

3. Роль «іншого» у формуванні особистості. Мід вважав, що особистість людини формується через взаємодію з іншими людьми, зокрема через уявне ставлення до того, як нас бачать інші (поняття «генералізований інший»). Людина починає бачити себе з точки зору суспільства і адаптує свою поведінку відповідно.

4. Соціальна реальність як конструкція. Для символічного інтеракціонізму соціальна реальність не є фіксованою чи об'єктивною. Вона формується через постійну взаємодію і інтерпретацію того, що відбувається навколо. Кожна дія чи подія набуває значення через сприйняття і трактування її людьми, які взаємодіють один з одним.

Ще один напрям дослідження взаємообміну – *транзактний аналіз*, у якому представлено дослідження взаємодії з точки зору регулювання дій учасників через їх позиції, а також врахування характеру ситуацій і стилю взаємодії. Найбільш яскраво транзактний аналіз представлено в праці Е. Берна «Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри». З точки зору Е. Берна, кожен з учасників взаємодії може займати одну з трьох позицій, які він означив як Батько, Дорослий, Дитина. Позиція Дитини може бути визначеною як позиція «Хочу!», позиція Батька – як «Потрібно», позиція Дорослого – як об'єднання «Хочу» і «Потрібно». Ці позиції не пов'язано обов'язково з відповідною соціальною роллю, а є психологічним визначенням певної стратегії у взаємодії.

Кожна людина має певні поведінкові патерни відповідно до свого психічного стану. Е. Берн класифікував репертуар цих станів таким чином:

- 1) стан Я, що нагадує образ батьків;
- 2) стан Я, які автономно націлені на об'єктивну оцінку реальності;
- 3) стани Я, які демонструють архаїчні пережитки з моменту їх фіксації в ранньому дитинстві.

Ці стани відповідають позиціям «Батько», «Дорослий» і «Дитина», одна з яких може проявлятися в соціальній взаємодії в будь-який час і змінюватися у відповідь на зміну психологічного стану. Кожен стан дуже важливий по своєму. Стан «дитина» – це джерело інтуїції, творчості, спонтанних імпульсів і радості. Стан дорослого необхідний для виживання. Людина обробляє інформацію і прораховує ймовірності, необхідні для ефективної взаємодії з

навколишнім світом. Дорослий контролює діяльність дитини і є посередником між ними.

«Батько» виконує дві основні функції. По перше, такий стан речей дає змогу людям ефективно виконувати свою батьківську роль щодо дітей, забезпечуючи тим самим виживання людського роду. Про важливість цієї функції говорить той факт, що тим, хто осиротів у ранньому дитинстві, набагато складніше виховувати власних дітей, ніж тим, хто до підліткового віку виховується в ідеальній сім'ї. По друге, завдяки «Батьку» багато наших реакцій уже давно стали автоматичними. Люди роблять багато речей, тому що «так прийнято». Це звільняє дорослих від необхідності ухвалювати безліч тривіальних рішень, дає змогу зосередитися на розв'язанні важливіших життєвих проблем і залишає вирішення повсякденних питань на розсуд батьків.

Таким чином, усі три позиції людини мають вирішальне значення для виживання, функціонування та взаємодії. Кожен із цих станів робить життя людини повнішим і пліднішим. Зміна цих позицій необхідна тільки в тому разі, якщо одна з них виходить зі здорової рівноваги. Взаємодія ефективна тільки тоді, коли транзакції доповнюють одна одну, тобто конгруентні. Отже, всі три позиції людини дуже важливі для виживання, функціонування і взаємодії. Кожна з них заслуговує однакової поваги, бо кожен стан по-своєму робить життя людини повноцінним і плідним. Зміна цих позицій стає необхідною лише в тому випадку, якщо одна з них порушує здорову рівновагу. Взаємодія стає ефективною лише тоді, коли транзакції мають додатковий характер, тобто якщо вони збігаються.

3. Різновиди міжособистісних контактів.

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

Просторові контакти. Щоб взаємодіяти з іншими людьми, кожній людині необхідно ідентифікувати їх у певному просторі (де вони знаходяться, скільки їх). Це просторове визначення є головною точкою, від якої залежить подальша поведінка людини і його майбутні соціальні відносини. Кожна людина зустрічає іншу людину кожен день, в транспорті, на вулиці, на спортивному майданчику, не замислюючись про те, хто знаходиться поруч з ним, але кожна людина пам'ятає про присутність іншої людини, що виражається в зміні поведінки перед оточуючими. Наприклад, дівчина, яка щойно розважалася вдома, коли виходить на вулицю, демонструє серйозний вигляд, бо знає, що на вулиці є інші люди. Таким чином, просторовий контакт є основною і необхідною ланкою у формуванні соціальної взаємодії.

Контакти зацікавленості, суть яких полягає у виборі соціальних об'єктів з певними цінностями або функціями, що відповідають потребам конкретного індивіда. Вступаючи в просторовий контакт, людина розрізняє всі соціально сприймаються об'єкти в просторі і певних індивідів, з якими у нього асоціюються позитивні або негативні емоції, тобто тих, хто володіє ознаками або рисами характеру, відповідними його інтересам. Цю особину може зацікавити її незвичайна зовнішність, наприклад, Чи є у неї цінна інформація для вас, чи є це проявом фізичної сили, гумору або, навпаки, грубості, нерозсудливості. Людина порівнює обраного ним людини з самим собою, свідомо чи несвідомо намагаючись визначити причину його інтересу. Такий контакт може бути двостороннім або одностороннім, зоровим або заочним, і викликати негативні або позитивні емоції.

Психологічним механізмом виникнення такого контакту є мотивація як спонукання до діяльності, яка пов'язана із задоволенням потреби. У кожної людини є набір мотивів, що стосуються різних аспектів навколишньої діяльності. Ці мотиви є продуктом попереднього досвіду та поточних потреб. Мотиви взаємопов'язані і складають структуру мотивації людини. Вони найчастіше ймовірні, тобто не виявляються в поведінці людини до певного часу. Але в якийсь момент виникає зв'язок між потребою індивіда і певною метою оточення. Реалізується мотивація до задоволення цієї потреби і виникає інтерес – у формі виявлення потреби в забезпеченні спрямованості особистості для реалізації цілей діяльності.

Контакти обміну – це особливий тип соціальних відносин, в яких індивід обмінюється цінностями, не намагаючись змінити поведінку іншої людини. Це означає, що під час такого короткого спорадичного обміну увага людини зосереджена на цілі самого обміну, а не на іншій особі, яка бере участь в обміні. Кожен день людина заводить безліч контактів з обміну: купує квитки в дорозі, обмінюється репліками з пасажирями метро, запитує, як знайти певний заклад. У більшості випадків при здійсненні біржових контактів людина взагалі не звертає уваги на контактується фізична особа і цікавиться тільки метою обміну. Можна розглянути на прикладі покупки газети. Спочатку у індивіда складається просторове уявлення про газетний кіоск, засноване на конкретній потребі і виникає певний інтерес у зв'язку з продажем газет і продавцями, після чого газета обмінюється на гроші. Контакти встановлюються виходячи з першої причини: необхідності купити газету. Саме цей предмет стає центром виникнення інтересу і подальшого обміну контактами. Повторний обмін контактами може сприяти виникненню більш складних соціальних зв'язків, які повертаються вже до людини, а не до об'єкта обміну. Наприклад, можуть виникнути дружні стосунки з продавцем.

Просторові контакти. Для того щоб взаємодіяти з іншими людьми, кожен індивід повинен визначити їх у певному просторі (де вони, скільки їх). Це просторове визначення є первинним моментом, від якого залежить подальша поведінка людини і її майбутні соціальні взаємозв'язки. Кожна

людина щодня зустрічається з іншими людьми в транспорті, на вулиці, спортивному майданчику, не задумуючись над тим, хто саме перебуває в цих місцях поряд з ним, однак кожен індивід пам'ятає про існування інших. Це виражається у зміні поведінки в присутності інших. Наприклад, дівчинка, яка тільки що веселилась у себе вдома, виходячи на вулицю, надає собі серйозного вигляду, бо вона знає, що на вулиці присутні інші люди. Отже, просторовий контакт є первинним і необхідним кільцем у формуванні соціальних взаємодій.

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

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

Контакти обміну. Контакти обміну являють собою специфічний вид соціальних взаємозв'язків, у яких індивіди обмінюються цінностями, не маючи прагнення змінити поведінку інших людей. Це означає, що в ході таких короткочасних спорадичних обмінів увага індивіда концентрується на самому предметі обміну, а не на іншому індивіді, який вступає в обмін. Щодня людина має багато контактів обміну: купує квитки в транспорті, обмінюється репліками з пасажирами метро, запитує, як знайти такий то заклад та ін. У більшості випадків у здійсненні контактів обміну людина зовсім не звертає уваги на індивідів, з якими вступає в контакт, її цікавить лише об'єкт обміну. Як приклад розвитку і удосконалення контактів обміну Я. Щепанський наводить приклад з купівлею газети. Спочатку у індивіда виникає на підставі певної потреби просторове бачення газетного кіоску, потім з'являється конкретний інтерес, пов'язаний з продажем газети і з продавцем, після чого відбувається обмін газети на гроші. Контакти розвиваються на базі однієї

підстави – потреби у придбанні газети. Саме цей предмет є центральним у появі інтересу і наступного контакту обміну. Контакти обміну, що повторюються, можуть сприяти виникненню більш складних соціальних взаємозв'язків, які вже будуть повернені на людину, а не на об'єкт обміну. Наприклад, можуть виникнути дружні стосунки з продавцем.

4. Взаємодія як організація діяльності.

Взаємодія між людьми в психології часто розглядається як організація діяльності, де кожен учасник активно включений у процес комунікації та співпраці. Це може охоплювати як інтерперсональні взаємодії в малих групах, так і складніші соціальні структури, де кожен індивід діє відповідно до своїх ролей, завдань і соціальних норм.

Взаємодія між людьми може відбуватись в *контексті організації діяльності*, передбачає чітке розподілення ролей, завдань та функцій, що дозволяє досягати колективних цілей. З точки зору психології, це процес, у якому кожен учасник взаємодії розуміє свою роль та відповідальність і працює в межах встановлених норм і правил. Такі взаємодії часто відбуваються в робочих командах, організаціях, навчальних закладах чи в будь-яких інших групах, де для досягнення мети необхідна взаємна підтримка та координація дій. У будь-якому колективі взаємодія не може бути ефективною без належної комунікації, як вербальної, так і невербальної. Теорії, такі як теорія комунікативного обміну, підкреслюють важливість здатності кожного члена колективу не тільки передавати інформацію, але й адекватно її отримувати та інтерпретувати. Ключовим є уміння слухати і правильно трактувати повідомлення, що дозволяє уникнути непорозумінь і досягти більш високої продуктивності групи.

У процесі взаємодії люди не лише обмінюються інформацією, але й взаємно впливають на когнітивні й емоційні стани один одного. Кожен учасник комунікації оцінює не лише зміст повідомлень, але й невербальні сигнали (жести, інтонацію, міміку), що дозволяє йому налаштувати свою відповідь або змінити стратегію взаємодії. Так, важливим елементом організації взаємодії є *емоційний інтелект* учасників, який дозволяє їм реагувати на зміни в емоційних станах партнерів, регулюючи свою поведінку для досягнення ефективних результатів.

Взаємодія між людьми також є основою для *групової динаміки*, де важливо розуміти, як групи розвиваються, які ролі в них виконують окремі учасники та як змінюються їхні взаємозв'язки в процесі розвитку групи. Кожна група має свою структуру, яка формується під впливом взаємодії між її членами. Існують різні типи групових динамік, наприклад, лідерство, рольова структура, норми і правила групи, які визначають, як організовується діяльність групи і як розподіляються ресурси для досягнення її цілей.

Соціальна взаємодія, на відміну від імпульсивних, рефлексивних дій, ніколи не відбувається миттєво. До її здійснення у свідомості діючої особи повинна виникнути досить стійка спонука до активності. Так, спонука

здійснення дій називається мотивацією. Мотивація в аспекті розглядання її як елемента організації соціальної взаємодії – це сила, що штовхає індивіда до здійснення певних дій. Отже, *механізм соціальної взаємодії складається з потреби, мотивації і самої дії*. Цей механізм можна представити у вигляді такої формули:

$$\text{Потреба} + \text{Мотив} + \text{Інтерес} = \text{Взаємодія}$$

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

Отже, взаємодія між людьми як організація діяльності в психології вивчається через численні аспекти: від когнітивних і емоційних процесів до соціальних і культурних чинників, що визначають ефективність спільної діяльності в різних контекстах.

Питання для самоконтролю

1. Покажіть на прикладах інтерактивну сторону спілкування.
2. Опишіть психологічні теорії, які пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії (теорія обміну, психоаналітичний підхід, теорія керування враженнями, концепція символічного інтеракціонізму).
3. Які різновиди міжособистісних контактів ви знаєте, що необхідні у формуванні соціальних зв'язків?
4. Відтворіть механізм соціальної взаємодії.
5. Які види психологічного впливу ви відчували на собі?

Тема 7. Маніпуляція та психологічний вплив в процесі спілкування

1. Психологічний вплив. Види психологічного впливу.
2. Маніпуляція та техніки маніпулювання.
3. Розпізнавання маніпуляції та захист від неї.

1. Психологічний вплив. Види психологічного впливу.

У соціальній взаємодії існують певні процеси та результати, завдяки яким одна людина змінює поведінку, ставлення, наміри та сприйняття іншої людини. Вплив може бути директивним (спрямованим на досягнення певного результату) або непрямим.

Психологічний вплив – це використання винятково психологічних засобів у міжособистісних стосунках для впливу на стани, думки, почуття та поведінку інших людей.

До основних видів психологічного впливу належать переконання, зараження, навіювання, наслідування, примхи та чутки.

Переконання. Як метод психологічного впливу, переконання спрямоване на усунення певних фільтрів на шляху інформації до свідомості та емоцій людини. Воно використовується для перетворення інформації, що передається, на систему особистих установок і принципів.

Переконання – це метод свідомого і планоми́рного впливу на психіку індивіда шляхом апеляції до його критичних суджень. Під час комунікативної взаємодії переконання забезпечує визнання нової інформації та її включення в систему переконань людини. Переконання ґрунтується на свідомому ставленні людини до інформації, її аналізі та оцінці. Аргументи, групові суперечки та розбіжності є сприятливими умовами для переконання. Це пов'язано з тим, що думки, сформовані під час них, набагато глибші, ніж ті, що виникають при пасивному сприйнятті інформації.

Зараження. Наймасовіші способи консолідації колективної активності відбуваються під час скупчення великої кількості людей, наприклад, на стадіонах, у концертних залах, на карнавалах і зібраннях. Однією з його характеристик є спонтанність.

Зараження – це психологічний вплив на людину в процесі спілкування та взаємодії, передача певного настрою чи мотивації через афективну сферу, а не через свідомість чи інтелект. Психологічне зараження відбувається через передачу емоційних станів від однієї людини до іншої на несвідомому рівні. За таких умов свідомість швидко звужується, а критичність до подій та інформації з різних джерел практично зникає. Психологія трактує зараження як неусвідомлену і мимовільну схильність людини до певного психічного стану. Зараження відбувається через передачу високоемоційних психічних установок. Вона є продуктом впливу енергії психічного стану індивіда або групи на інших людей, а також здатності людини сприймати, співпереживати і брати участь у цьому стані.

Наслідування. У сучасних ситуаціях цей метод використовується досить часто, але водночас він може бути одним із найнебезпечніших інструментів маніпулювання поведінкою людини, оскільки впливає на свідомість і підсвідомість.

Навіювання – це метод впливу на психіку людини таким чином, що вона стає значно менш критичною до інформації, що надходить, і менш охоче підтверджує її достовірність, що призводить до необмеженої довіри до її джерела. Навіювання ефективно тільки за наявності ефекту довіри. Існує безліч джерел навіювання. Це можуть бути знайомі та незнайомі люди, засоби масової інформації, реклама тощо. Навіювання спрямоване не на логіку, мислення, аналітичні або оцінювальні здібності людини, а на її готовність приймати і діяти відповідно до інструкцій, команд і порад. Велике значення

мають особисті якості людини, яка зазнала впливу. До них належать здатність критично мислити, вміння самостійно ухвалювати рішення, сила переконань, стать, вік та емоційний стан. Важливими чинниками, що визначають ефективність навіювання, є авторитет, майстерність, статус і вольові якості того, хто навіює (джерела впливу), його впевнений настрій, рішучий тон і виразна інтонація. Сугестію цілеспрямовано використовують у медицині (гіпноз, психотерапія). Водночас навіювання може бути інструментом безвідповідального маніпулювання індивідуальною та груповою свідомістю, що призводить до негативних наслідків.

Існує дві форми навіювання: гетеросугестія (зовнішній вплив) і аутосугестія (самовплив). Під самовпливом розуміють свідому саморегуляцію, за якої людина навіює собі певні думки, почуття або емоції.

Наслідування. Найпоширеніша форма поведінки людини в міжособистісній взаємодії. *Наслідування – це акт наслідування певної моделі, приклад, повторення або відтворення поведінки, дій, жестів, манер, інтонації тощо іншої людини.* Саме через наслідування відбувається процес соціалізації особистості, який реалізується через освіту та виховання. Це особливо важливо для розвитку дітей. Саме тому більшість наукових і прикладних досліджень з цього питання проводиться в галузі дитячої психології, вікової психології та психології освіти. У дорослих людей наслідування є вторинним способом пізнання навколишнього світу, а психологічні механізми наслідування набагато складніші, ніж у дітей і підлітків, оскільки вони запускаються індивідуальною критичністю. Наслідування в дорослому віці є компонентом навчання деяких спеціалізованих видів діяльності (спорт, мистецтво). Однак наслідування – це односпрямований потік інформації та моделей поведінки, а не односпрямований потік від наслідувача (транслятора) до реципієнта наслідування. Завжди (іноді мінімальною мірою) існує зворотний процес, тобто рух від приймача до передавача.

Мода – це форма стандартизованої масової поведінки, що виникає спонтанно під впливом панівних у суспільстві настроїв, смаків та інтересів. Мода поєднує в собі безліч суперечливих тенденцій і механізмів соціально-психологічної комунікації: ідентифікацію і заперечення, уніфікацію та індивідуалізацію, імітацію і конфронтацію. До її особливостей належить те, що вона проявляється в усіх сферах суспільного життя, економіці, політиці, мистецтві, побуті та спорті.

Мода тісно пов'язана зі смаками і звичками людей. Перші ставляться до моди з погляду її мінливості та рухливості, другі – з погляду її повторюваності та стабільності. Мода характеризується динамізмом і завжди прагне до ефемерності та новизни, але водночас вона консервативна. Мода, яка щось заперечує і відкидає старе, водночас претендує на те, щоб бути зразком і еталоном. Іншими словами, мода – це часткова і зовнішня зміна культурної поведінки і смаків людини.

Чутки. Коли люди стикаються з чимось незрозумілим, але важливим для них, вони постійно намагаються знайти відповідну інформацію, яка

прояснить ситуацію. Чутка – це повідомлення однієї або кількох осіб про непідтверджену подію. Як правило, чутки стосуються явищ, які важливі для певної соціальної групи або людей і зачіпають їхні потреби та інтереси. Очікування отримати задоволення від інформації є основним мотивом для сприйняття та відтворення почутого (слуху).

2. Маніпуляція та техніки маніпулювання.

Протягом усього свого життя людина змушена використовувати мову для того, щоб забезпечити співіснування суспільства в побудованих нею ж комунікаційних відносинах. Мова – перша сигнальна система, яка перш за все відрізняє людину від решти тварин організмів, що населяють нашу планету. У процесі розвитку та становлення суспільства зародилися різні види спілкування, яке людина навчилася контролювати і навіть використовувати для досягнення певних цілей.

Маніпуляцію важко довести. Маніпулятор завжди може сказати, що діяв з кращих спонукань і не мав злого наміру і т.д. складається основна складність боротьби із цим явищем. Але маніпуляціям можна протистояти, їх можна нейтралізувати, і, головне, можна і потрібно боротися з причинами, що породжують маніпуляції.

Безумовно, у процесі спілкування дуже важливо вміти аргументовано викладати думки і не піддаватися на провокації з боку маніпулятора. У цьому плані достатньо вміти слухати, а не чути та діяти в межах чітко встановлених для себе меж. Для цього перед початком переговорів достатньо встановити для себе рамки, в межах яких складно піти на угоду – або навіть записати ці рамки на аркуші паперу, і щоразу, коли інша сторона намагається направити переговори у своє русло, ввічливо зупиняти перебіг подій, повертаючись до рамок бажаного результату.

У цьому випадку опоненти, як правило, виступають у ролі сперечальників, тому дуже корисно мати на допомогу доводам ще й хорошу діалектику. *Діалектика – це не лише мистецтво правильного розташування своїх доказів у суперечці, а й мистецтво вести бесіду, тому що переговори не завжди ґрунтуються на «розрулюванні» конфліктів – це може бути і конструктивна бесіда, яка може закінчитися вигодами для всіх сторін.* Діалектика сама по собі дуже багатогранна і може спиратися як на чуттєвий метод, так і на емпіричний. Залежно від виду переговорного процесу, діалектика дозволяє розглядати мету переговорів з різних сторін - як зі свого боку, так і з боку опонента, з позитивною та негативною, з практичною та з теоретичною. Діалектика - це насамперед мистецтво, сутність якого полягає у володінні множиною підходів і рішень до однієї і тієї ж ситуації. «Діалектика здатна дати відчуття різниці між дійсним та можливим, дати уявити гіпотетично те, чого може ніколи і не бути. Діалектика, безумовно, у вигляді переговорів здатна направити процес у русло позитивного прийняття рішень. Хоча б тому, що вона дозволяє розглянути предмет процесу спілкування з

кардинально протилежних точок зору. У рамках діалектики можуть висуватися теорії і проекти, ймовірності розвитку тієї чи іншої дії та рішення.

Можна сміливо сказати, що у мовної комунікації має місце бути мовна маніпуляція, що можна визначити як вид психологічного на переговорному процесі, здійснюваний з допомогою синтезу емоційних, психологічних і особистісних чинників.

Техніки та прийоми маніпулювання

Отже, з усього перерахованого вище нараджується висновок, що у загальних рисах маніпуляція є видом психологічного впливу, майстерне виконання якого веде до прихованого збудження в іншій людині намірів, які збігаються з його актуально існуючими бажаннями. Таким чином, маніпуляція може стати достатньою сильною стороною людини-маніпулятора і може забезпечити йому перемогу практично в будь-яких відносинах. Ступінь успішності маніпуляції багато в чому залежить від того, наскільки широкий арсенал використовуваних маніпулятором засобів психологічного впливу та наскільки маніпулятор гнучкий у їх використанні. Подібних коштів дуже багато. Зазначимо деякі з них:

Цілеспрямоване перетворення інформації – може полягати у навмисному приховуванні чи спотворенні інформації. У цьому випадку змінюється спосіб подачі інформації, який нерідко відіграє вирішальну роль в тому, щоб сполучене зміст було сприйнято необхідним його відправнику чином. Неабияку роль відіграє момент подачі інформації, наприклад, її подання у незручний час або у незручній обстановці².

Приховування впливу – засіб маніпуляції, досить складний інструмент маніпуляції, спрямований на найбільш ретельне приховування намірів маніпулятора. Іноді цей момент може відбуватися природним шляхом - непомітно для самого маніпулятора.

Використовуються такі **методи маніпулювання**:

1) *Заперечення* (спростування): маніпулятор відмовляється визнати, що він/вона зробив/ла щось не так;

2) *вибіркова неухважність або вибіркова увага*: маніпулятор відмовляється звертати увагу на можливі відхилення від його «намірів», кажучи щось на кшталт «я не хочу цього чути» або «цього достатньо»;

3) *раціоналізація*: маніпулятор виправдовує неналежну поведінку «розумними» аргументами;

4) *відволікання уваги*: маніпулятор не відповідає прямо на пряме запитання, а переводить розмову на іншу тему;

5) *обман (шляхом замовчування)*: це дуже тонка форма брехні шляхом приховування значної частини правди (цей прийом також використовується в пропаганді);

6) *приховане залякування*: маніпулятор змушує жертву захищатися, використовуючи завуальовані (тонкі, непрямі або не виражені безпосередньо) погрози;

7) *почуття провини*: особлива тактика залякування. Часто маніпулятор проєктує свої думки на жертву і створює враження, що жертва зробила щось не так. Це часто використовується як засіб психологічного та емоційного маніпулювання і контролю. Робить жертву підозрілою, невпевненою і покірною;

8) *сором*: маніпулятори використовують сарказм і приниження, щоб посилити страх і невпевненість жертви в собі. Маніпулятори використовують цю тактику, щоб змусити іншу людину почуватися негідною і добровільно покірною. Тактика присоромлення може бути дуже тонким, наприклад, жорстокий вираз обличчя, неприємний тон голосу, риторичні коментарі та тонкий сарказм. Маніпулятори можуть змусити людину почуватися присоромленою просто за те, що вона посміла їм суперечити. Це ефективний спосіб викликати у жертви почуття неадекватності;

9) *гра в роль жертви*: маніпулятор зображає себе жертвою ситуації або поведінки інших людей, щоб домогтися від іншої людини чогось, наприклад, співчуття або викликати жалість. Маніпулятивні люди часто використовують співчуття і таким чином отримують те, що хочуть;

10) *звинувачення жертви*: цей спосіб, як ніякий інший, є потужним засобом змусити жертву захищатися, приховуючи при цьому агресивні наміри маніпулятора;

11) *грати роль слуги*: приховувати правди для служіння шляхетнішій меті, що відповідає лише власним інтересам;

12) *мінімізація*: наполягання на тому, що поведінка людини не є настільки шкідливою або безвідповідальною, як її виставляють опоненти, наприклад, твердження, що звинувачення, глузування та образи – це всього лише жарт;

13) *негативне підкріплення*: видалення людини з негативної ситуації як винагорода, наприклад «Тобі не доведеться робити ..., якщо дозволиш мені зробити з тобою це»;

14) *удавання невинності*: маніпулятор намагається переконати, що шкоди було завдано ненавмисно або що він не зробив нічого поганого. Маніпулятор може виглядати здивованим або обуреним. Ця тактика змушує жертву сумніватися у своїх судженнях і, в деяких випадках, у своїй розсудливості (психічному здоров'ї);

15) *симулювання розгубленості*: маніпулятор намагається прикинутися дурнем, вдаючи, що жертва не розуміє, про що йдеться, або заплуталася у важливому питанні, яке було доведено до її відома. Маніпулятор навмисно заплутує жертву і змушує її сумніватися в правильності своїх уявлень. Часто, якщо виникають сумніви, маніпулятор вказує на ключові елементи, які він навмисно включив у текст. Іноді вони заздалегідь залучають співучасників, щоб ті підтвердили їхню розповідь.

3. Механізми психологічного захисту від маніпуляції

Для захисту від психологічних маніпуляцій корисно розвинути кілька основних навичок. Перша – *усвідомлення власних емоційних вразливостей та усвідомлення, що маніпуляція часто працює через виклик сильних емоцій*. Люди можуть бути особливо чутливі до маніпуляцій, коли їхні емоційні потреби чи інстинктивні реакції (наприклад, потреба у схваленні) активізуються. Щоб запобігти впливу маніпуляцій, важливо працювати над зниженням емоційної реакції на тригери, зокрема через самопізнання та прийняття своїх слабких сторін. Цей підхід допомагає уникнути ситуацій, коли маніпулятор може «натиснути» на емоційно вразливі аспекти особистості, спричинивши тимчасове звуження мислення та дії на шкоду власним інтересам.

Другою важливою стратегією є *розвиток здатності зберігати «емоційну дистанцію» та об'єктивно аналізувати ситуації*, які викликають сильні емоції. Рекомендується розвивати навички критичного мислення, що дозволяють швидко розпізнавати маніпулятивні прийоми, наприклад, спроби викликати почуття провини, страху чи прагнення схвалення. Оскільки маніпуляції часто спрямовані на підвищення тривожності або створення почуття недостатності, важливо навчитися вчасно помічати такі ознаки та не дозволяти емоціям перекривати логіку та об'єктивність.

Ще одна корисна техніка – *«тайм-аут» для обмірковування*. Якщо вам здається, що на вас тиснуть прийняти рішення швидко, корисно зробити паузу та зосередитися на власних потребах та цілях, а не на негайних вимогах маніпулятора. Також корисно використовувати підтримку людей, які не мають прямого інтересу до ситуації, для об'єктивної оцінки того, чи ситуація виглядає як маніпуляція та як краще діяти в даних обставинах.

Нарешті, важливо *підвищувати самооцінку*, оскільки низька впевненість у собі робить людину більш сприйнятливою до зовнішнього впливу. Навчання приймати себе та ставитися до себе з повагою допомагає не піддаватися на так звану «приманку» маніпуляції, де маніпулятор обіцяє схвалення чи успіх у обмін на виконання певних умов. Вирощування почуття власної цінності («я достатньо хороший») допомагає стати більш стійким до зовнішнього тиску та маніпуляцій, що базуються на виклику почуття незадоволення чи недоліків.

Ці навички допоможуть зберегти незалежність мислення та знизити ризик піддатися на маніпулятивний вплив, залишаючи прийняття рішень у власних руках.

Питання для самоконтролю

1. Як ви розумієте поняття «психологічний вплив»?
2. Які види психологічного впливу знаєте?
3. Наведіть приклади дії різних видів психологічного впливу.
4. Що таке маніпуляція? Як її розпізнати?
5. Які стратегії для протидії маніпуляціям ви використовуєте у своєму житті?

Тема 8. Спілкування як розуміння та сприйняття (перцепція)

1. Характеристика соціальної перцепції.
2. Ефекти соціальної перцепції.
3. Сприйняття компліментів, критики, зауважень у спілкуванні.

1. Характеристика соціальної перцепції.

Міжособистісне спілкування може виникати й успішно розвиватися тільки за наявності взаєморозуміння між його учасниками. Від того, наскільки люди відображають почуття й особливості одне одного, пізнають і розуміють інших, а також розуміють себе через інших, багато в чому залежить сам процес спілкування, стосунки та взаємодії, що виникають між партнерами. Процес розуміння і впізнавання інших людей у процесі спілкування є найважливішим елементом комунікації. Традиційно цей процес називають перцептивним аспектом спілкування.

Перцепція в загальнопсихологічному розумінні – це елемент загального процесу пізнання і суб'єктивного розуміння світу.

Поняття «соціальна перцепція» відображає складні процеси пізнання і взаєморозуміння людей і містить у собі все те, що в загальній психології визначається в різних термінах і вивчається окремо.

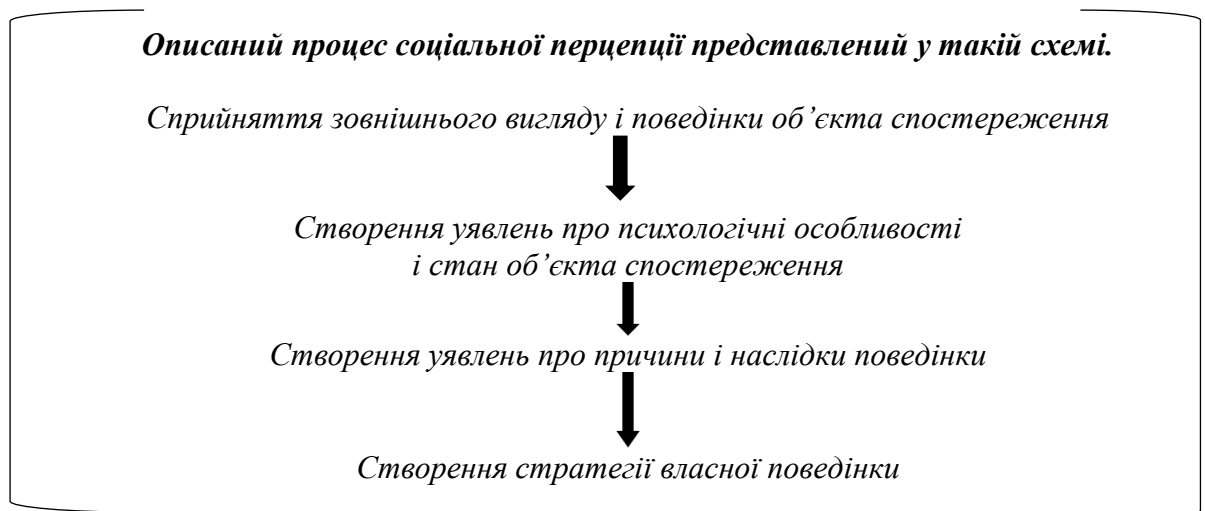
Люди завжди беруть участь у спілкуванні як єдине ціле і тому завжди сприймаються іншими людьми як єдине ціле. На основі зовнішньої поведінки ми «читаємо» інших людей і ніби розшифровуємо їхній внутрішній світ і риси особистості за зовнішніми проявами. Враження, що виникають при цьому, відіграють важливу роль у регулюванні процесу спілкування. У процесі сприйняття іншої людини ми одночасно даємо їй емоційну оцінку, намагаємося зрозуміти логіку і менталітет її поведінки і на цій основі будуюмо власні поведінкові стратегії.

Таким чином, перцептивний аспект комунікації означає особливість сприйняття не фізичних, а соціальних об'єктів і передбачає формування уявлень про наміри, думки, здібності, почуття та установки. Процес соціальної перцепції охоплює не тільки сприйняття людей людьми, а й процес сприйняття спостережуваної поведінки, її інтерпретацію з погляду причин поведінки та очікуваних наслідків сприйманої поведінки, оцінку емоцій і побудову стратегій своєї поведінки.

Загалом, **соціальна перцепція** – це багатofункціональний психологічний процес сприйняття інших людей та їхніх зовнішніх характеристик, співвіднесення їх з особистісними характеристиками, інтерпретації та прогнозування поведінки інших людей на цій основі.

Вивчення процесу соціальної перцепції охоплює характеристики суб'єкта й об'єкта сприйняття, дослідження механізмів міжособистісного сприйняття, а також вивчення ефектів, пов'язаних із цим процесом. Об'єкт сприйняття має тільки спостережувані зовнішні ознаки, найбільш інформативними з яких є зовнішній вигляд (фізичні дані, одяг) і поведінка (дії, експресивні реакції). Спостерігач, який сприймає ці ознаки (суб'єкт

сприйняття), оцінює їх і робить певні висновки (іноді неусвідомлені) про внутрішні психологічні характеристики іншої людини. На цій основі він формує певне ставлення до об'єкта сприйняття. Це ставлення найчастіше емоційне (симпатії та антипатії). На основі характеристик, якими, на думку спостерігача, володіє спостережуваний об'єкт, суб'єкт робить певні висновки про те, якої поведінки можна очікувати від спостережуваного об'єкта, і на основі цих висновків формує власну стратегію поведінки по відношенню до об'єкта сприйняття.



2. Ефекти соціальної перцепції.

При спілкуванні виникають ефекти соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

Ефект ореолу – це когнітивне викривлення, коли загальне враження про людину (чи об'єкт) впливає на сприйняття її конкретних якостей. У психології цей ефект часто пояснюють як тенденцію, за якої перша позитивна або негативна характеристика людини формує подальші оцінки її інших властивостей. Наприклад, приємна зовнішність часто спонукає сприймати людину як добру чи компетентну, хоча зовнішність не має прямого відношення до цих рис.

Поняття «ефекту ореолу» вперше досліджував психолог Едвард Торндайк на початку XX століття. У своїх експериментах він помітив, що, якщо люди вважали когось приємним чи симпатичним, це суттєво впливало на їхні оцінки компетентності та інтелекту цієї людини. Торндайк назвав цей феномен гало-ефектом, за аналогією до ореолу навколо святого, що символізує позитивне світло, яке «освітлює» всі його якості.

Ефект ореолу впливає на міжособистісну комунікацію та прийняття рішень у багатьох сферах життя, таких як працевлаштування, навчання, соціальні відносини та реклама. Наприклад, на співбесіді роботодавець може підсвідомо оцінювати кандидата краще через приємну зовнішність або впевнену поведінку, навіть якщо це не має стосунку до його професійних

навичок. Протидіяти ефекту ореолу можна через усвідомлення власних упереджень і намагання оцінювати індивідуальні якості незалежно від загального враження.

Ідентифікація. Найпростішим способом розуміння інших є ідентифікація з ними, яка відіграє важливу роль у спілкуванні та взаємодії. Вона характеризується ототожненням (уподібненням) себе з іншим індивідом або групою на основі емоційного зв'язку; набуттям і засвоєнням цінностей, ролей і моральних якостей інших (особливо батьків); наслідуванням думок, почуттів і поведінки інших, які є зразками для наслідування.

Ідентифікація – це спосіб розуміння інших через свідоме чи несвідоме ототожнення себе з ними, намагання зрозуміти їхній стан, настрій, самооцінку та ставлення до світу, уявити себе на їхньому місці. Вона може бути повною (ототожнення з іншою людиною в цілому) або частковою (схожість за певними характеристиками).

Результатом ідентифікації є «інтероекція», коли людина ототожнює себе окремо з однією людиною або групою людей, «запозичення» або «поглинання», коли переносяться певні риси об'єкта, і «проекція», коли думки і почуття приписуються іншій людині.

Однією з найважливіших є батьківська ідентифікація, коли дитина починає переймати моделі поведінки, установки та цінності своїх батьків. На етапах дорослішання, ідентифікація відбувається з іншими значущими фігурами, включаючи вчителів, друзів та публічних особистостей. Цей процес значно впливає на розвиток особистих та професійних якостей людини, адже через нього формується її поведінковий репертуар, соціальні ролі та життєві цілі.

Емпатія. Цей механізм, що реалізується як емоційний відгук на проблеми інших, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія – це фундаментальна навичка, набута в процесі соціалізації, що передбачає здатність приймати соціальні ролі та установки інших людей, уявляти себе в соціальній позиції інших людей і передбачати їхні реакції.

Емпатія (співчуття, співпереживання) – це спроба зрозуміти емоційні стани інших; це психічний процес (когнітивний механізм), який дає змогу зрозуміти переживання інших; це індивідуальна поведінка (особливий вид уваги до інших), яка допомагає будувати комунікацію в особливий спосіб; це здатність, природа і потенціал входити (людські характеристики, тобто емпатія).

Схильність до емпатії зростає з життєвим досвідом і чим більше люди схожі один на одного. Рівень емпатії залежить від здатності уявити, як подію можуть сприймати різні люди, і визнавати право на різні точки зору. Люди з емпатією толерантні до емоційних проявів інших людей і готові адаптувати своє сприйняття до сприйняття інших, щоб краще зрозуміти, що з ними відбувається, глибоко проникаючи в суб'єктивний внутрішній світ іншої людини, не розкриваючи при цьому свого власного настрою або світу.

Проявами емпатії є співчуття – переживання тих самих емоційних станів і почуттів, що й інші; співчуття – емоційне сприйняття чужих проблем безвідносно до власного стану чи поведінки.

Егоцентризм. Феномен егоцентризму ускладнює міжособистісні когнітивні процеси. Він полягає в нездатності побачити або зрозуміти когнітивну позицію інших і оцінити факти, події та явища з їхньої точки зору.

Егоцентризм – це зосередженість індивіда на власних інтересах і почуттях, що призводить до нездатності розуміти інших як суб'єктів взаємодії та самодостатніх особистостей. Часто егоцентризм проявляється в ранньому дитинстві. У процесі розвитку особистості та навчання інтенсивність його прояву поступово знижується.

Егоцентризм є природним етапом становлення і нормального розвитку особистості. Відхилення від норми відбувається тоді, коли людина застрягла на цій стадії і їй не вистачає сил або бажання її подолати. Егоцентризм не сприяє особистісному розвитку. Тому егоцентричні люди живуть власними уявленнями про добро, справедливість і любов.

Рефлексія. Один із механізмів соціального пізнання, за допомогою якого думки людей, з якими людина контактує, перетворюються на її внутрішнє сприйняття.

Рефлексія (відображення, самопізнання) – це бачення індивідом того, як його сприймають і оцінюють інші індивіди та спільноти, вид пізнання, в якому суб'єкт є об'єктом спостереження. Рефлексія – це аналіз власного психічного стану.

Рефлексія – це пізнання інших через знання того, що інші думають про них, і пізнання себе через знання того, що інші думають про себе. Чим ширше коло спілкування, чим більше різних уявлень має людина про те, як її бачать інші, тим більше вона буде знати про себе і про тих, хто її оточує. Рефлексія знаменує перехід від повного включення самосприйняття в діяльність до формування нового ставлення суб'єкта не тільки до діяльності, а й до себе в діяльності.

Така соціальна перцепція передбачає не тільки те, що суб'єкт знає про себе і свою діяльність, але й уявлення про те, як він і його діяльність сприймаються іншими. Як новоутворення психіки вона з'являється на певному етапі соматичного розвитку. Дозрівання механізму рефлексії стимулює самоаналіз, формування волі та становлення особистісної зрілості.

Стереотипізація – це формування враження про людину на основі стереотипів і приписування їй знайомих характеристик з метою прискорення або полегшення міжособистісної комунікації.

Оціночні стереотипи – це набір якостей, які люди приписують іншим. Формування стійкого образу соціального об'єкта (людини, групи, події, явища тощо) відбувається так, що людина навіть не усвідомлює цього. Можливо, саме через неусвідомленість стереотипи закріплюються як стійкі стандарти і домінують над людьми. Стереотипи формуються внаслідок браку визнання і є результатом того, що люди узагальнюють власний досвід і доповнюють його

інформацією з книг, фільмів та висловлювань інших людей. Стереотипи швидко і надійно спрощують соціальне оточення людини, організовують його за певними категоріями і критеріями, допомагають легше його розуміти і прогнозувати. Когнітивна основа стереотипізації ґрунтується на таких операціях, як відбір, обмеження та категоризація соціальної інформації. Мотиваційною основою цього механізму є процес оціночної поляризації на користь своєї групи, що вселяє в індивідів почуття приналежності та безпеки.

Стереотипи зазвичай формуються через брак інформації про об'єкт сприйняття і відіграють консервативну, а іноді й реакційну роль, формуючи хибні уявлення про людей і трансформуючи процеси міжособистісного розуміння та взаємодії. Коли люди дізнаються один про одного, стереотипи слугують для спрощення та скорочення цього процесу. При цьому стереотипи не обов'язково відіграють оціночну роль. Стереотипи створюють упередженість у сприйнятті інших. Якщо судження про інших ґрунтуються на минулому негативному досвіді, то нове сприйняття представників тієї ж групи також буде ворожим. Стереотипи формуються буденною свідомістю і тому є не тільки підозрілими, але й часто хибними. Перевірити істинність чи хибність стереотипів можна лише шляхом аналізу конкретних ситуацій.

Каузальна атрибуція. Вивчення каузальної атрибуції допомагає зрозуміти механізми взаєморозуміння та процес, за допомогою якого суб'єкти визнають на міжособистісному рівні причини та мотиви поведінки інших людей.

Каузальна атрибуція - це інтерпретація необхідної для суб'єкта інформації шляхом приписування можливих почуттів, причин і мотивів поведінки іншій людині у взаємодії.

Цей термін широко використовується у психології для розуміння того, як індивіди інтерпретують дії навколишніх і приписують їм певні внутрішні або зовнішні мотиви. У 1950-х роках Фріц Хайдер став одним із перших дослідників, хто почав вивчати атрибуцію, розділяючи її на дві основні категорії: внутрішню (особистісну) та зовнішню (ситуаційну). Внутрішня атрибуція пояснює дії як результат особистісних рис чи мотивів, а зовнішня – через обставини або ситуаційні чинники, що вплинули на людину.

Розвиток теорій каузальної атрибуції доповнили Гарольд Келлі і Бернард Вайнер. Келлі запропонував модель коваріації, яка враховує три чинники: консенсус (як інші поведуться в тій самій ситуації), консистентність (як часто людина діє так само за схожих обставин) і дистинктивність (чи реагує вона так само на інші стимули). Вайнер розвинув ідеї атрибуції у контексті мотивації та емоцій, зокрема як атрибутивні процеси можуть впливати на емоції, наприклад, гордість або сором, у результаті досягнень чи невдач. Його модель розглядає успіх або невдачу через три параметри: локус контролю (внутрішній чи зовнішній), стабільність (чи постійна причина) та керованість (чи можна контролювати цю причину).

Каузальна атрибуція значною мірою впливає на міжособистісну взаємодію, оскільки помилки в атрибуції можуть призводити до упереджень.

Найпоширеніша помилка атрибуції – це фундаментальна помилка, коли люди схильні приписувати поведінку інших внутрішнім, а не зовнішнім факторам. Наприклад, якщо хтось затримується на зустріч, його можуть вважати безвідповідальним, не враховуючи можливі зовнішні обставини (затори чи непередбачені труднощі). Тобто, іноді, не знаючи або недостатньо знаючи про справжні причини поведінки іншої людини, ми можемо почати приписувати один одному причини, моделі поведінки або загальні характеристики, які не є характерними для цієї людини.

3. Сприйняття компліментів, критики, зауважень у спілкуванні.

Слід зазначити, що вміння щиро говорити іншій людині компліменти підвладне далеко не кожному. Також не кожна людина може гідно приймати компліменти і чужу похвалу в цілому. Хочеться звернути увагу на те, що існує кілька основних причин, які не дозволяють нам отримувати задоволення від компліментів. Перша причина полягає в тому, що ми щиро вважаємо, що *зовсім не заслужили похвали*. Також ще однією причиною може бути те, що нам абсолютно байдуже думка людини, яка сказала нам комплімент. До того ж деякі люди не люблять перебувати в центрі уваги у зв'язку зі своїми особистісними якостями та характеристиками. Крім того, існують люди, які вважають, що будь-який комплімент обов'язково має до чогось зобов'язувати. Деякі люди вважають, що комплімент є не що інше, як завуальована маніпуляція. Психологи стверджують, що зовсім не варто ігнорувати компліменти, також не варто надмірно ними пишатися і хизуватися. Наприклад, якщо вам сказали, що у вас красиві очі – просто потрібно подякувати.

Необхідно навчитися гідно приймати компліменти. Завжди слід намагатися нагадувати собі про те, що я маю повне право на отримання компліментів. Як правило, найадекватнішою реакцією на комплімент є подяка за те, що ви його отримали. Зазвичай це виражається у простих фразах: «Спасибі за комплімент» або «Дякую, дуже мило з вашої сторони». Якщо, на ваш погляд, похвала перебільшена, то необхідно сприймати її як особисту точку зору тієї людини, яка зробила вам комплімент. Дуже часто проблеми зі сприйнятливістю компліментів пов'язані з низькою самооцінкою того, хто їх отримує. Поки ви не почнете любити та цінувати себе, ви не зможете повірити у щирість інших людей.

Не важливо, наскільки хороші відносини у вас з оточуючими, все одно часто ви критикуєте. Уміння сприймати подібні *критичні зауваження* відіграє важливу роль у відносинах.

Зазвичай людина у відповідь будь-яку критику займає оборонну позицію. Часто люди спробують уникнути критики, ігноруючи критичні зауваження, відмовляючись їх обговорювати, змінивши тему розмови або просто закінчивши розмову.

Той, хто вас критикує, зазвичай розраховує на те, що його слова будуть уважно вислухані, а думка врахована. Якщо ви не хочете навіть вислухати

співрозмовника, то залишаєте проблему невирішеною і посилюєте її вираженням особистого неприйняття. Замість відновлення світу подібна стратегія, як правило, веде до загострення ситуації та зростання напруженості.

Другий тип оборонної реакції на критику – повне заперечення. Заперечення може виявитися таким же марним і шкідливим, як і уникнення критики.

Використовуючи третій тип поведінки, ви можете спробувати вибачити свою поведінку, роз'яснюючи деталі та підкреслюючи її важливість. Вибачається позиція безумовно ставить вас у принижене становище. Ваш критик не отримує підтвердження, що його почуття або доводи сприйняті вами. Він дратується, тому що кожен його аргумент наштовхується на вашу оборонну реакцію. У результаті навіть дрібні на початку розмови розбіжності нарастають, як снігова грудка, і спокійно розпочата бесіда може перетворитися на серйозну сварку.

Четвертий тип поведінки – «око за око», коли співрозмовник на критику відповідає критикою. Критика у відповідь дуже спокуслива позиція. Ваш критик, який сам не є досконалістю, критикує вас або вашу поведінку і тим самим дає вам привід виплеснути своє роздратування на нього. Проте, приносячи тимчасове задоволення, така позиція завдає суттєвої шкоди відносинам. Вона рідко веде до вирішення реальних проблем або до досягнення компромісів. Більше того, в результаті такого підходу може виникнути серйозна сварка.

Як бачимо, жодна з моделей оборонного поведінки не приносить користі, у разі треба використовувати техніку конструктивної альтернативи. Використовуючи цю тактику, ви зможете заспокоїти ваших критиків, показавши їм, що їхня думка важлива для вас, що ви сприймаєте їхні зауваження, хоч і не завжди погоджуєтеся з ними.

Питання для самоконтролю

1. Поясніть поняття соціальної перцепції в загальнопсихологічному розумінні.
2. Опишіть поетапно механізм соціальної перцепції.
3. Які ви знаєте механізми соціальної перцепції? Опишіть один із них.
4. Як ви можете пояснити відмінність між емпатією та співпереживанням?
5. Як ви розумієте феномен «фундаментальна помилка атрибуції»?

Тема 9. Конфліктне спілкування

1. Конфлікт: елементи, типи.
2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації.
3. Способи регуляції емоційного стану.

1. Конфлікт: елементи, типи.

Конфлікт неминучий і існує скрізь, де є життя. Тому нам необхідно знати, як запобігти деструктивності, негативним проявам і руйнівним наслідкам конфлікту, як поводитися в різних конфліктних процесах, як поводитися у важливих і критичних конфліктах, як завершити конфлікт конструктивно та розв'язати його успішно для всіх учасників конфлікту.

Психологічні знання про особистісні передумови поведінки в конфлікті є важливими для усвідомлення важливості власних бажань і поведінки, цілей і вміння слухати іншу сторону, виражати свої бажання словами, необхідності бути гнучким у використанні різноманітних стратегій і тактик у конфлікті і насамперед вміння використовувати складні й не зовсім зрозумілі кризові ситуації в конфлікті. Конфлікт – це пошук конструктивного виходу із ситуації.

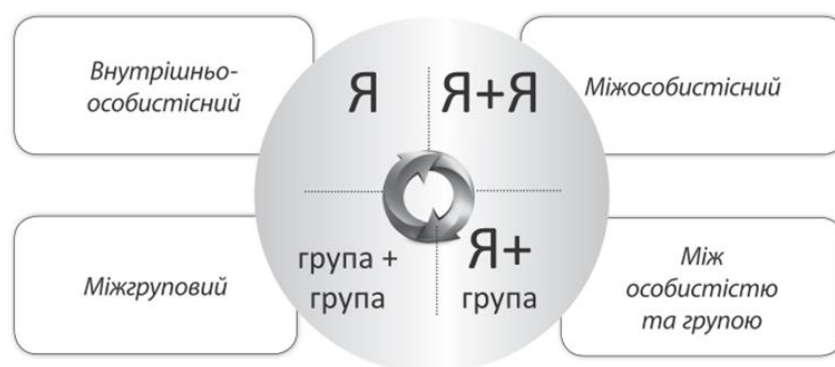
Конфлікт – це зіткнення протилежних цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів або об'єктів взаємодії.

В основі будь-якого конфлікту лежить ситуація, пов'язана з протилежними позиціями сторін з будь-якого питання, або суперечка щодо цілей і засобів їх досягнення в даній ситуації, або неузгодженість інтересів і бажань, що в кінцевому підсумку призводить до зіткнення можливих суб'єктів і об'єктів конфлікту. Однак для того, щоб конфлікт розвинувся, має статися інцидент, у якому одна зі сторін ініціює дії, що зачіпають інтереси іншої сторони. Якщо інша сторона підкоряється, конфлікт переходить із потенційного в актуальний.

У сучасній психології конфлікт містить кілька основних **елементів**:

- сторони конфлікту (учасники, суб'єкти);
- умови конфлікту;
- образ конфліктної ситуації;
- можливі дії учасників конфлікту.

Конфлікти можна розділити на чотири **основні типи**:



- внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які відбуваються на рівні однієї особи;
- міжособистісні конфлікти, що виникають між двома людьми (наприклад, між двома студентами);
- внутрішньогрупові (інтрагрупові): виникають всередині групи, особливо між конкретною людиною і групою;

- міжгрупові: виникають між соціальними групами, як усередині організації, так і під час взаємодії з навколишнім середовищем (наприклад, між двома відділами організації).

За причинами виникнення конфлікти можна класифікувати у такий спосіб:

- *конфлікти ролей* – зіткнення різних соціальних ролей, які виконуються однією людиною або кількома людьми (групами);

- *конфлікти бажань* – зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення свідомостей декількох людей (груп) з приводу того самого бажання;

- *конфлікти норм поведінки* – зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду при взаємодії та спілкуванні людей (груп).

Також виділяють **види конфліктів**:

- за масштабом конфлікту бувають загальними, такими, що охоплюють всю організацію, і парціальними – такими, що стосуються її окремої частини;

- за стадією розвитку – що зароджуються, зрілими або згасаючими; по ступеню свідомості – сліпими або раціональними; по формах протікання – мирними або немирними;

- за тривалістю – короткочасними і затяжними, такими, що довгий час лихоманять всю організацію. Затяжний конфлікт здатний викликати кризу і зрештою привести до її руйнування або істотної зміни;

- по відношенню до окремого суб'єкта конфлікти бувають внутрішніми і зовнішніми;

- з погляду організаційних рівнів, до яких належать сторони, конфлікти бувають горизонтальними і вертикальними;

- по сфері виникнення – ділові, пов'язані з виконанням людиною посадових обов'язків, і особові, такі, що зачіпають його неофіційні відносини;

- по розподілу втрат і вигащів між сторонами можна говорити про симетричні і асиметричні конфлікти. У першому випадку вони діляться приблизно порівну, в другому одні виграють (втрачають) істотно більше, ніж інші;

- виходячи із ступеня зовнішнього прояву конфлікт буває прихованим (латентним) або відкритим. Латентність має місце, якщо учасники ховають конфлікт від сторонніх очей або він ще не дозрів. Відкритий конфлікт легко контролювати, тому він менш небезпечний;

- відповідно до спрямованості розвитку виділяють зростаючі і спадають;

- залежно від кількості причин, лежачих в основі конфлікту розрізняють на одно факторні і багатфакторних;

- за наслідками – конструктивними і деструктивними.

2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації.

Є п'ять стилів можливої поведінки в конфліктних ситуаціях: поступка, компроміс, суперництво, уникнення та співпраця. Ці стилі визнаються більшістю фахівців із конфліктів, але іноді для їхнього опису використовують

різні терміни. Що стосується поступки, то деякі конфліктологи схильні розглядати поступку як різновид співпраці.

Поступка – принесення в жертву інтересів справи заради збереження або поліпшення стосунків з іншими людьми. Люди, які йдуть на поступки, намагаються виглядати в очах оточуючих приємними, добрими, уважними і готовими допомогти. Страх несхвалення або відкидання. Виявляючи знаки поваги і схвалення стосовно інших, «конформістські» люди очікують такого ж ставлення і від себе. Як правило, вони роблять усе можливе, щоб унеможливити можливість критики і запобігти ескалації конфліктів.

Компроміс (розуміння) означає пошук балансу між взаємними поступками та інтересами. Намагаючись досягти взаєморозуміння, сторони погоджуються підтримувати стосунки і хоча б частково задовольняти власні бажання, щоб отримати від них якусь вигоду. Водночас необхідно підкреслювати спільні інтереси. Компроміс – це іноді останній шанс вирішити конфліктну ситуацію.

Суперництво – максимальна концентрація на перемозі в конфлікті та мінімальне врахування потреб інших. Учасники конфлікту, які використовують конфронтаційний стиль, намагаються нав'язати іншим свою версію вирішення конфліктних питань. Свою перемогу вони розглядають як поразку іншої сторони. У переговорах використовують тактику тиску та погроз, намагаються поставити під сумнів компетентність іншої сторони, шукають слабкі місця в її аргументах, зазвичай роблять остаточні заяви та схильні негативно ставитися до тих, хто має іншу думку.

Уникнення – це пасивна поведінка в конфліктних ситуаціях, яка полягає в ігноруванні проблеми або відкладанні втручання до «кращих часів». Це прагнення уникнути серйозних ситуацій і не обговорювати спірні питання. Тактика присутності без ознак активного втручання, збереження нейтралітету та невисловлювання своїх поглядів чи ставлення до проблеми. Сторонам надається можливість зробити свій власний вибір і взяти на себе відповідальність за цей вибір.

Співпраця – спрямована на максимально можливе задоволення інтересів усіх сторін у конфліктній ситуації. Інтереси іншої сторони визнаються як частина проблеми. Розбіжності відкрито обговорюються, а вирішення проблем шукають спільно з іншою стороною. Виявляються приховані інтереси і вишукуються резерви та ресурси для їх задоволення.

3. Способи регуляції емоційного стану.

Способи регуляції емоційного стану під час спілкування та конфліктних ситуацій базуються на розумінні емоційних процесів та застосуванні технік, що допомагають управляти власними емоціями та підтримувати продуктивну взаємодію.

1. *Усвідомлення емоцій (емоційна грамотність).* Одним із перших кроків до регуляції емоцій є їх усвідомлення. Людина повинна вміти розпізнавати та ідентифікувати свої емоції, особливо у напружених ситуаціях.

Це допомагає зрозуміти, які саме емоції виникають у відповідь на певні події, та дозволяє реагувати на них свідомо, а не імпульсивно. Усвідомлення емоцій – це базова навичка, яка не тільки допомагає керувати собою в конфліктних ситуаціях, але й сприяє поліпшенню якості спілкування загалом. Чим краще людина розуміє свої емоції, тим легше їй уникати емоційних перевантажень та продуктивніше вирішувати конфлікти.

2. *Когнітивне переосмислення.* Ця техніка полягає в зміні сприйняття ситуації. Людина може свідомо спробувати змінити свою інтерпретацію подій або конфлікту, зосередившись на позитивних аспектах або нейтральних причинах поведінки іншої сторони. Наприклад, замість того, щоб сприймати різку критику як особисту атаку, можна інтерпретувати її як спробу допомогти покращити роботу.

3. *Контроль дихання та тілесної реакції.* Під час конфлікту або емоційного збудження організм активізує фізіологічні реакції: частішає серцебиття, збільшується напруженість у м'язах, з'являється прискорене дихання. Регулювання дихання – глибокі вдихи і повільні видихи – допомагає знизити рівень збудження нервової системи і стабілізувати емоційний стан.

4. *Відсторонення.* У конфліктній ситуації важливо на деякий час відсторонитися від емоційного впливу. Це може бути фізична пауза (вийти з приміщення) або ментальна – уявити ситуацію з іншої точки зору, ніби сторонній спостерігач. Це дозволяє оцінити ситуацію більш об'єктивно і знизити інтенсивність емоційного напруження.

5. *Використання «Я-висловлювань».* Замість звинувачень та агресії доцільно використовувати комунікативні стратегії, які передбачають акцент на власних почуттях і потребах. Наприклад, замість «Ти завжди мене критикуєш!» можна сказати: «Я відчуваю себе засмученим, коли мене критикують без пояснень». Це знижує ймовірність ескалації конфлікту і допомагає виразити емоції конструктивно.

6. *Емоційна регуляція через самопідтримку.* У складних ситуаціях варто звертатися до внутрішнього діалогу або ментальних технік, що підтримують позитивний емоційний стан. Це можуть бути афірмації, усвідомлення власної компетентності, або нагадування собі про те, що конфлікт – це тимчасове явище, яке можна вирішити.

7. *Фокус на рішенні, а не на емоціях.* Переключення уваги з емоційних переживань на пошук конструктивних рішень допомагає знизити емоційну напругу. Коли людина свідомо спрямовує свої зусилля на вирішення проблеми, замість концентруватися на переживаннях, емоції поступово стабілізуються.

8. *Емпатія і розуміння емоцій іншого.* Регуляція емоцій включає також здатність розпізнавати емоційний стан інших людей і проявляти емпатію. Це дозволяє краще зрозуміти мотивацію і потреби іншої сторони, що знижує напруженість і сприяє більш гнучкому та ефективному спілкуванню.

Ці стратегії допомагають управляти емоціями як в звичайному спілкуванні, так і в конфліктних ситуаціях, сприяючи конструктивній взаємодії і зниженню негативного впливу емоційного напруження.

Питання для самоконтролю

1. Що таке «конфлікт»?
2. Які види конфліктів ви знаєте?
3. Які види конфліктів зустрічали у своєму житті?
4. Які стилі поведінки в конфліктній ситуації виділяють науковці?
5. Які способи емоційної регуляції ви використовуєте?

Тема 10. Індивідуальні особливості спілкування

1. Темперамент і спілкування.
2. Вплив характеру на спілкування.
3. Вікові та гендерні особливості спілкування.

1. Темперамент і спілкування.

Темперамент є однією з базових характеристик особистості, яка значною мірою впливає на стиль та особливості спілкування. Він визначає природні тенденції людини до певної поведінки, емоційні реакції та швидкість адаптації до соціальних ситуацій. *Темперамент є вродженою властивістю*, яка лише частково піддається зміні, але добре проявляється в тому, як люди взаємодіють з іншими.

Темперамент – це один із основних компонентів психіки, що визначає, як людина реагує на середовище, взаємодіє з іншими і як швидко або повільно відбуваються її психічні процеси. Наукові підходи до вивчення темпераменту зосереджуються на тому, як фізіологічні процеси в нервовій системі впливають на поведінку.

Темперамент має тісний зв'язок із роботою центральної нервової системи (ЦНС), яка контролює інтенсивність, швидкість і тривалість нервових процесів. Ще в кінці XIX століття, досліджуючи нервову систему, науковці створили класифікацію типів нервової системи, яка пізніше стала базою для розуміння темпераментів. Є три основні властивості нервової системи: *сила, врівноваженість і рухливість нервових процесів*. Ці характеристики визначають особливості реакцій людини на зовнішні стимули та є основою темпераменту.

1. Сила нервових процесів. Це здатність нервової системи витримувати тривалі або інтенсивні навантаження. Сильна нервова система характеризується здатністю довго працювати без вираженої втоми і стійкістю до стресів.

2. Врівноваженість нервових процесів. Врівноваженість описує баланс між процесами збудження і гальмування в нервовій системі. У врівноваженої нервової системи ці процеси взаємодіють гармонійно, що забезпечує стабільну

поведінку і емоційну стійкість. Відсутність цього балансу призводить до нестабільних емоційних реакцій.

3. Рухливість нервових процесів. Рухливість визначає, наскільки швидко нервова система може переключатися між процесами збудження і гальмування. Це впливає на адаптивність до нових умов і здатність змінювати реакції на зовнішні подразники

Фізіологічні основи темпераменту також пов'язані з роботою автономної нервової системи, яка контролює мимовільні функції організму, такі як серцебиття, дихання і травлення. АНС поділяється на симпатичну та парасимпатичну системи, які мають протилежний вплив на організм. Люди з більш активною симпатичною системою схильні до швидких і сильних реакцій на стрес, що характерно для холериків і сангвініків. У той час, як більш активна парасимпатична система, що переважає у флегматиків, сприяє стабільності, спокою та повільнішій реакції на стрес.

Темперамент також залежить від рівня нейромедіаторів таких як дофамін, серотонін і норадреналін, які регулюють настрій, активність і поведінкові реакції. Високий рівень дофаміну асоціюється з підвищеною активністю і енергійністю, що характерно для сангвініків і холериків. Низький рівень серотоніну може бути пов'язаний з підвищеною тривожністю та емоційною вразливістю, що частіше зустрічається у меланхоліків.

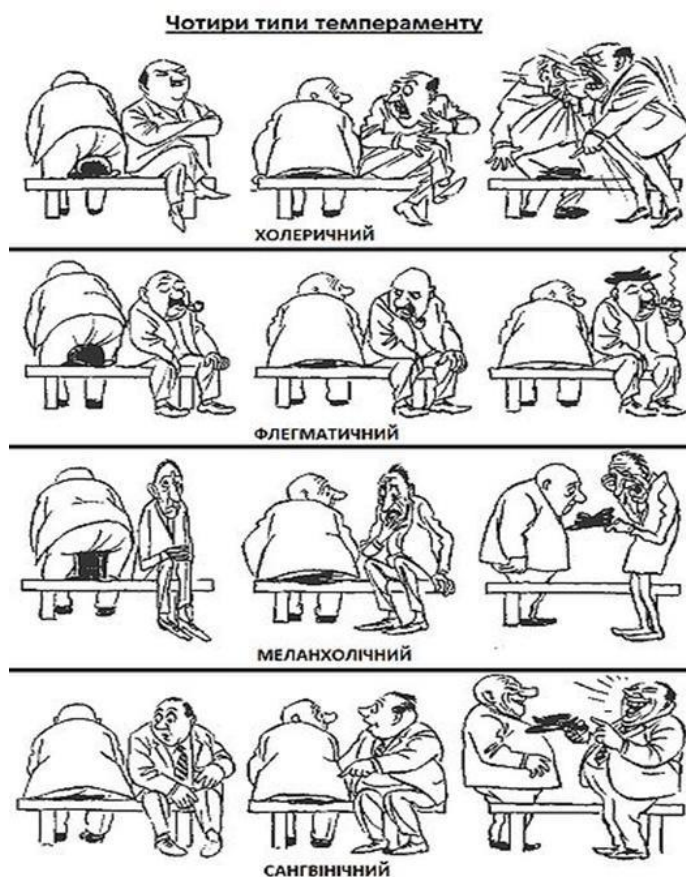
Традиційно виділяють основні типи темпераменту: сангвінічний,

холеричний, флегматичний та меланхолічний. Кожен із цих типів має свої особливості у контексті спілкування.

Спілкування з сангвініками.

Сангвінічний тип характеризується високою соціальністю, енергійністю та відкритістю до нових контактів. Вони швидко знаходять спільну мову з іншими, люблять активно брати участь у розмовах, але можуть легко втратити інтерес до обговорюваної теми, якщо вона не викликає емоційного відгуку. Для успішного спілкування з сангвініками важливо підтримувати динаміку розмови, намагатися включати елементи гумору або позитивних емоцій, щоб зацікавити їх і тримати їхню увагу. Сангвініки цінують живе та інтерактивне спілкування, тому розмови повинні бути емоційно

насиченими і зосередженими на актуальних для них темах. Однак варто



пам'ятати, що сангвініки можуть легко відволікатися або забувати про домовленості, тому важливо підсумовувати ключові моменти розмови і нагадувати про важливі рішення або дії.

Спілкування з холериками. Холерики відрізняються швидкістю реакцій, високою емоційністю і схильністю до імпульсивності. У спілкуванні вони часто бувають наполегливими, можуть перебивати співрозмовника і домінувати в розмові. Це може призводити до конфліктних ситуацій, особливо якщо інша сторона не готова до такого активного темпу. Для ефективної взаємодії з холериками варто зберігати спокій і терпіння, дозволяючи їм висловити свою думку, але водночас намагатися м'яко коригувати їхній емоційний настрій. Важливо не вступати у пряму конфронтацію, якщо вони демонструють агресію чи роздратування. Найкращою стратегією буде направляти їх енергію в конструктивне русло, наприклад, через пропозицію конкретних рішень або завдань. Холерики цінують впевненість і чіткість у спілкуванні, тому варто бути коротким і прямим у відповідях, щоб уникнути плутанини або непорозумінь.

Спілкування з флегматиками. Флегматики є спокійними, врівноваженими та повільними в реакціях. Вони рідко проявляють ініціативу у спілкуванні, але завжди уважні до того, що відбувається навколо. У розмові з флегматиками важливо не квапити їх і не чекати швидкої відповіді, оскільки їм потрібен час для обдумування інформації. Вони цінують сталість і послідовність у спілкуванні, тому майбутнім психологам варто бути терплячими та не намагатися змусити флегматиків діяти швидше. Варто підлаштовувати свій темп під їхній, бути спокійним і ввічливим, уникати різких змін у темі розмови. Флегматики цінують стабільність, тому будь які зміни або пропозиції потрібно пояснювати докладно, з чіткими аргументами. Крім того, вони добре реагують на конструктивну критику, якщо вона подається спокійно і з повагою.

Спілкування з меланхоліками. Меланхоліки вирізняються підвищеною емоційною чутливістю, схильністю до самоаналізу та тривожності. У спілкуванні вони можуть бути замкненими, уникати відкритих конфліктів і прагнути до глибоких, але нечастих взаємодій. Для того, щоб налагодити контакт із меланхоліками, важливо створити комфортну і безпечну атмосферу, в якій вони відчуватимуть себе захищеними. Спілкування з ними повинне бути обережним і делікатним, оскільки будь яка критика або різка реакція може призвести до тривоги або самоізоляції. Варто демонструвати емпатію та готовність підтримати меланхоліка в складних для нього ситуаціях. У дискусіях з ними краще уникати агресивних або емоційно насичених тем і дати їм можливість виразити свої почуття. Меланхоліки цінують щирість і підтримку, тому важливо бути уважним до їхніх емоційних потреб і надавати допомогу у складних ситуаціях.

Таким чином, спілкування з людьми різних темпераментів вимагає не лише розуміння основних характеристик кожного типу, але й гнучкості та емпатії в підході до взаємодії. Важливо враховувати природні схильності

людини до певних реакцій і поведінки, адаптувати свій стиль спілкування відповідно до темпераменту співрозмовника, щоб створити сприятливе середовище для ефективного обміну інформацією та розв'язання можливих конфліктів.

2. Вплив характеру на спілкування.

Характер є важливою складовою особистості, яка визначає спосіб, у який людина взаємодіє з іншими та реагує на соціальні ситуації. Він формується під впливом генетичних чинників, соціального середовища, виховання і власного досвіду людини. Характер охоплює стійкі риси, які впливають на стиль спілкування, поведінкові стратегії та емоційні реакції. Розуміння характеру людини є важливим, оскільки це дозволяє більш точно прогнозувати її поведінку у взаємодії з іншими, а також коригувати особистісні особливості для покращення комунікативних навичок.

Характер впливає на спілкування через різні компоненти, такі як спрямованість особистості, риси характеру та особливості емоційної регуляції.

Спрямованість особистості визначає, на що людина орієнтована в спілкуванні: *на себе, інших чи на справу.* Це впливає на те, як людина буде комунікацію та які стратегії вибирає. Наприклад, люди зі спрямованістю на себе можуть бути егоцентричними, більш сконцентрованими на власних думках та почуттях, і в спілкуванні можуть домінувати, не звертаючи належної уваги на думки співрозмовників. Люди з альтруїстичною спрямованістю, навпаки, проявляють більше емпатії і схильні до розуміння та підтримки інших, що робить їх ефективними у спільній роботі та взаємодії.

Риси характеру також значно впливають на стиль спілкування. Вони можуть бути поділені на позитивні та негативні, залежно від того, як вони впливають на взаємодію. Наприклад, такі риси, як доброта, терпимість, відкритість, сприяють успішній комунікації, оскільки такі люди здатні до ефективної співпраці, взаєморозуміння і конструктивного вирішення конфліктів. Вони вміють вислухати співрозмовника, демонструвати емпатію та підтримувати спокійний і доброзичливий тон у розмові. З іншого боку, риси характеру, як агресивність, егоїзм, нетерпимість, можуть створювати перешкоди для продуктивного спілкування, провокуючи конфлікти, нерозуміння та емоційні напруження.

Емоційна регуляція також є важливою складовою характеру, яка впливає на те, як людина виражає та контролює свої емоції у процесі спілкування. Люди, які мають високий рівень емоційної регуляції, здатні зберігати спокій у стресових ситуаціях, контролювати свою реакцію на конфлікти та не піддаватися негативним емоціям, що робить їх ефективнішими комунікаторами. Натомість люди з недостатньою емоційною регуляцією можуть легко піддаватися впливу негативних емоцій, проявляти агресію, тривогу або розчарування, що ускладнює конструктивний діалог і сприяє ескалації конфліктів.

Іншою важливою характеристикою характеру, що впливає на

спілкування, є *рівень самооцінки*. Люди з адекватною самооцінкою зазвичай демонструють відкритість до думок інших, здатність висловлювати власну думку впевнено, але без агресії чи домінування. Вони менш схильні до конфліктних ситуацій і зазвичай можуть знаходити компроміси у складних дискусіях. Люди з заниженою самооцінкою можуть бути надмірно обережними, боятися висловлювати свої думки або проявляти нерішучість, що може утруднювати спілкування і призводити до незрозуміння. Водночас завищена самооцінка може проявлятися у домінантній поведінці, відкиданні думок інших, що призводить до конфліктів і непорозумінь.

Типи характеру також визначають стиль спілкування. Люди з *інтровертованим характером* зазвичай вважають за краще уникати великої кількості соціальних контактів, можуть бути більш закритими і обережними у вираженні своїх емоцій та думок. Їм комфортніше у вузькому колі знайомих або при індивідуальній взаємодії, а відкриті дискусії або великі групові взаємодії можуть викликати у них напруженість або дискомфорт. Натомість *екстраверти* відчують потребу в постійному соціальному контакті, легко вступають у розмови і зазвичай є ініціаторами комунікації. Вони люблять активно обговорювати різні питання і здатні швидко встановлювати контакт з новими людьми.

Розуміння впливу характеру на спілкування є важливим, оскільки це дозволяє більш точно прогнозувати поведінку людини у соціальних ситуаціях та адаптувати стратегії комунікації відповідно до індивідуальних особливостей. Потрібно враховувати, що характер можна частково коригувати через розвиток комунікативних навичок, емоційну регуляцію та рефлексію власних поведінкових моделей, що може значно покращити якість спілкування та взаємодії в різних соціальних контекстах.

3. Вікові та гендерні особливості спілкування.

Вікові та гендерні особливості спілкування мають важливий вплив на характер взаємодії між людьми, визначаючи не лише зміст і форми комунікації, а й стилі поведінки, соціальні очікування та рівень взаєморозуміння. Ці особливості необхідно враховувати для забезпечення ефективної та взаємодії в різних соціальних контекстах.

Вікові особливості спілкування полягають у тому, що на кожному етапі життєвого циклу спілкування набуває різних форм і функцій. У *дитячому віці* комунікація виконує здебільшого пізнавальну та соціалізуючу функцію. Діти вчаться взаємодіяти з іншими, будувати соціальні відносини та розуміти емоційні стани оточуючих. У *підлітковому віці* спілкування стає більш емоційно насиченим і часто пов'язане з питаннями самоствердження та пошуку власної ідентичності. Підлітки активно розширюють соціальні контакти, шукають визнання серед однолітків і часто використовують спілкування як засіб самоутвердження або вивчення власних соціальних ролей.

У *дорослому віці* спілкування зазвичай стає більш цілеспрямованим і

структурованим, виконуючи функції вирішення професійних та особистих завдань. Дорослі зосереджені на кар'єрних і соціальних взаємодіях, зберігаючи рівновагу між різними соціальними ролями (наприклад, роль у сім'ї, на роботі або в громаді). У *зрілому віці* акцент у спілкуванні зміщується на передачу досвіду, підтримання сталих стосунків і підтримку близьких соціальних зв'язків. Люди старшого віку можуть зосереджуватися на меншому колі контактів, часто з акцентом на сімейних і дружніх відносинах, віддаючи перевагу емоційній близькості та підтримці над новими соціальними знайомствами.

Гендерні особливості спілкування пов'язані з соціокультурними уявленнями про те, як повинні взаємодіяти чоловіки та жінки, а також з індивідуальними стилями комунікації, які можуть мати гендерну забарвленість. Чоловіки й жінки намагаються говорити тією мовою, яку суспільство та вони вважають типовою, відповідною їх статі. Не існує такого поняття, як чоловіча або жіноча мова. Є два основні стилі спілкування, що асоціюються з чоловічою або жіночою мовленнєвою поведінкою — маскулінний або фемінний стиль і вибір одного з них визначається не статевою приналежністю, а гендерною самоідентифікацією особистості.

Дослідження показують, що жінки в спілкуванні частіше використовують емпатію, підтримку та заохочують емоційну відкритість. Вони можуть більше орієнтуватися на взаєморозуміння та підтримання гармонії у відносинах, що відображається у виборі лексики та невербальних сигналів. Жінки схильні до більш детального обговорення емоційних аспектів подій і взаємин, що сприяє створенню емоційного зв'язку з співрозмовниками.

Чоловіки, у свою чергу, зазвичай демонструють більшу прямолінійність і орієнтацію на вирішення завдань у спілкуванні. Їхня комунікація часто є більш лаконічною, спрямованою на обмін інформацією або розв'язання конкретних проблем. Чоловіки можуть уникати обговорення емоцій або делікатних тем, натомість надаючи перевагу конкретиці та результатам взаємодії.

Чоловіки, чия самооцінка пов'язана з почуттям компетентності та контролю над ситуацією, прагнуть узяти процес спілкування у свої руки. Їхня комунікативна поведінка характеризується використанням стратегій домінування, що особливо яскраво проявляється у спілкуванні з жінками. Часто чоловіки використовують такі прийоми, як багатослів'я (говорити більше і довше), контроль теми (уникати незручних тем, не відхилятися від основної теми або, навпаки, замінювати її, ігнорувати зауваження), перебивання співрозмовника, відсутність реакції на те, що говорить інший, або її недоречність, мовчання. Усі ці засоби дають їм змогу маніпулювати іншими людьми та стверджувати свою незалежність, мужність і соціальний статус.

Для чоловічого стилю спілкування також характерне емоційне пригнічення. Водночас негативні емоції, такі як гнів, роздратування, розчарування та образа, є прерогативою чоловіків. В українській культурі існує виховний чинник, згідно з яким жінки мають пригнічувати негативні емоції більше, ніж чоловіки. Чоловіки ж через своє виховання обмежені у

вираженні пасивних емоцій, таких як біль, образа, сум і радість («не плач, ти не жінка»).

На відміну від жінок, чоловіки також не часто використовують слова з маленькими суфіксами, такими як -очк-, -ечк- або -еньк-. Єдине, коли такі форми трапляються в мові чоловіків, – це коли вони говорять про маленьких дітей або близьких людей, або коли висловлюють малість чого-небудь. Жінки, навпаки, використовують вирази, що емоційно передають їхні багатогранні стосунки з навколишнім світом.

Основними синтаксичними особливостями чоловічої розмовної мови є довгі речення, складні синтаксичні об'єкти, часте використання досконалих і активних конструкцій, а також явне використання імперативних форм (наприклад, «Зачиніть вікно» для чоловіків та «Холодно» для жінок в одній і тій самій ситуації спілкування). Чоловіки рідше використовують питальні висловлювання, як-от «Ти так думаєш?» і «Ти згоден?», тому що вони впевнені в собі й не піклуються про реакцію співрозмовника. Реактивні висловлювання (так, ні, добре), що трапляються в розмові чоловіків, рідко використовуються як початок діалогу або запрошення до бесіди, оскільки вони не бажають вступати в спільну розмову.

Гендерні відмінності проявляються не тільки у вербальній, а й у невербальній комунікації. Жести, міміка, поза, рухи та зоровий контакт відіграють важливу роль у соціальній взаємодії, особливо в царині передання ставлення, оцінок і почуттів іншим людям. Наприклад, жести чоловіків і жінок різняться в основному за їх виконанням. Коли люди лежать, вони можуть терти повіки, але чоловіки смикають їх із силою, а жінки – дуже делікатно, наприклад, проводячи пальцями під очима. Однак деякі жести характерні для чоловіків, а інші – для жінок. Чухання потилиці, потирання рук і підборіддя, удари кулаками по столах і вказівки на сцену характерні для чоловіків. Мова чоловіків – це мова домінування, а мова жінок – мова підпорядкування. Чоловіки, здається, намагаються зайняти якомога більше місця, щоб показати свою значущість і розкутість. Вони стоять, широко розставивши ноги, високо піднявши голову і засунувши руки в кишені, сидять на стільці, опутивши обличчя, або нахиляються до співрозмовника, розсунувши коліна.

Чоловіки не люблять вільно висловлювати свої емоції, і їхня міміка не така багата, як у жінок. Під час спостереження за спілкуванням між чоловіками і жінками міміка чоловіків змінюється рідко, тоді як жінки змінюють вираз обличчя багато разів. Ба більше, навіть якщо чоловік висловлює якусь емоцію (страх, огиду, здивування, радість), її дуже складно розпізнати за його стриманим виразом обличчя.

Таким чином, у комунікативній поведінці чоловіків і жінок існують реальні відмінності, що виникають під впливом гендерних стереотипів. Однак, виходячи з цих відмінностей у комунікативній поведінці та стилях мовлення, ми можемо говорити лише про існування чоловічого (маскулінного) і жіночого (фемінінного) мовних стилів, які не обов'язково відповідають біологічній статі мовця. Однак поки суспільство активно прищеплює

індивідові гендерні правила та норми поведінки, його особливості необхідно знати та враховувати в процесі комунікації.

Питання для самоконтролю

1. Яке фізіологічне підґрунтя темпераменту?
2. Виділіть основні особливості спілкування з людьми з різним типом темпераменту.
3. Що таке характер?
4. Які характерологічні особливості можуть впливати на процес спілкування?
5. Як вікові та гендерні особливості впливають на ефективність спілкування?

Тема 11. Неправдива інформація в процесі спілкування.

1. Психологічна сутність обману в процесі спілкування.
2. Визначення обману в процесі спілкування за вербальними та невербальними показниками.
3. Мімічні ознаки обману.

1. Психологічна сутність обману в процесі спілкування.

Брехня, проблема брехні, психологічні аспекти брехні – ці проблеми завжди займали важливе місце в соціальному житті і свідомості простих людей, науковців і дослідників. Ця проблема розглядалася ще в античні часи відомими філософами Аристотелем, Платоном. Ще древні знали про існування «хорошої брехні», добродісного обману, включаючи брехню умовчанням. Причому Платон, наприклад, пов'язував таку брехню з можновладцями. Так званий добродісний обман може бути виражений брехнею умовчанням. Вони намагалися з'ясувати сутність брехні та обману й у морально-психологічних аспектах цих явищ, розробити рекомендації, що перешкоджають поширенню брехні.

На сьогодні можна сказати, що брехня проникла в усі сфери людського буття. Сьогодні немає такого виду соціальної діяльності, де б не зустрічався обман, – вважають більшість сучасних дослідників феномена брехні

Психологічна сутність обману в процесі спілкування пов'язана з мотиваційними, когнітивними та емоційними аспектами, що впливають на поведінку індивіда. Обман, як свідомо форма комунікативної взаємодії, виникає в контексті різних соціальних і міжособистісних ситуацій. Основна мета обману – вплинути на сприйняття іншої особи, часто для досягнення особистих вигод або для уникнення негативних наслідків.

З когнітивної точки зору, обман вимагає складної роботи пам'яті, оскільки індивід повинен запам'ятати як правдиві, так і неправдиві версії подій. Важливо також враховувати здатність до маніпулювання інформацією,

що вимагає когнітивного контролю. Зокрема, обман пов'язаний із так званим «теорією розуму» – здатністю розуміти думки, наміри та знання інших людей.

Емоційні аспекти обману включають регуляцію емоцій для маскуванню внутрішнього стану. Обманник повинен контролювати міміку, інтонацію, невербальні сигнали, щоб створити враження щирості. Це може викликати когнітивний і емоційний стрес, особливо якщо обман є нехарактерним для особи.

Мотиваційні чинники також відіграють ключову роль у схильності до обману. Це можуть бути прагнення до влади, страх покарання, бажання зберегти певний імідж або досягти соціального прийняття. У деяких випадках обман може мати альтруїстичний характер — як спроба захистити когось від страждань (наприклад, «біла брехня»).

Соціальний контекст також значущий. Обман може бути більш прийнятним або навіть очікуваним у певних ситуаціях (наприклад, у дипломатичних відносинах або ділових переговорах), тоді як в інших умовах його засуджують (наприклад, у близьких стосунках). Оцінка обману в контексті моралі також відіграє важливу роль у формуванні етичних норм у суспільстві.

Отже, обман у процесі спілкування є багатовимірним явищем, що об'єднує когнітивні, емоційні, мотиваційні та соціальні аспекти, і вимагає глибокого аналізу для розуміння його причин, форм та наслідків.

2. Визначення обману в процесі спілкування за вербальними та невербальними показниками.

Вербальні ознаки, що можуть вказувати на неправдиву інформацію під час спілкування, охоплюють специфічні мовленнєві характеристики, які відрізняються від звичайної манери мовлення людини. Ось кілька ключових ознак, на які варто звернути увагу:

1) *невідповідність деталей*. Людина, яка бреше, може давати занадто узагальнену або, навпаки, надмірно деталізовану інформацію. Перебільшені або суперечливі деталі можуть бути спробою надати правдоподібності своїй розповіді або маскувати брехню;

Наприклад:

1. Якщо людина на запитання «Де ти був учора ввечері?» відповідає щось на кшталт «О, просто займався своїми справами» без уточнення конкретних дій, місця чи часу, це може бути спробою уникнути розкриття правди.

2. На запитання «Чому ти запізнився?» людина може відповісти: «Ну, спочатку я вийшов о 7:32, а потім через 5 хвилин згадав, що забув ключі, повернувся, після цього двері під'їзду зачинились, і я мусив дзвонити сусіду, потім автобус затримався на 8 хвилин через аварію, а ще на світлофорі був довгий затор». Такий детальний опис може свідчити про намагання створити враження достовірності шляхом надмірної конкретизації подій.

3. На початку людина може сказати, що була вдома увесь день, а згодом згадати про те, що зустрічалася з другом на обіді. Ці протиріччя в описах подій часто є результатом труднощів у запам'ятовуванні вигаданої інформації.

2) *паузи і затримки у відповіді*. Відповідь може займати більше часу, ніж звичайно, оскільки брехун потребує додаткового часу для побудови неправдивої інформації. Затримки можуть виникати через когнітивне навантаження, пов'язане з обдумуванням і координацією неправдивих фактів;

3) *часті виправлення та самоусунення*. Брешучі люди часто переривають себе, виправляють свою мову або перефразовують сказане, намагаючись виглядати більш переконливо чи маскувати помилки. Це може виглядати як невпевненість у своїх словах;

Наприклад:

На запитання «Куди ти пішов після роботи?» людина відповідає: «Я пішов до магазину... ну, насправді, спочатку додому, але потім згадав, що мені треба в магазин. Тобто, я пішов додому, а потім до магазину... ну, коротше, я просто купив дещо по дорозі додому».

Часті виправлення в розповіді можуть свідчити про спроби виправдати або вдосконалити неправдиву інформацію, щоб вона виглядала більш переконливою.

4) *складність і заплутаність речень*. Неправдива інформація часто передається через складні мовленнєві конструкції. Людина може використовувати довгі речення, складні граматичні структури, намагаючись справити враження правдивості, або, навпаки, намагатися уникати чітких тверджень;

5) *часті повторення*. Брехун може часто повторювати ключові фрази або ідеї для того, щоб створити відчуття переконливості або заповнити мовну паузу, коли не має чіткого плану або не може вигадати нових деталей;

6) *зміни в тоні голосу*. Вербальна брехня часто супроводжується змінами в інтонації – людина може підвищувати або знижувати голос, говорити швидше або повільніше, ніж зазвичай. Це пов'язано з емоційним напруженням та спробою контролювати свій внутрішній стан;

7) *надмірна ввічливість або складна мова*. Іноді люди, які брешуть, намагаються звучати більш «професійно» або «коректно», використовуючи вишукані слова або надмірну ввічливість, щоб відвести увагу від неправдивості інформації;

8) *часте використання кліше і шаблонних фраз*. Людина може використовувати відомі фрази або загальні висловлювання для приховування неправдивої інформації, коли не має конкретних фактів для підтвердження своїх слів.

Ці ознаки можуть свідчити про можливу неправдивість інформації, але вони не є однозначним підтвердженням брехні. Важливо враховувати контекст, невербальні ознаки та індивідуальні особливості мовця.

Невербальні засоби є продуктом підсвідомості, а підсвідомість не може брехати. Крім того, оскільки вони не знають конотацій, контексту та подвійних значень, невербальні сигнали відображають справжнє ставлення мовця як до того, що він говорить, так і до слухача. Наприклад, при зустрічі з неприємною людиною тіло однозначно виявляє справжнє ставлення, оскільки

все, що сказано з ввічливості, автоматично запускає програму поведінки уникнення. Іншими словами, поведінка, зафіксована в підсвідомості, з високою достовірністю відображає типову поведінку конкретної людини в конкретній ситуації. Навчившись правильно оцінювати невербальні сигнали комунікації, ми можемо дізнатися не тільки те, що у співрозмовника на язиці, а й те, що у нього на думці. Зрештою, спроби приховати свою провину або обман лягають важким когнітивним тягарем на брехуна і створюють незручні ситуації у спілкуванні.

Існує певний взаємозв'язок між інтонацією та моторним відтворенням. Як правило, жести з'являються тоді, коли суб'єкту важко підібрати правильні слова для вираження своїх думок. Рухи верхньої частини тіла використовуються для полегшення та координації процесу обміну інформацією під час спілкування. Водночас може виникати низка моторних рухів, які суб'єкт використовує для приховування інформації або контролю мовлення. Аналізуючи жести, можна визначити, в яких ситуаціях мовець потрапляє в біду і які емоції він відчуває в конкретний момент. Кількісний аналіз дає уявлення про рівень емоційного збудження. Встановлено, що жестикуляція зростає, коли мовець домінує над слухачем, коли не відчувається зворотний зв'язок, а також коли тема розмови є важливою, складною для розуміння або емоційною.

Частиною тіла, яка може розкрити справжні думки співрозмовника, причому найбільш правдиво, є *стопа*. Під час спілкування більшість людей зосереджуються на верхній частині тіла іншої людини і часто не спостерігають за нижньою частиною. Дивлячись на стопи, ви можете сказати, коли людина щаслива, а коли її слід залишити на самоті. Якщо двоє людей розмовляють і ви хочете приєднатися до них, зверніть увагу на положення їхніх стоп. Якщо ступні ніг іншої людини, а також її тулуб повернуті до людини, яка приєдналася до розмови, це означає, що інша людина рада бачити цю людину і готова включити її в групу.

Якщо ж обидві сторони лише злегка повертають свої тіла, це означає, що в розмові присутній небажаний гість. Адже якщо суб'єкт відчуває небезпеку під час обману, він автоматично відвернеться. Так само, якщо розмова неприємна для співрозмовника, його ноги рухатимуться до найближчого виходу. Схожою ознакою є дія *обхоплення колін обома руками*. Якщо руки співрозмовника лежать на колінах, це означає, що він хоче закінчити розмову. Цей сигнал можна посилити, нахилившись вперед.

Найпоширеніший жест ступнями – це тип територіальної поведінки, який широко використовується в стресових ситуаціях або при відчутті загрози, і показується для того, щоб відновити контроль над ситуацією або своєю територією. Широке розставлення ніг під час розмови вказує на можливість серйозних розбіжностей або конфронтації. Чим вища напруга в розмові, тим ширше розставляються ноги співрозмовника. Така поза використовується для створення домінування під час спілкування і примусу співрозмовника до підпорядкування.

Положення тіла співрозмовника відіграє важливу роль у діагностиці обману. *Існує чотири основні позиції:*

- поза з нахилом вперед вказує на те, що людина уважна, тоді як надмірний нахил вперед означає, що людина агресивна;
- нахил тулуба назад або вбік свідчить про відмову відповідати або негативні почуття, що проявляються у спілкуванні; нахил тулуба назад або вбік свідчить про недостатню увагу до співрозмовника
- випинання грудей і розправлення плечей вказує на надмірну гордість, зарозумілість або марносластво;
- нахил вперед і опускання плечей вказує на те, що людина пригнічена або перебуває в глибокому смутку.

Крім того, як правило, щирі люди використовують своє тіло як ілюстрацію і показують його в стійкій, відкритій, вертикальній позі. Вони злегка нахиляються вперед і демонструють яскраво виражену зацікавленість у темі розмови. Брехуни, навпаки, демонструють закриту, оборонну позу, схрещуючи руки і ноги, нахиляючи тулуб назад або витягаючи ноги вперед, щоб скоротити відстань між собою і співрозмовником, або приймаючи позу переможеного, опускаючи плечі і нахиляючи підборіддя до грудей.

Якщо вони не можуть відкинути тулуб назад і відчувають дискомфорт під час розмови, вони використовують руки або інші предмети як бар'єри. Такі жести, як стискання кулаків або сильне притискання рук до тіла, свідчать про готовність проявити ворожість або агресію. Жінки ретельніше, ніж чоловіки, захищають свій тулуб, особливо коли відчувають тривогу, нервують або обережні. Щоб захистити себе, вони схрещують руки на животі або під грудьми, або притискають одну руку до грудей, а іншу – до ліктя. Чоловіки використовують менш помітні бар'єри, наприклад, поправляють годинник, підтягують манжети або пересувають запонки. Крім того, чоловіки витрачають час на те, щоб поправити вузол краватки, який може приховувати вентральну частину грудей і шиї.

Важливо розуміти, що розмови з нечесними людьми стають все більш напруженими. Через напругу тіло готується до боротьби або втечі, що фізично неможливо. Несвідома енергія піднімається, а її спад супроводжується подальшою активністю. Наприклад, розмови можуть супроводжуватися такими поведінковими особливостями, як

- постукування пальцями рук або ніг;
- неспокійні рухи тіла;
- гра з предметами
- тремтіння ногами;
- підтягування шкарпеток;
- розправлення одягу;
- видалення уявних волокон з одягу;
- споглядання нігтів, тощо.

Аналізуючи весь спектр поведінкових характеристик людини, важливо пам'ятати, що виявити брехню надзвичайно складно. Більшість людей можуть

ідентифікувати нечесність з імовірністю менше 60%. На жаль, сигнали, які передають співрозмовники і які інтерв'юери розпізнають як ознаки обману, дуже часто насправді є свідченням стресу, який відчуває мовець під час надання інформації. Уважно спостерігаючи за співрозмовником, аналізуючи його невербальні поведінкові сигнали та фізично показуючи йому те, що він думає, відчуває і намагається зробити, можна виявити обман.

3. Мімічні ознаки обману.

Міміка – це еволюційно закріплена сигнальна система, що спеціально призначена для зовнішнього виявлення почуттів, які переживає людина під час спілкування. Обличчя наче екран відображає динаміку всіх актуальних переживань людини, що створює основу нашого суб'єктивного сприйняття повідомленого.

Завдяки дії мимовільних механізмів *мімічна експресія може показувати:*

- яку саме, негативну чи позитивну, емоцію переживає особа;
- відчуває вона дві чи більше емоцій одночасно;
- яка сила почуття, що його переживає особа.

Як правило, мімічні прояви істинно актуальних емоцій тривають у межах 5–10 секунд. Якщо цей процес триває довше, то це означає, що найімовірніше присутня сильна емоція, яка відображається також і в жестах, і в голосі, і в змісті повідомленого. Якщо ж ознаки сильних емоцій відсутні, то подовжена експресія не є відбитком істинно актуальної емоції, а є симульованою демонстрацією почуттів, які не переживає суб'єкт.

На обличчі людини вирізняють *три діагностичні зони*: верхню – це чоло та брови, середню – очі та ніс, і нижню – це губи та підборіддя.

Негативні емоції, такі як незадоволення, відраза, антипатія, страх і гнів змушують людину напружуватися, що знаходить своє відбиття і всередині тіла, і зовні. Обличчя одночасно демонструє цілий букет ознак напруження: скорочення м'язів обличчя, розширення крил носа, звуження очних щілин, стискання губ, тремтіння та ін. Якщо уважно придивитися, то можна помітити додаткові ознаки, скажімо, фіксацію погляду, напруження шийних м'язів, повну відсутність нахилу голови.

Якщо суб'єктом оволодів, наприклад, страх, то можна чітко помітити його прояви на обличчі. Брови, як правило, припідняті вгору і зведені досередини, зменшуючи відстань між ними. Дуги брів випрямлені зі зовнішнього боку. Брови страху зазвичай супроводжуються невеликими зморшками на чолі, що проявляються в середній його частині. Доповнюють картину страху очі: це відтворюється підняттям верхньої повіки з відкриттям білкової ділянки над зіницею та напруженням нижньої повіки, яка може закривати нижню ділянку зіниці. Водночас рот може відкриватися, та губи залишаються напруженими. Незважаючи на те, що існують характерні зміни в кожній із трьох зон обличчя під час гніву, допоки ці зміни не відбулись у всіх зонах, важко зрозуміти, чи насправді відчуває особа гнів, чи ні.

В народі кажуть: «Очі – дзеркало душі», – і не дарма, адже *очі – це цінне джерело інформації, оскільки вони є чітким бар'єром почуттів, їхню рефлекторну поведінку важко проконтролювати*

Якщо перед особою раптом виникає подразник, що починає їй подобатись, то її зіниці помітно розширюються, а якщо ні, то навпаки – звужуються. Ні для кого не є таємницею, що *свідомо контролювати зміну діаметра зіниці неможливо*, реакція на подразники відбувається практично миттєво, тобто за долі секунди. Коли людина збуджена, захоплена чи здивована, її очі відкриваються більше, якщо ж навпаки – примружують. Цей рефлекс обумовлений тим, що, розкриваючи ширше очі, особа дає можливість мозку отримати більше візуальної інформації, і якщо мозок вважатиме цю інформацію загрозливою, то зіниці відразу звужуться.

Якщо максимального звуження зіниць буде недостатньо, то суб'єкт почне примружуватися, підсвідомо захищаючись. Якщо під час розмови співрозмовник раптом примружує очі, то це означає, що йому не подобається сказане. Незадоволення і сумнів одразу проявляється за допомогою очей. Таке часто спостерігається під час ділових зустрічей, однак ділові партнери не усвідомлюють, що їм послано відповідні сигнали незгоди чи незадоволення. Будь-яке зменшення розмірів очей унаслідок примружування чи звуження зіниць – це ознака підсвідомої блокуючої поведінки. Численні форми «блокування погляду» настільки поширені у невербальному репертуарі, що їх часто просто не помічають або ж ігнорують.

Однією з ознак емоційного напруження є *частота моргання*. Звичайно, часто моргати можна і навмисно, однак, як правило, зміна частоти свідчить про емоційне збудження. Сукупність цих двох ознак (частота моргання та розширення зіниць) може свідчити про захоплення, гнів чи страх, тому явною ознакою вони стають тоді, коли сам факт підвищеного емоційного збудження підтверджує статус брехуна.

Пол Екман виокремлює *три основні способи фальсифікованого виразу обличчя*: асиметрію, тривалість і несвоєчасність емоційної картини.

Під час *асиметрії* емоція проявляється на одній половині обличчя дещо сильніше, ніж на другій, вони важко помітні, однак часто зустрічаються. Асиметрія з'являється лише тоді, коли вираз обличчя є зумисне фальшивим, зробленим «на замовлення». Тобто, якщо під час розмови у суб'єкта проявляється багато асиметричних виразів обличчя, то, ймовірно, це сфабриковані, нещирі емоції. Проте необхідно пам'ятати, що наявність асиметрії не завжди є доказом нещирості, так само як і її відсутність. Можливо, вона просто не була помічена. Спіратися треба на кілька ознак обману, вирази облич повинні супроводжуватися голосовими інтонаціями, жестами та словами.

Другою ознакою того, що особа говорить неправду, є *тривалість*. Як було описано раніше, істинні реакції проявляються короткими спалахами по кілька секунд, часто змінюючись одна за одною. Якщо тривалість реакції становить більше десяти секунд, це однозначно фальшива реакція, якщо ж

більше п'яти, то ймовірність зчитування фальшивої емоції досить висока. Винятками є шалена лють, глибока депресія.

Поява і зникнення емоційних проявів на обличчі можуть бути як різкими, так і поступовими, що прямо залежить від умов середовища. Скажімо, кожен із нас може легко зобразити радість, витиснути зі себе посмішку, однак правдоподібно прив'язати її появу і зникнення з тонкощами контексту дуже важко, саме це видає її фальш. *Несвоєчасність виразу обличчя* стосовно мови, інтонації чи рухів тіла є наступною ознакою обману.

Питання для самоконтролю

1. Які ви знаєте вербальні маркери, за якими можна визначити неправдиву інформацію під час спілкування?
2. Які ви знаєте вербальні форми поведінки, за якими можна визначити неправдиву інформацію під час спілкування?
3. Як за мімікою можна визначити обман?
4. Як ви думаєте, чи можна однакові маркери обману приміняти для різних життєвих ситуацій?

Тема 12. Спілкування психолога з клієнтом

1. Особливості спілкування психолога з клієнтом.
2. Вербальні та невербальні особливості комунікативної діяльності психолога.
3. Комунікативна компетентність психолога та комунікативні техніки.
4. Сократівський діалог в роботі психолога.

1. Особливості спілкування психолога з клієнтом.

Спілкування психолога з клієнтом має низку специфічних рис, що відрізняють його від повсякденного або професійного спілкування в інших сферах. *Основна мета цього виду взаємодії полягає у створенні безпечного простору для клієнта*, де він може відкрито висловлювати свої думки, емоції та переживання, отримуючи підтримку та можливість для самопізнання і розвитку.

Терапевтична взаємодія ґрунтується на *принципі емпатії* — психолог не лише слухає, а й намагається глибоко зрозуміти внутрішній світ клієнта, відчувати його емоційні переживання. Важливо, щоб клієнт відчув, що його приймають без оцінки чи критики, що є однією з відмінностей від соціальної комунікації, де судження можуть бути більш помітними.

Структурованість цього типу спілкування є ще однією відмінною рисою. Психологічна консультація має чіткі етапи: від встановлення контакту й оцінки проблеми до інтервенції та завершення сесії. Це робить її відмінною від неформального спілкування, яке не обов'язково має цілісну структуру чи кінцеву мету.

Ще одним аспектом є **активне слухання**. У спілкуванні психолога з клієнтом використовується активне слухання, що передбачає глибоке занурення в сказане клієнтом, уточнення й переформулювання його слів для кращого розуміння його внутрішніх переживань. Це є свідомою технікою, яка нечасто застосовується в повсякденних розмовах.

Відсутність директивності – також особливість спілкування психолога з клієнтом. Психолог не дає прямих порад чи вказівок, як діяти, на відміну від експертів в інших сферах. Завдання психолога полягає в тому, щоб допомогти клієнту знайти власні рішення, усвідомлюючи його особисті ресурси й можливості.

Гарне взаєморозуміння і глибоке почуття взаємної довіри та комфорту, що сприяє досягненню спільно визначених цілей, називається раппортом.

Раппорт – це динамічне утворення, яке виникає в процесі спілкування і характеризується підвищеним рівнем взаєморозуміння та координації взаємодії між людьми.

Раппорт – це стан, який виникає між людьми під час спілкування і характеризується підвищеним рівнем взаєморозуміння, емпатії та глибокої довіри. Метафорою раппорта є ефект резонансу. Як тільки частоти двох незалежних джерел коливань починають збігатися, амплітуда їхніх коливань різко зростає. Так само і в людському спілкуванні: як тільки певні «параметри» починають збігатися, ефективність цього спілкування багаторазово зростає.

Для встановлення раппорту психологи мають бути в гармонії з собою. Іншими словами, вони повинні бути в гармонії зі своєю роботою, мати відповідний ресурсний статус і бути в згоді з собою і ситуацією. Також потрібно уважно спостерігати за переживаннями клієнта на емоційному та поведінковому рівні. Необхідно помічати характерні реакції клієнта і відчувати, про що він говорить. Ця індивідуальна діагностика триває протягом усього контакту.

Калібрування – це процес, за допомогою якого психотерапевт підлаштовується до невербальних сигналів клієнта, які є специфічними для поточного стану клієнта. Можна помітити дуже невеликі зміни, такі як положення тіла, рухи голови, жести і міміка, рухи обличчя, рухи очей, вологість, характерні рухи губ і брів, колір шкіри, дихання і гучність голосу. Все це вказує на внутрішні переживання клієнта, але він не повідомляє про них, бо навмисно приховує їх або не усвідомлює свого поточного стану. Віддзеркалюючи клієнтів, психологи повинні використовувати особливості мовлення. Це вторинне коригування. Уважно слухаючи клієнта, психолог повинен намагатися вловити особливості його мовлення, загальновживані слова, фрази та вирази.

2. Вербальні та невербальні особливості комунікативної діяльності психолога.

Вербальна поведінка (мовлення) є одним з інструментів консультативної та психотерапевтичної допомоги. Далі розглянемо кілька моментів, на які потрібно звертати під час спілкування психолога з клієнтом.

1. Побудова терапевтичного альянсу через емпатію та підтримку. Використовуйте рефлексію почуттів і висловлюйте розуміння, кажучи, наприклад: «Я розумію, що це для вас складно». Це допомагає клієнту відчувати, що його переживання визнаються та приймаються.

2. Використання відкритих запитання. Щоб стимулювати глибше самовираження клієнта, задавайте питання типу: «Що ви відчуваєте в цій ситуації?» або «Як це вплинуло на вас?». Це допомагає розкрити думки й емоції клієнта. Важливим є уникнення оцінювальних та директивних висловлювань.

3. Утримання нейтральної позиції. Уникайте суджень і директивних висловлювань, наприклад, не кажіть «Ви повинні зробити...». Натомість, можна сказати: «Як ви бачите можливі варіанти дій?».

4. Активне слухання. Використовуйте техніки активного слухання, як-то перефразування або уточнення. Наприклад: «Якщо я правильно вас зрозумів, ви почуваетесь розгубленим через...». Це сприяє кращому розумінню клієнта й допомагає йому відчувати себе почутим.

5. Регулюйте темп та інтонацію мовлення. Підтримуйте спокійний темп і теплу інтонацію, особливо в моменти, коли клієнт висловлює тривогу або емоційну напругу. Це сприяє безпеці та зниженню напруги у комунікації. Психолог також звертає увагу на вербальні ознаки дистресу або напруги у клієнта й реагує на них із чутливістю.

6. Уважно стежте за вербальними та невербальними сигналами клієнта. Якщо клієнт починає говорити швидше, робить часті паузи або змінює тон, можна запитати: «Здається, це викликає у вас занепокоєння. Чи можу я допомогти вам детальніше розібратися в цьому?».

7. Уникайте надмірної професійної термінології. Говоріть зрозумілою клієнту мовою, пояснюючи концепції простими словами. Наприклад: замість «когнітивні спотворення» можна сказати «способи мислення, які можуть викривляти ваше сприйняття ситуації».

Отже, вербальне спілкування психолога з клієнтом є ключовим елементом терапевтичного процесу та має свої специфічні особливості, спрямовані на побудову довірливих стосунків, створення безпечного середовища та досягнення терапевтичних цілей. Одна з головних характеристик вербального спілкування полягає в емпатичній підтримці. Психолог використовує вербальні засоби, такі як рефлексія почуттів, підтвердження емоцій клієнта та висловлення розуміння, щоб сприяти побудові довіри та відчуття прийняття з боку клієнта. Використання простих, доступних для клієнта фраз допомагає забезпечити чітке розуміння повідомлень та зменшити можливі непорозуміння.

Невербальну поведінку слід розглядати як особливий «ключ» до розуміння почуттів і мотивів клієнта. Однак неприйнятними є і занадто прямолінійні інтерпретації, тому що невербальні дії є частиною більш широкого контексту поведінки, і цей контекст надає їм схожості або іншого змісту. Навіть однакові невербальні прояви можуть означати різні речі залежно від **контексту**.

Наприклад, зоровий контакт свідчить про дружелюбність та близькість у близьких стосунках, тоді як у формальних стосунках погляд з тугою на іншу людину вказує на агресію. Аналогічно, дотик означає як турботу, так і бажання близькості та контролю. Крім того, існують чіткі міжкультурні відмінності в тому, як ми розуміємо невербальну поведінку, і їх необхідно враховувати, працюючи в мультикультурному середовищі.

Невербальна поведінка самого консультанта також дуже важлива. Це пов'язано з тим, що консультант виражає невисловлені почуття і думки, які часто зрозумілі клієнту. Ми всі отримуємо певні невербальні відповіді однаково. Тому консультант повинен контролювати свою невербальну поведінку, щоб перетворити її на інструмент консультування. Через власну невербальну поведінку консультант також розвиває консультаційні контакти, які включають низку дій, таких як:

1. Бути з клієнтом віч-на-віч. Фізична обстановка повинна давати змогу консультантові й клієнтові бачити один одного повністю, онлайн консультації мають відбуватись з ввімкненими камерами.

2. Тримати тіло у відкритій позі. Схрещення рук і ніг інтерпретується як захисна, байдужа або відсторонена поза. І навпаки, відкрита поза несвідомо сприймається як знак того, що консультант готовий прийняти все, що скаже клієнт. Це допомагає створити атмосферу довіри та безпеки.

3. Час від часу нахилитися до клієнта. Це спосіб виразити зацікавленість консультанта у встановленні контакту з клієнтом. З іншого боку, з цим не слід перестаратися. Іншими словами, занадто близьке наближення до клієнта або занадто швидке наближення може викликати тривогу і може бути сприйняте як вимога швидкого та інтимного контакту.

4. Підтримуйте зоровий контакт з клієнтом, щоб підкреслити увагу та зацікавленість. У цьому випадку «витріщання» на клієнта може здатися дратівливою поведінкою. З іншого боку, якщо погляд консультанта часто блукає в просторі, не зупиняючись на клієнті, створюється враження, що він уникає контакту. Підтримання зорового контакту під час ключових моментів розмови підкреслює увагу та зацікавленість.

5. Розслабтеся. Більшість клієнтів нервують під час консультування. Важливо, щоб консультант сам не нервував і не посилював тривогу клієнта. Консультант використовує своє тіло природно (невербальна поведінка) і намагається показати емпатичну залученість до клієнта. Спокійне, рівне дихання та плавні рухи допомагають створити розслаблену атмосферу. Якщо

клієнт емоційно напружений, спокійне дихання психотерапевта моделює спокій клієнта.

6. Співзвучність невербальної поведінки із вербальними висловлюваннями. Наприклад, кивання головою також може підсилити вербальне спілкування і показати клієнту, що ви слухаєте й розумієте його. Це невербальна підтримка його слів.

3. Комунікативна компетентність психолога та комунікативні техніки.

Комунікативна компетентність психолога є однією з ключових професійних якостей, яка визначає ефективність його взаємодії з клієнтами. Це здатність встановлювати та підтримувати ефективне спілкування з різними категоріями людей, враховуючи їхні індивідуальні особливості, емоційний стан і соціокультурний контекст. Комунікативна компетентність психолога включає низку аспектів, які роблять його здатним проводити роботу на високому рівні:

1) *емпатійне слухання*. Психолог повинен вміти не просто слухати клієнта, а й розуміти його емоційний стан та внутрішні переживання. Ця здатність дозволяє побудувати довірливий контакт і створити відчуття прийняття;

2) *активне слухання*, яке передбачає вміння перефразувати, підсумовувати й уточнювати сказане клієнтом. Це не тільки допомагає глибше зрозуміти проблему, а й сприяє тому, що клієнт відчуває себе почутим і підтриманим;

3) *усвідомлене використання вербальних і невербальних засобів комунікації*. Психолог повинен бути уважним до тональності голосу, жестів, міміки, зорового контакту, а також вміти правильно використовувати ці засоби, щоб не порушити межі комфорту клієнта;

4) *гнучкість у спілкуванні*. Психолог повинен вміти адаптувати свої комунікативні стратегії до потреб і стану клієнта. Наприклад, якщо клієнт емоційно закритий, важливо не тиснути на нього, а дати час для поступового відкриття. Якщо ж клієнт занадто емоційний, психолог може спрямувати розмову до структури й контролю емоцій;

5) *вміння працювати з конфліктами*. У процесі консультацій можуть виникати незгоди або непорозуміння між психологом і клієнтом. Важливо, щоб психолог вмів делікатно вирішувати такі ситуації, не допускаючи ескалації конфлікту й підтримуючи конструктивну атмосферу;

6) *етичність у спілкуванні*. Комунікація психолога повинна бути побудована на основі професійної етики, що включає конфіденційність, безоціночне ставлення, повагу до автономії клієнта і відсутність маніпуляцій. Психолог повинен утримуватись від нав'язування своїх особистих поглядів і надавати клієнту простір для самовираження.

Загалом, комунікативна компетентність психолога є багатогранною і включає не лише технічні навички, але й особистісні якості, такі як чутливість

до емоцій клієнта, толерантність до невизначеності й здатність до самоаналізу, що дозволяє постійно вдосконалювати свою взаємодію з клієнтами.

Комунікативні техніки у роботі психолога:

1. **Мовчання** є однією з найважливіших технік у процесі надання психологічної допомоги. Інколи психолог свідомо створює паузи в розмові, щоб дати клієнту час обмірковувати свої відповіді чи відчуття.

Зміст мовчання може бути різноманітним: це може бути ознака опору, самоаналізу, або вираження відчаю та безвиході, або інсайту. Найзагальніші прийоми реагування в ситуації мовчання – кивання головою, повторення останніх слів (своїх або клієнта), перефразування останнього висловлювання (свого або клієнта); якщо клієнт продовжує мовчати – допомога йому у вираженні свого стану: «Вам зараз важко говорити?», «Можливо, Ви не знаєте, як на це відреагувати?» або «Можливо, Вас це засмутило?».

2. **Емпатичне слухання.** Психолог використовує невербальні сигнали (кивання, зоровий контакт, відповідні жести), а також техніки вербальної підтримки (перефразування, уточнення), щоб продемонструвати, що він уважно слухає та розуміє клієнта. Наприклад, психолог може сказати: «Якщо я вас правильно розумію, ви відчуваєте...».

Основне правило емпатичного слухання (тобто такого, що сприймає, говорить про те, що слухач переживає в даний момент ті ж почуття, що і співрозмовник) – не співчувати, а співпереживати, створюючи емоційний резонанс переживанням клієнта.

3. **Прояснення.** Техніка спрямована на розкриття змісту, як для консультанта, так і для клієнта його власних дій. Допомагає зрозуміти амбівалентність почуттів та стосунків.

Приклад: «Ви відчуваєте, що ситуація викликає у вас тривогу, тому що вам здається, що не можете вплинути на неї?».

Приклад

Клієнтка: «Мені погано. Просто погано і все».

Психолог: «Мабуть, яке саме відчуття найбільше змушує Вас почуватись погано?».

Клієнтка: «Не знаю».

Психолог: «Зараз, коли Ви кажете «не знаю», Ви справді тільки «не знаєте», чи присутні й ще якісь відчуття?».

Клієнтка: «Розумієте, так важко про це говорити... Коли болить душа, коли я розумію, що допомогти мені ніхто не в змозі...» (плаче).

4. **Інтерпретація** – це мистецтво прояснення (пояснення) прихованого сенсу висловлювання клієнта. Інтерпретація може бути виражена в стверджувальній, пропозиційній і питальній формах. Одна з найскладніших і найсуперечливіших технік оцінки, інтерпретація володіє потужним психологічним потенціалом і, за правильного використання, може допомогти подолати тривогу і зрозуміти або зменшити психологічні захисти. Іноді може здатися, що інтерпретація – це «читання між рядків».

Приклад.

Коли клієнта запитали про його сімейне життя, він розповів тільки про те, яка чудова в нього дружина.

Клієнт: «Вона чудова жінка... Вона справді чудова...»

Психолог: «Якщо це так, то, мабуть, із нею важко жити, чи не так?»

Клієнт: «Так, чорт забирай!» «Так, це так! Так.»

Інтерпретація сама вимагає особливої техніки подачі. Бажано пом'якшувати інтерпретацію словами «можливо», «мабуть», «складається враження», адже категоричність може перетворити інтерпретацію з психологічної комунікативної техніки на засіб посилення неадекватних засобів захистів та опору.

5. **Саморозкриття.** Функції цієї комунікативної техніки по різному трактуються й використовуються в різних концепціях консультування та психотерапії. Скажімо, у гуманістичній парадигмі саморозкриття психолога трактується як один з основоположних прийомів у встановленні робочих стосунків та полегшенні саморозкриття клієнта. У поведінкових концепціях саморозкриття перш за все трактується як різновид моделювання поведінки психологом, сенс якого полягає у зміцненні бажаного способу дій з боку клієнта. Техніка повинна застосовуватися не за принципом «А от у мене також, пам'ятаю, було...», а в плинні переживань клієнта, відгукуючись на його почуття та підтверджуючи те, що його переживання розуміють та поділяють.

6. **Нормалізація.** Психолог допомагає клієнту зрозуміти, що його емоційна реакція є нормальною й природною, що сприяє зниженню відчуття сорому чи провини. Наприклад: «Багато людей почуваються так само у подібних ситуаціях».

7. **Конфронтація** – це техніка, спрямована на виявлення суперечностей, умовлянь і нереалістичних захистів, що ускладнюють саморозуміння клієнта і заводять консультаційну бесіду в глухий кут. Складна і така, що потребує відповідних навичок, ця техніка вносить певну напругу в бесіду і тому потребує особливих навичок під час її проведення. Вона може спричиняти відчуття тиску, тому слід уникати осудливого або звинувачувального тону, а також рішучих суджень. Навпаки, м'якість, нейтральність і навіть емоційна дистанція роблять вплив цієї техніки ефективнішим.

Приклад: «Ви говорите, що хочете змінити ситуацію, але при цьому продовжуєте діяти так, як раніше. Що вам заважає зробити зміни?».

8. **Метафоричне мислення.** Психолог може використовувати метафори або аналогії, щоб клієнт легше зрозумів складні концепції або побачив ситуацію з іншого кута. Наприклад: «Ви наче опинились у лабіринті, де важко знайти вихід, але завжди є можливість знайти новий шлях».

9. **Перефокусування.** Якщо клієнт надмірно зосереджується на негативі або певних аспектах проблеми, психолог може спробувати перефокусувати

увагу на інші, менш очевидні, але важливі деталі. Наприклад: «Ви багато говорите про те, що не вдалося, але що вам вдалося досягти у цій ситуації?».

8. Підведення підсумків. На певних етапах сесії психолог узагальнює основні моменти, які були висловлені клієнтом, щоб допомогти йому структурувати думки й підвести підсумок обговореному. Це може звучати так: «Отже, сьогодні ми з'ясували, що ви відчуваєте себе перевантаженим через роботу і це впливає на ваш настрій і взаємини з близькими».

4. Сократівський діалог в роботі психолога.

Сократівський діалог – це метод, який широко використовується в когнітивно-поведінковій терапії (КПТ) для допомоги клієнтам у переосмисленні власних переконань і думок. Його суть полягає у стимулюванні клієнта до самостійного усвідомлення і критичного осмислення своїх когніцій через використання спрямованих питань. На відміну від директивного підходу, де терапевт безпосередньо надає поради, сократівський діалог допомагає клієнту самостійно дійти висновків і переглянути свої деструктивні мисленнєві патерни.

Особливості застосування цього методу в роботі психолога:

1. Структуроване запитування. Сократівський метод передбачає використання серії відкритих запитань, які поступово допомагають клієнту аналізувати власні думки, установки або переконання. Ці питання мають допомогти клієнту виявити власні неадаптивні мисленнєві схеми, такі як когнітивні спотворення. Наприклад: «Що підтверджує вашу думку?», «Чи є інші можливі пояснення цієї ситуації?».

2. Роль психолога як фасилітатора. Психолог не нав'язує клієнту готових відповідей, а виступає як фасилітатор, що допомагає клієнту розширити своє розуміння ситуації і побачити її під іншим кутом. Це сприяє розвитку критичного мислення та автономності клієнта у вирішенні своїх проблем.

3. Фокус на альтернативних поясненнях. Однією з основних цілей сократівського діалогу є допомога клієнту у пошуку альтернативних способів сприйняття ситуації. Психолог допомагає клієнту виявити, що його початкові думки можуть бути лише одним із можливих варіантів інтерпретації подій. Це допомагає знизити емоційне напруження і зробити клієнта більш гнучким у своїх реакціях.

4. Розвиток саморефлексії. Цей метод допомагає клієнтам навчитися ставити собі запитання і критично оцінювати свої думки навіть поза межами терапії. Це підсилює терапевтичний ефект, оскільки клієнт поступово стає здатним самостійно керувати своїм мисленням і емоціями.

5. Уникання захисної реакції. Оскільки сократівський діалог базується на запитаннях, а не на прямих твердженнях чи інструкціях, клієнт менше схильний до опору або захисної поведінки. Це дозволяє клієнту м'якше і з меншим напруженням переглянути власні переконання.

6. Застосування в роботі з когнітивними спотвореннями. Цей метод особливо ефективний у роботі з клієнтами, які мають деструктивні мисленнєві

патерни, такі як катастрофізація, «чорно-біле» мислення або персоналізація. За допомогою сократівських питань психолог допомагає клієнту знайти логічні суперечності або необґрунтованість таких переконань.

Наприклад, якщо клієнт має переконання типу «Я завжди все роблю неправильно», психолог може задати питання: «Чи є моменти, коли ви все ж досягали успіху? Що в цих випадках було по іншому?». Такий підхід допомагає клієнту побачити альтернативні інтерпретації своєї поведінки і, можливо, змінити загальні переконання на більш реалістичні й адаптивні.

Отже, сократівський діалог є потужним інструментом для допомоги клієнтам у зміні їхнього мислення. Він сприяє розвитку усвідомленості та навичок критичного мислення, що є важливими для успішної психологічної роботи й довготривалого прогресу клієнта.

Питання для самоконтролю

1. На яких принципах ґрунтується спілкування психолога з клієнтом?
2. Як ви розумієте поняття «рапорт» та «калібрування» у психології?
3. Охарактеризуйте феномен «комунікативна компетентність психолога».
4. Наведіть приклад комунікативних технік у роботі психолога.
5. Як психолог у своїй роботі може використовувати метод Сократівського діалогу?

Розділ 3. Прикладні аспекти психології спілкування.

Тема 13. Особливості дружніх та сімейних відносин

1. Психологічні аспекти дружніх відносин.
2. Психологічні особливості сімейних відносин.
3. Психологічна підтримка та допомога у вирішенні проблем у відносинах.

1. Психологічні аспекти дружніх відносин.

Психологічні аспекти дружніх відносин є важливою частиною людського досвіду, оскільки вони сприяють як емоційному, так і соціальному розвитку особистості. Дружба надає людині підтримку, допомагає зберігати психологічну рівновагу в складних ситуаціях, а також сприяє саморозкриттю та особистісному зростанню.

Типи дружби можуть різнитися залежно від глибини зв'язку, тривалості стосунків і характеру взаємодії. Кожен з цих типів дружби виконує різні функції для людини, залежно від її потреб та соціальної ситуації.

Взаємні дружні стосунки виникають, коли двоє людей розвивають дружбу, засновану на взаємній вірності та відданості. Ці дружні стосунки розвиваються з часом і добре пристосовуються до зовнішніх змін (тобто географічного поділу, зміни роботи, зміни романтичних стосунків чи сімейного життя тощо). Однією з найбільш глибоких форм є *інтимна дружба*,

де люди поділяються один з одним особистими почуттями, думками та життєвими досвідами.

Асоціативні дружні стосунки виникають, коли двоє людей розвивають дружбу, засновану на взаємному задоволенні. Ці дружні стосунки розвиваються з зручності і не мають прихильності взаємних друзів.

Сприйнятливі дружні стосунки виникають, коли двоє людей (які не рівні) розвивають дружбу (тобто керівник і підлеглий). У деяких випадках цей тип дружби може бути взаємовигідним, але він також може стати їдким, якщо людина з більшою владою намагається домінувати у стосунках. *Соціальна дружба*, де акцент робиться на підтримці загальних соціальних зв'язків і взаємодії в групах.

Вікові та гендерні особливості також відіграють важливу роль у формуванні та розвитку дружніх відносин. Наприклад, у дитинстві дружба зазвичай ґрунтується на спільних іграх і діяльності, тоді як у підлітковому віці вона часто пов'язана з емоційною близькістю та підтримкою в процесі становлення особистості. У дорослому віці дружні стосунки можуть бути більш вибірковими та залежати від життєвого контексту, професійної діяльності та сімейних обов'язків. Щодо гендерних особливостей, дослідження показують, що жінки часто схильні до створення емоційно інтенсивніших і глибших дружніх відносин, тоді як чоловіки можуть фокусуватися на діяльнісному або товариському аспекті дружби.

Психологічні функції дружби багатогранні та відіграють важливу роль у формуванні та підтримці емоційного й соціального благополуччя людини.

Ключові функції дружби:

1) *емоційна підтримка*. Друзі надають емоційну допомогу в складні періоди життя, допомагаючи справлятися зі стресом, труднощами та психологічними кризами. Відчуття, що хтось поруч і готовий підтримати, сприяє зниженню тривожності та депресивних станів;

2) *саморозкриття та інтимність*. Дружба дозволяє відкривати особисті почуття, думки та переживання. Саморозкриття сприяє побудові довіри та поглибленню емоційної близькості між людьми. Це також допомагає краще зрозуміти себе та отримати зворотний зв'язок щодо власних думок і поведінки;

3) *соціальна підтримка та інтеграція*. Друзі створюють відчуття належності до соціальної групи, що допомагає уникати ізоляції та самотності. Завдяки дружбі людина відчуває себе частиною більшої спільноти, що підтримує її соціальну ідентичність;

4) *підтримка самооцінки*. Дружні стосунки сприяють розвитку позитивної самооцінки, оскільки друзі, як правило, приймають людину такою, якою вона є, без умов та вимог. Це підвищує впевненість у собі та власних можливостях;

5) *спільне дозвілля та задоволення потреби у взаємодії*. Дружба надає можливість для спільного проведення часу, спільного досвіду та веселощів,

що приносить задоволення і сприяє відновленню емоційного ресурсу. Це допомагає розслабитися та відволіктися від щоденних турбот;

6) *навчання та саморозвиток*. Дружба сприяє особистісному розвитку, оскільки через спілкування з друзями людина отримує нові знання, навички та досвід. Взаємодія з друзями може розширити світогляд і допомогти подолати стереотипи;

7) *зворотний зв'язок та корекція поведінки*. Друзі можуть надавати чесний зворотний зв'язок щодо поведінки, рішень або думок, що дозволяє скорегувати власні дії та вдосконалюватися. Це може бути особливо корисним для формування критичного мислення;

8) *психологічна безпека*. Дружні стосунки забезпечують почуття захищеності, де людина може бути собою, не боячись осуду чи відторгнення. Це сприяє розвитку довіри та стабільності у відносинах.

Кожна з цих функцій відіграє важливу роль у підтримці психологічної рівноваги та особистісного благополуччя, роблячи дружбу ключовим елементом соціальної і психологічної адаптації.

Етапи розвитку дружніх відносин можуть змінюватися залежно від ситуації та контексту, але загалом виділяють кілька важливих стадій. *Перший етап* включає знайомство та взаємодію на базовому рівні, коли люди тільки починають виявляти спільні інтереси та погляди. *Другим етапом* є поглиблення зв'язку через спільний досвід і обмін особистими переживаннями. Якщо відносини проходять цей етап успішно, вони можуть перейти до *третього етапу* глибокої дружби, де панує взаємна довіра, підтримка та емоційна близькість. Цей процес може бути довготривалим і залежить від того, наскільки люди здатні адаптуватися до змін у житті, наприклад, змін у кар'єрі, сімейному стані або місці проживання.

Соціальні мережі та технології значно впливають на сучасні дружні стосунки. Хоча вони сприяють підтримці зв'язків на відстані та розширенню кола знайомств, дослідження показують, що надмірна кількість онлайн-комунікацій може призводити до поверхневих стосунків і втрати глибоких емоційних зв'язків. Однак, у багатьох випадках соціальні мережі дозволяють підтримувати дружбу на відстані, зберігаючи зв'язок навіть при зміні життєвих обставин.

Таким чином, дружба відіграє важливу роль у житті людини, забезпечуючи емоційну підтримку, можливість саморозкриття та створюючи простір для соціальної взаємодії. Її психологічні аспекти розкривають багатогранність цих стосунків та їх значущість для розвитку особистості й підтримки психологічного благополуччя.

2. Психологічні особливості сімейних відносин.

Один із найважливіших елементів міжособистісних стосунків — емоційний. Не всі міжособистісні стосунки важливі, але всі важливі — емоційні. Сім'ї надзвичайно чутливі до будь-яких змін, що відбуваються в соціальному організмі. Сім'я завжди була і залишається моделлю певного

історичного періоду. Іншими словами, вона відображає втілення всіх суперечностей, які існують у державі.

Зміни, які переживає сучасна сім'я, мають глобальний характер і пов'язані з руйнуванням традиційних цінностей сімейного життя та шлюбу. Однак це не означає руйнування сім'ї. Нова епоха відкриває нові, раніше невідомі аспекти стосунків між чоловіками та жінками. Різні тенденції, що їх спостерігають психологи в царині міжособистісної взаємодії та психології сім'ї, а також різноманітні теоретичні передумови, що породжують різні концептуальні моделі міжособистісних стосунків, свідчать про актуальність розуміння психології сімейних стосунків.

Психологічні особливості сімейних відносин є багатовимірними та складними, оскільки вони містять взаємодію різних членів сім'ї, кожен з яких має свої потреби, ролі та очікування. Сім'я є основною соціальною одиницею, в якій формується і розвивається особистість, що робить її особливо важливою з точки зору психологічного благополуччя та соціальної адаптації. *В основі відносин у сім'ї – це почуття любові як вищий рівень емоційно позитивного ставлення людини до людини.* Відносини, побудовані на основі почуття любові, характеризує висока вибірковість, глибока зануреність їх суб'єктів, контакт між ними на всіх рівнях (психофізіологічному, психологічному, фізичному).

Проміжні форми романтичного кохання (закоханість, романтичні стосунки) недовговічні й легко трансформуються в інші типи стосунків. Романтичні стосунки близькі до дружніх і часто поєднуються з ними. Найбільшу загрозу сімейній гармонії становить перехід від любові до практичних ділових стосунків, що зводяться до виконання незадовільних подружніх ролей.

Подружні стосунки – це соціально регульований комплекс відносин між подружжям. Будучи частиною сімейних стосунків, вони суттєво відрізняються від романтичних стосунків за змістом, функціями і структурою. Зміст подружніх стосунків визначається значущістю шлюбу для організації, стабілізації та соціального визнання задоволення економічних, емоційних, сексуальних, психологічних, психологічних і батьківських потреб чоловіка і жінки.

Сімейні відносини засновані на спільному походженні, тобто на зв'язках за народженням. Кількість учасників родинних стосунків залежить від фактичної кількості людей, близькості проживання, культури і традицій. Наприклад, міські жителі підтримують стосунки з 5-10 родичами. Родинні стосунки функціонують у різних формах, таких як дружба, товаришування і приятельство. Спорідненість виконує функцію піклування про фізичне та соціальне благополуччя членів сім'ї, захисту їхнього здоров'я, честі та гідності. Проявами спорідненості є піклування, співучасть і допомога у розв'язанні проблем (батьківське, сімейне, синівське благочестя). Сімейні відносини регулюються моральними, релігійними, традиційними, цивільними та сімейно-правовими нормами.

Однією з ключових психологічних особливостей сімейних відносин є *інтерактивна природа ролей*. Кожен член сім'ї виконує певні ролі, які можуть бути визначені як соціальною культурою, так і очікуваннями всередині сім'ї. Наприклад, ролі батьків, дітей або партнерів включають специфічні функції, такі як забезпечення емоційної підтримки, фінансове забезпечення, виховання або створення атмосфери довіри. Дисбаланс у виконанні цих ролей або невідповідність очікувань може призводити до конфліктів і стресу.

Емоційна близькість є центральною складовою сімейних відносин, яка проявляється через взаємну підтримку, довіру та відчуття належності до сім'ї. Емоційна безпека, яку надає сім'я, є важливим чинником психологічного благополуччя кожного члена родини. Це створює середовище, де можна виразити свої почуття, переживання та очікування, не боячись осуду чи відторгнення. У здорових сім'ях цей аспект допомагає людям долати життєві труднощі та стреси, формуючи відчуття стабільності.

Особливістю сімейних відносин є також *взаємозалежність*. Сім'я – це система, де зміни в одному її елементі неминуче впливають на всі інші елементи. Наприклад, зміни в емоційному стані одного з членів сім'ї можуть впливати на загальну динаміку взаємин. Ця взаємозалежність означає, що сімейні проблеми рідко стосуються лише однієї особи, вони охоплюють всю систему, що робить важливим системний підхід до вирішення конфліктів.

Іншою важливою психологічною характеристикою є *комунікація*. Спосіб, яким члени сім'ї спілкуються між собою, визначає якість їхніх відносин. Відкрита, ефективна комунікація сприяє побудові довіри, тоді як пасивна, агресивна або маніпулятивна комунікація може призводити до виникнення конфліктів, образ і нерозуміння. Комунікативні стратегії, такі як активне слухання, вираження емоцій та конструктивне вирішення конфліктів, сприяють зміцненню сімейних стосунків.

Конфлікти у сімейних відносинах є природною частиною взаємодії, оскільки сім'я об'єднує людей з різними інтересами, бажаннями та поглядами на життя. Проте важливо, як саме ці конфлікти вирішуються. Конструктивні стратегії вирішення конфліктів можуть зміцнити сімейні відносини, тоді як уникання або ескалація конфліктів можуть призводити до деструктивних наслідків. Важливими є такі підходи, як відкрите обговорення проблем, пошук компромісів та взаємна повага.

Значущою психологічною особливістю сімейних стосунків є *життєвий цикл сім'ї*, який містить різні фази розвитку – від створення сім'ї до народження дітей, виховання, а згодом дорослішання і старіння. Кожен етап життєвого циклу вносить нові виклики і потребує адаптації до нових ролей. Наприклад, на етапі народження дітей зростає потреба в спільному вихованні та розподілі обов'язків, тоді як у зрілому віці, коли діти дорослішають і залишають дім, сім'я повинна адаптуватися до нових форм взаємодії та побудови стосунків.

Гендерні ролі у сім'ї також відіграють важливу роль у формуванні психологічних відносин. Соціокультурні очікування щодо ролі чоловіка та

жінки в сім'ї можуть впливати на розподіл обов'язків, сприйняття відповідальності та конфлікти. Сучасні зміни у гендерних ролях, такі як збільшення участі жінок у професійному житті та активніше залучення чоловіків до виховання дітей, змінюють динаміку сімейних стосунків і потребують нових підходів до балансування обов'язків та очікувань.

Таким чином, сімейні відносини є складною взаємодією емоційних, комунікативних та соціальних процесів. Вони забезпечують емоційну підтримку, формують особистісний розвиток та відіграють ключову роль у підтримці психологічної стабільності та адаптації в складних життєвих ситуаціях.

3. Психологічна підтримка та допомога у вирішенні проблем у відносинах.

Психологічна підтримка та допомога у вирішенні проблем у відносинах є важливою частиною професійної діяльності психологів, зокрема тих, хто працює в галузі комунікації та міжособистісних відносин. Відносини можуть стати джерелом глибокого задоволення та емоційного благополуччя, але також вони можуть викликати значний стрес, тривогу та незадоволення, коли виникають конфлікти або непорозуміння. Психологічна підтримка націлена на допомогу людям у вирішенні цих труднощів, зміцненні взаємодії та розвитку навичок, які дозволяють ефективно долати проблеми.

Основною метою психологічної підтримки є створення безпечного середовища, де кожен з учасників відносин може відкрито висловлювати свої почуття, переживання, занепокоєння та очікування. Це передбачає роботу з емоційними та когнітивними аспектами взаємодії, а також з розвитком адаптивних моделей поведінки. Часто причиною проблем у відносинах є неправильні інтерпретації поведінки іншої людини, когнітивні спотворення або нерозв'язані емоційні конфлікти. Психолог допомагає виявити ці чинники та працювати над їх корекцією.

Психологічна підтримка містить *розвиток навичок ефективної комунікації*. Однією з найпоширеніших причин конфліктів є те, що люди не завжди вміють висловлювати свої потреби, емоції та очікування таким чином, щоб бути зрозумілими іншим. Часто відсутність чіткої комунікації веде до накопичення невдоволення, що ускладнює подальший діалог. *Психологи навчають своїх клієнтів таким технікам, як активне слухання, відкрите вираження почуттів за допомогою «Я-повідомлень», вміння робити зворотний зв'язок без осуду чи критики.* Ці навички сприяють тому, що учасники відносин краще розуміють один одного і здатні працювати над вирішенням своїх проблем у конструктивний спосіб.

Важливим елементом психологічної підтримки є *робота з емоційною регуляцією*. Часто конфлікти загострюються через нездатність контролювати сильні емоції, такі як гнів, образа або розчарування. Психолог допомагає клієнтам розвинути *техніки управління емоціями, такі як релаксація, дихальні вправи, когнітивна переоцінка.* Це дозволяє уникнути імпульсивних реакцій,

що можуть погіршити ситуацію, і сприяє збереженню продуктивного діалогу навіть у складних ситуаціях.

Значну увагу приділяють когнітивній роботі, спрямованій на *виявлення і корекцію негативних переконань та спотворених уявлень*, що впливають на відносини. Наприклад, один з партнерів може мати переконання, що любов передбачає повну згоду в усьому, і будь-який конфлікт сприймається як загроза стосункам. Такі нереалістичні очікування можуть призводити до відчуття розчарування та розриву стосунків. Психолог працює з цими переконаннями, допомагаючи людям переглядати свої установки і будувати більш реалістичні та гнучкі очікування від стосунків.

Також у роботі психолога важливою є *допомога у вирішенні конфліктів*. Конфлікти у відносинах – це природна частина будь-якої взаємодії, і вони не завжди є ознакою проблеми. Важливо не лише уникати конфліктів, а навчитися їх ефективно вирішувати. Психолог може навчити клієнтів стратегіям конструктивного вирішення конфліктів, що включають пошук компромісів, спільне обговорення проблеми, уникнення взаємних звинувачень і фокусування на спільних інтересах. Це дозволяє не лише зменшити напругу у відносинах, а й зміцнити їх.

Важливою частиною психологічної допомоги є *підтримка в розвитку емпатії та взаєморозуміння*. Часто партнери або члени сім'ї не можуть повною мірою зрозуміти переживання та емоційний стан один одного, що призводить до відчуження. Психолог сприяє розвитку емоційної чутливості, допомагаючи кожному з учасників стосунків бачити ситуацію з позиції іншого, що сприяє поглибленню емоційної близькості та зміцненню довіри.

Крім цього, психологічна підтримка може містити роботу з конкретними проблемами, які постають перед відносинами, такими як стрес, пов'язаний з роботою або життєвими обставинами, сімейні ролі, проблеми виховання дітей, економічні труднощі. У таких випадках психолог допомагає партнерам *розробити стратегії адаптації до нових викликів* і навчає їх спільно вирішувати ці проблеми.

Психологічна підтримка також може містити довгострокові зміни у взаєминах через індивідуальну терапію або спільні (наприклад, сімейна терапія) сесії, де працюють над особистісними рисами, які можуть ускладнювати взаємодію. Наприклад, робота з низькою самооцінкою одного з партнерів або з особистими травмами, які можуть негативно впливати на довіру і відкритість у відносинах.

Сімейна психотерапія – це спеціалізована психотерапія, спрямована на *зміну міжособистісних стосунків, що використовує психотерапевтичні та психокорекційні методи для подолання негативних психологічних симптомів і поліпшення функціональності сімейної системи, як системи, між членами сім'ї*. Метою сімейної психотерапії є усунення емоційних порушень у сім'ї або порушень, яскраво виражених в одного з членів сім'ї.

У сімейній психотерапії психологічні симптоми і проблеми розглядаються як результат неоптимальних і дисфункціональних стосунків

між членами сім'ї. Сімейна психотерапія реалізує міжособистісний підхід до вирішення проблем, і завдання терапевта – змінити всю сімейну систему за допомогою відповідних втручань.

Сімейна психотерапія може тривати від кількох тижнів до кількох років, і в цьому процесі є кілька етапів. Тривалість сімейної психотерапії визначається тяжкістю психічного розладу в симптомокомплексі, виразністю міжособистісних конфліктів у сім'ї та мотивацією сім'ї до терапевтичних змін. У більшості випадків у процесі сімейної психотерапії виділяють чотири стадії:

- 1) діагностичний (сімейний діагноз);
- 2) ліквідація сімейного конфлікту;
- 3) реконструктивний;
- 4) підтримуючий.

Отже, психологічна підтримка у вирішенні проблем у відносинах – це комплексний процес, який включає емоційну, когнітивну та поведінкову роботу. Вона допомагає партнерам краще розуміти себе та свої потреби, навчитися комунікувати та вирішувати конфлікти більш ефективно, розвивати емпатію і взаєморозуміння. Цей підхід сприяє покращенню якості стосунків та забезпечує їх тривалу стійкість і задоволення.

Тема 14. Публічні виступи та ділове спілкування

1. Специфіка та види ділового спілкування.
2. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.
3. Етикет сучасного ділового онлайн-спілкування.
4. Психологічні прийоми для публічних виступів.

1. Специфіка та види ділового спілкування.

Ділове спілкування має свої унікальні особливості, принципи та правила поведінки. Ділове спілкування передбачає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами та мотивами для вирішення конкретних проблем всередині та поза межами організації, а також укладання контрактів, угод, домовленостей та інших відносин між компаніями, фірмами та організаціями.

Ділове спілкування – це процес встановлення і розвитку взаємодії з об'єктом спілкування, яким є професійна діяльність.

Від правильної організації спілкування людей залежить ефективність професійної діяльності, ступінь взаєморозуміння з партнерами, клієнтами та співробітниками, задоволеність працівників роботою, морально-психологічний клімат у колективі, відносини з установами та державними органами. Загалом, ділове спілкування відрізняється від повсякденного спілкування тим, що воно має цілі та конкретні питання, які потрібно вирішити. У діловому спілкуванні взаємодію з іншою стороною неможливо припинити (принаймні, без втрат для обох сторін).

Ділове спілкування можна розділити на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між партнерами існує просторова і часова дистанція).

Характерні риси ділового спілкування:

- 1) співрозмовник має певний офіційний статус;
- 2) акцент робиться на встановленні взаємовигідних контактів і підтримці відносин між представниками організацій, що становлять взаємний інтерес;
- 3) дотримання певних загальновизнаних і прийнятих правил;
- 4) передбачуваність ділових контактів, які заздалегідь плануються, визначаються мета, зміст і можливі наслідки;
- 5) конструктивний характер взаємовідносин, їх спрямованість на вирішення конкретних завдань і досягнення конкретних цілей;
- 6) взаємна узгодженість прийняття рішень, узгодження та подальша організація взаємодії між партнерами;
- 7) важливість кожного партнера як особистості.

У діловому спілкуванні відправник (комунікатор) і одержувач (реципієнт) інформації постійно змінюються, тому партнери по спілкуванню повинні однаково розуміти як зміст, так і значення слів.

Психологічна культура в діловому спілкуванні – це знання закономірностей психічної діяльності співрозмовників і вміння застосовувати ці знання до конкретних ділових ситуацій.

Психологічна культура дозволяє створити сприятливий психологічний клімат ділової розмови, справити хороше враження про себе, розпізнавати партнера і вміло його вислуховувати, ставити запитання і відповідати на них, захищатись від некоректних партнерів, а також використовувати техніку безконфліктного спілкування зі співрозмовниками різних психологічних типів.

Ділове спілкування реалізується в різних *формах*:

- ділова бесіда (зустрічі, переговори, дискусії);
- ділові переговори;
- ділові наради;
- ділові збори;
- ділові сніданки, обіди, вечери.

Ділові бесіди – це усні комунікації між представниками різних організацій або компаній, які мають необхідні права від своїх організацій або компаній для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем і конструктивного підходу до їх вирішення. Мета ділової бесіди – переконати іншу сторону прийняти певне рішення.

Ділові переговори – це діяльність, що здійснюється одним суб'єктом у співпраці з іншим, яка призводить до ефективного вирішення спірних питань і розбіжностей, оптимально враховуючи потреби обох сторін. Метою ділових переговорів є уникнення надмірної конфронтації та пошук взаємоприйнятних рішень.

Кожен учасник переговорного процесу має власні цілі, інтереси та наміри, які частково збігаються, а частково відрізняються. Тому саме єдність

інтересів робить переговори можливими, а відмінності у вимогах мотивують до переговорів. Однак бувають випадки, коли сторони не готові до прийняття спільного рішення, тобто попередні переговори, під час яких учасники лише обмінюються думками та інформацією. Існують також ситуації, коли, згідно з комерційною практикою, одна сторона вступає в переговори лише для того, щоб відволікти увагу іншої сторони. У таких ситуаціях переговори можуть бути деструктивними для однієї зі сторін. Перш ніж сідати за стіл переговорів, важливо знати, що переговорний процес - це взаємодія двох суб'єктів, кожен з яких має свої завдання, інтереси, цілі та наміри.

Ділова зустріч – це групове обговорення та вирішення організаційної або інституційної проблеми. Мета зустрічі – спільне обговорення важливих питань, їх аналіз, висловлення думок і пропозицій, узгодження позицій тощо. Питання, що виносяться на збори, можуть бути різного характеру, наприклад, виробничі, організаційні, дисциплінарні та управлінські. Організація зборів вимагає не лише організаторських навичок, але й комунікативних навичок, а також дотримання етикету і правил. Ефективними вважаються зустрічі, в результаті яких співрозмовники приходять до спільної думки.

Ділові зустрічі призначені для обговорення та розуміння спільних питань. Зустрічі готуються заздалегідь, а сам процес складається з трьох етапів: підготовка (включаючи представлення проблеми), обговорення проблеми та прийняття рішення. Передумовою успішної зустрічі є вміння доповідача зосередитися на слухачах та їхніх проблемах, а також усвідомлення реакції аудиторії.

Ділові сніданки, обіди та вечері. Ділові зустрічі часто відбуваються в неформальній обстановці (наприклад, кафе, ресторани). Тому вміння пов'язати ділові питання з їжею є необхідним. Зазвичай розрізняють ділові сніданки, обіди, вечері та прийоми. Їх об'єднують деякі загальні принципи, які застосовуються на сніданках, обідах, вечерях і фуршетах. Однак кожна з цих форм ділового спілкування має свої специфічні особливості. Бізнес-сніданки використовуються для ділових розмов, коли друга сторона особливо зайнята роботою протягом дня. Розмова триває 45 хвилин. Бізнес-ланчі дають можливість налагодити кращі стосунки з партнерами та краще пізнати клієнтів. Бізнес-ланчі тривають від однієї до двох годин, з яких півгодини відводиться на світські бесіди. Ділові вечері є більш формальними, ніж сніданки чи обіди. Вас запрошують на ділову зустріч заздалегідь, письмово або по телефону. Ділова вечеря може тривати дві години або більше.

2. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування.

Ділова бесіда – це найпоширеніша форма ділового спілкування. Вона проводиться з метою передачі інформації та обміну думками й почуттями. Ділові бесіди використовуються для реалізації бажання людини або групи людей вжити заходів, які змінять хоча б одну зі сторін ситуації або встановлять нові відносини між учасниками бесіди.

Ділові бесіди можуть бути формальними або неформальними, короткими або довгими, корисними або марними, спонтанними або вимушеними.

Функції ділових розмов:

- спілкування між колегами;
- спільний пошук, пропозиція та швидка розробка робочих ідей і планів;
- підтримання ділових контактів;
- управління та координація вже розпочатої ділової діяльності;
- активізація ділової діяльності.

Практика ділових відносин показує, що у вирішенні проблем, пов'язаних з міжособистісними контактами, все залежить від того, наскільки добре партнери (співрозмовники) можуть налагодити взаємодію між собою.

Кожну ділову розмову слід розглядати з точки зору:

- досягнення хороших результатів для учасників взаємодії;
- представлення та підтвердження професійних характеристик у діловому спілкуванні; та
- формування іміджу через ефект «особистої привабливості»;
- збору даних про співрозмовника як з ділової, так і з особистої точки зору;
- досягнення ділового інтересу та людського взаєморозуміння.

Ефективність ділової бесіди залежить від попередньої підготовки.

Підготовка до ділової бесіди містить:

- розробку плану дій;
- ростановку цілей і завдань.
- визначення стратегії і тактики дій під час бесіди.

Особа, яка планує бесіду, повинна проаналізувати своє робоче навантаження і запропонований час для бесіди, а також подумати, чи зручний цей час для іншої сторони. Загальновідомо, що люди, які чекають на зустріч понад 30 хвилин, менш схильні до доброзичливого настрою. Таким чином, пунктуальність зміцнює настрій з обох боків співрозмовника, а якщо розмова затримується, необхідно попередити співрозмовника про несподівану затримку і вказати час з невеликим запасом часу на очікування.

Розмова складається зі вступу, основного аргументу та заключної частини.

Вступ охоплює етапи початку розмови та обміну інформацією. Початок бесіди, тобто встановлення психологічного зв'язку між співрозмовниками, має важливе значення для того, щоб бесіда була успішною і досягла своєї кінцевої мети.

Основна частина охоплює такі етапи бесіди, як спростування або аргументація доказів співрозмовника; у діловій бесіді тет-а-тет двоє людей дивляться на ситуацію з різних точок зору, кожен з яких вважає власну думку найбільш правильною. Також дуже важливо уважно слухати співрозмовника і ставити доречні запитання, щоб прояснити його думки і правильно оцінити думку іншої людини. Необхідно уважно слухати співрозмовника і всі

уточнюючі запитання під час розмови повинні бути дуже конкретними, тактовними, не мати подвійного значення і бути обґрунтованими.

Дуже шкідливими і неефективними для розмови є вільні, однозначні судження. Йдеться про фрази на кшталт «це очевидно для всіх присутніх» або «тут немає двох думок», які не тільки не переконують, але й псують доброзичливе ставлення до співрозмовника. Під час розмови завжди необхідно дотримуватися головної думки, щоб можна було виявити важливі фактори і зробити певні висновки або рішення. Також слід уникати думки, що співрозмовник не правий, вибирати правильний момент, щоб висловитися, і робити це тактовно.

Заключний етап складається з прийняття рішення, завершення розмови та відходу. На цьому етапі слід підбити підсумки дискусії. Інакше співрозмовник почне критикувати іншу людину замість того, щоб висловити свої думки. Основні питання, які слід вирішити наприкінці розмови: досягнення основної або альтернативної мети, забезпечення сприятливої атмосфери зі взаєморозумінням або без нього, заохочення співрозмовника до досягнення намічених цілей і підтримання контакту зі співрозмовником у майбутньому.

Прощаючись, важливо бути доброзичливим і привітним, поводитися так, щоб співрозмовник захотів побачити вас знову і взагалі відчувати себе «своїм».

3. Етикет сучасного ділового онлайн-спілкування.

Сучасний діловий етикет є важливим аспектом професійного середовища, який регулює взаємодію між колегами, керівниками, підлеглими та клієнтами. Він базується на правилах поведінки, які забезпечують ефективну, ввічливу та конструктивну комунікацію, а також допомагають підтримувати позитивний імідж компанії та професійні відносини. З розвитком технологій та поширенням онлайн-спілкування діловий етикет зазнав змін, оскільки робоче середовище все частіше стає віртуальним, що вимагає адаптації правил комунікації до нових форматів.

Особливе значення в сучасному діловому етикеті має онлайн-комунікація, яка стала невід'ємною частиною бізнес-середовища, особливо після переходу багатьох компаній на дистанційну або гібридну форму роботи. Онлайн-спілкування включає відеоконференції, листування електронною поштою, обмін миттєвими повідомленнями та використання корпоративних платформ для співпраці, наприклад, Microsoft Teams. Ці форми взаємодії потребують нових підходів до дотримання етикету.

В основі ділового етикету лежить взаємоповага, відповідальність та професіоналізм. Це містить такі аспекти, як вміння вчасно і чітко відповідати на робочі запити, дотримання дрес-коду та культури поведінки в офісі або на зустрічах. Одним із важливих аспектів є *пунктуальність*, яка демонструє повагу до часу колег і клієнтів. Зокрема, при організації зустрічей або конференцій слід дотримуватися запланованого часу та бути готовим до них

заздалегідь. Також важливою є здатність висловлювати свої думки чітко, логічно та дипломатично, уникати непорозумінь та конфліктних ситуацій.

Відеоконференції є одним із найпоширеніших форматів сучасного онлайн-спілкування. Для забезпечення ефективної взаємодії під час відеодзвінків важливо дотримуватися кількох ключових правил. По-перше, необхідно забезпечити технічну готовність до зустрічі, зокрема перевірити роботу камери та мікрофона заздалегідь. По-друге, дотримання ділового дрес-коду залишається актуальним навіть в онлайн-форматі, оскільки це впливає на сприйняття професіоналізму.

Також варто подбати про відповідне освітлення та фон, щоб забезпечити належне візуальне сприйняття. Важливою є поведінка під час відеоконференції: слід зберігати зоровий контакт через камеру, уникати відволікання на сторонні справи та ввічливо дотримуватися черги під час розмови, щоб уникнути одночасного спілкування кількох учасників. Варто повідомляти абоненту, що телефонує по гучному зв'язку, що хтось інший перебуває в кімнаті під час конференц-дзвінка. Це правило також поширюється на відеодзвінки.

Етикет електронної пошти є окремим аспектом ділового спілкування, який має свої особливості. Листування повинно бути чітким, лаконічним і професійним. Важливо використовувати офіційні привітання і завершення листа, зберігати поважний тон і відповідати вчасно. Тематика листа повинна бути однозначно зрозумілою і відображати зміст повідомлення, а також рекомендується уникати багатозначних формулювань, які можуть викликати неправильне розуміння. Окрім цього, листування повинно відповідати стандартам конфіденційності, особливо якщо мова йде про обмін важливими даними або комерційною інформацією.

Миттєві повідомлення також стали популярним форматом робочого спілкування завдяки швидкості та зручності. Важливо дотримуватися кількох правил при використанні цього формату: повідомлення повинні бути лаконічними, чіткими і стосуватися виключно робочих питань, якщо мова йде про ділову платформу. Використання смайлів і неформальної мови слід обмежити, залежно від корпоративної культури. Загалом, потрібно бути обережними зі смайлами (emojis). За словами одного адвоката з Сан-Франциско, емодзі використовувалися як докази в судових процесах за звинуваченнями в домаганнях і дискримінації на робочому місці. Крім того, вибір неправильної статі або раси для емодзі може бути глибоко образливим для іншої людини. Також важливо враховувати, коли надсилати повідомлення, і уникати контактів з людьми в неробочий час, якщо ви не узгодили це з колегами заздалегідь.

Потрібно бути обережними з голосовими повідомленнями. Якщо голосові повідомлення прийнятні для спілкування у вашій компанії, то записуйте голосові повідомлення коротко та по суті. Якщо ви знаєте, що ваше повідомлення триватиме довше 30 секунд, краще зробити його текстовим.

Таким чином важлива інформація буде належним чином передана та отримана.

Окремої уваги потребує *онлайн-безпека* в діловому середовищі. З огляду на часте використання електронної пошти, відеоконференцій та інших онлайн-інструментів, кожен працівник повинен дотримуватися правил безпеки, щоб запобігти витоку конфіденційної інформації. Сюди відносять використання складних паролів, шифрування повідомлень та уникнення використання публічних мереж для доступу до важливих корпоративних ресурсів.

Отже, сучасний діловий етикет та онлайн-спілкування потребують адаптації до нових умов праці та технологічних інновацій. Важливо розвивати як традиційні навички комунікації, так і здатність ефективно взаємодіяти в онлайн-просторі. Знання і дотримання цих правил дозволяють підтримувати високий рівень професіоналізму та продуктивності у будь-якому робочому середовищі, сприяючи успіху та позитивному сприйняттю як окремих працівників, так і компаній загалом.

4. Психологічні прийоми для публічних виступів.

Для успішного публічного виступу важливо використовувати *психологічні прийоми*, що допомагають утримати увагу аудиторії, встановити емоційний контакт та донести свої ідеї максимально переконливо. Ось кілька ключових прийомів:

1) створення першого враження. Перше враження є дуже важливим, оскільки воно формує початкове ставлення аудиторії до виступаючого. Це можна зробити через привітання, щиру посмішку та чіткий вступ. Наприклад, у перші хвилини виступу можна розповісти коротку історію, яка зацікавить слухачів і налаштує їх на ваш стиль;

2) використання невербальної комунікації. Жести, поза, міміка, а також тон голосу допомагають додати емоційної насиченості словам. Наприклад, упевнена постава і спокійний голос можуть викликати довіру, а жестикуляція – підкреслити важливі моменти. Контакт очима також є важливим – він встановлює зв'язок з аудиторією і створює відчуття щирої зацікавленості;

3) метод сторітелінгу. Люди краще запам'ятовують історії, ніж сухі факти, тому використання життєвих прикладів або коротких розповідей може підсилити вплив виступу. Сторітелінг створює емоційну залученість і дозволяє аудиторії краще зрозуміти та відчувати сенс сказаного;

4) риторичні питання. Використання питань, на які слухачі мимоволі починають шукати відповідь, активує їхню увагу і заохочує до обмірковування. Наприклад, можна поставити риторичне питання: «Чи замислювалися ви коли-небудь, чому ми часто...?» Це утримує інтерес і спонукає слухачів продовжувати стежити за викладом;

5) акцентування та паузи. Важливі думки варто виділяти шляхом зміни інтонації або за допомогою короткої паузи перед ними. Це дозволяє слухачам звернути особливу увагу на ключові тези і дає час на осмислення інформації. Паузи також допомагають уникнути монотонності у виступі;

6) адаптація до аудиторії. Важливо враховувати потреби та інтереси своєї аудиторії, а також її рівень знань у темі виступу. Наприклад, для фахівців можна використовувати термінологію, яку вони розуміють, а для широкої аудиторії – простіші пояснення. Це створює відчуття, що виступаючий поважає і цінує своїх слухачів;

7) емоційна виразність. Вираження емоцій допомагає створити живий зв'язок із аудиторією. Слухачі частіше запам'ятовують виступ, який несе емоційний заряд, оскільки емоції стимулюють пам'ять і залученість. Важливо проявляти щирість у своїй емоційній виразності, щоб викликати довіру;

8) залучення до взаємодії. Запропонуйте аудиторії участь у певних вправах або запитайте її думку. Це робить виступ інтерактивним, що підвищує увагу та зацікавленість слухачів. Наприклад, просте запитання на кшталт «Хто з вас переживав таку ж ситуацію?» може залучити слухачів до активної участі;

9) заключний акцент. Останні слова мають залишити яскравий слід у пам'яті аудиторії. Коротке підсумування ключових ідей, мотиваційна фраза або заклик до дії – все це допомагає закріпити основну думку і створити сильне враження.

Розвиваючи та вдосконалюючи ці прийоми, можна значно підвищити ефективність публічних виступів, здобути довіру аудиторії та успішно доносити свої ідеї.

Питання для самоконтролю

1. Як ви розумієте поняття «ділове спілкування» та «психологічна культура в діловому спілкуванні»?
2. Які види ділового спілкування виділяють сучасні науковці?
3. З якими видами ділових зустрічей ви зустрічались в житті?
4. Розкажіть про принципи сучасного ділового етикету.

Тема 15. Професійне спілкування фахівців у сфері «людина-людина».

1. Специфіка взаємодії в системі «людина-людина».
2. Культура професійного спілкування.
3. Комунікативна компетентність спеціаліста.

1. Специфіка взаємодії в системі «людина-людина».

Професійне спілкування – це невід'ємна частина нашого професійного та особистого життя, яка визначає наш успіх у кар'єрі, стосунках з колегами та взаєморозуміння з оточуючими. Це мистецтво виражати свої думки, ідеї та емоції чітко та ефективно, а також активно слухати і розуміти інших. Професійне спілкування сприяє побудові довіри, сприятливо впливає на розвиток кар'єри та допомагає досягати спільних цілей.

Специфіка взаємодії в системі «людина-людина» полягає в особливостях міжособистісної комунікації, яка орієнтована на безпосередню взаємодію між людьми. Ця система стосується таких професій, де основою

діяльності є комунікація та взаємодія з іншою людиною. До неї належать професії лікарів, психологів, вчителів, соціальних працівників, HR-спеціалістів та інші подібні сфери, де результат роботи значною мірою залежить від якості міжособистісного контакту.

Основною специфікою взаємодії в цій системі є те, що фахівець, виконуючи свою роботу, одночасно діє як комунікатор, консультант, наставник або керівник, який активно впливає на іншого індивіда – клієнта, пацієнта або учня. Ця взаємодія заснована на взаєморозумінні, емпатії, емоційному резонансі, що є важливим для побудови довірливих відносин. У зв'язку з цим, фахівці у сфері «людина-людина» повинні володіти не лише професійними знаннями, а й розвиненими комунікативними та емоційними навичками.

Взаємодія в системі «людина-людина» передбачає постійну необхідність адаптації до емоційного, психологічного та когнітивного стану іншої людини. Наприклад, лікар повинен вміти коректно донести складну медичну інформацію, психолог – підтримати клієнта у важкий момент, а вчитель – знайти підхід до кожного учня з урахуванням його індивідуальних особливостей. Це робить професійну комунікацію не тільки технічним процесом передачі інформації, а й емоційно насиченим і психологічно орієнтованим процесом, де важливо враховувати реакції, почуття та потреби співрозмовника.

Значна увага в цій взаємодії приділяється етичним аспектам. Фахівці повинні забезпечувати конфіденційність, поважати гідність та індивідуальні особливості людей, з якими вони працюють. Важливими є такі риси, як емпатія, толерантність, здатність до активного слухання, а також вміння зберігати професійну дистанцію, не втрачаючи при цьому людяності.

Інша важлива специфіка полягає в тому, що у професіях системи «людина-людина» велике значення має зворотний зв'язок. Ефективне спілкування передбачає не лише вміння чітко доносити інформацію, але й розуміти та інтерпретувати реакції співрозмовника, задавати питання та адекватно реагувати на отримані відповіді. Це особливо важливо для створення довірливого клієнтського чи пацієнтського альянсу, що є ключем до ефективної роботи.

Таким чином, специфіка взаємодії в системі «людина-людина» полягає у високому рівні соціальної та емоційної інтелігентності, розвинених навичках вербальної та невербальної комунікації, а також у здатності побудувати надійний комунікаційний міст між професіоналом і клієнтом/пацієнтом.

2. Культура професійного спілкування.

***Культура професійного спілкування** – це соціально важливий показник рівня знань, умінь і навичок ставитися до людей, сприймати, розуміти і засвоювати зміст думок і почуттів та вирішувати конкретні завдання у професійній діяльності. Комунікативна культура формується на основі певних*

умов професійної майстерності, вбирає в себе і базується на їх особливостях, є важливим елементом і засобом діяльності.

Культура спілкування є невід'ємною частиною загальної культури людини. Аналіз трактувань, наведених у літературі, показує, що культура спілкування, культура поведінки і культура мовлення в житті часто виступають як єдине ціле. Поняття комунікативної культури часто ототожнюють з поняттям культури мовлення, але з наукової точки зору це, безперечно, різні поняття.

Культура мовлення – це вміння використовувати найдоречніші мовні засоби для конкретної ситуації. Однак, коли одна людина звертається до іншої ввічливо і доброзичливо, вона може використовувати мову, яка суперечить, наприклад, граматичним правилам.

У культурі професійного спілкування можна виокремити загальні норми спілкування, які визначаються характером суспільного устрою і ґрунтуються на минулих і теперішніх досягненнях. Водночас культура має особистісний характер і проявляється в способах спілкування, які обирає суб'єкт у конкретній діловій ситуації, по відношенню до конкретних людей і конкретної справи. Змістом ділового спілкування є «справа», в якій виникає і розвивається взаємодія.

Основними характеристиками ділового спілкування є такі:

- позитивність по відношенню до культурного контексту (суб'єкт має здатність жити продуктивним культурним існуванням через культурний спосіб життя і залучати інших до цінностей культури, підвищуючи гідність кожної людини);
- успішність у праці та житті (визначається самореалізацією в житті, високим рівнем життя та здатністю досягати досконалого фізичного, психічного, духовного і морального стану);
- творча спрямованість та рефлексивність (лат. reflexio – відображення, роздуми, розпитування, обмін думками між рівноправними партнерами в діалозі);
- суб'єктність (співрозмовники є взаємно значущими особистостями), активна взаємодія, цілеспрямованість (щодо конкретної справи);
- продуктивна співпраця, співтворчість (головне завдання комунікації), результативність та ефективність (висока професійна результативність).

Ключову роль у досягненні результативності відіграють комунікативні навички, комунікативна компетентність і професіоналізм (професійна майстерність, професійна підготовка, професійна самосвідомість, важливі професійні якості). *Професійна комунікація – це розвиток стилю спілкування особистості, професійної етики та професійного такту.*

Професійне спілкування є багатограним процесом встановлення і розвитку контактів, що ґрунтується на потребах спільної діяльності і містить такі **функції**:

- регулятивна (регулювання суспільних відносин у державно-правовій, соціальній та виробничій сферах);

- комунікативна (обмін інформацією);
- інтерактивна (обмін діями);
- перцептивно-рефлексивна (взаємне визнання і встановлення взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню).

Вміле використання функцій, видів і форм спілкування є необхідною умовою культури професійного спілкування.

Професійне спілкування координує офіційні відносини в державній, правовій, соціальній та виробничій сферах. Залежно від сфери спілкування розрізняють такі його види: професійне, ділове; приятельське, дружнє; професійне, офіційне; інтимне, дружнє; невимушене, формальне, поверхове.

3. Комунікативна культура спеціаліста.

Під комунікативною компетентністю розуміється наявність комунікативної компетенції у сфері спілкування, знань про спілкування, умінь і навичок та дотримання етикетних норм, які постають як професійна основа особистості.

Комунікативна компетентність – це якості, що гарантують ефективність комунікативної діяльності: вміння спілкуватися з людьми, психологічні характеристики особистості (перцептивні, рефлексивні), комунікативно-творча компетентність – характеристики комунікативної ефективності в конкретній діяльності (поведінка і адекватність, творче самопочуття, створення атмосфери співробітництва та безконфліктної взаємодії).

Тому важливим елементом є психологічна культура, здатність людини взаємодіяти на рівні всіх аспектів спілкування (перцептивного, інтерактивного, комунікативного та рефлексивного), створювати умови для спільного вирішення проблем та забезпечувати позитивний психологічний клімат у подальших стосунках.

У зв'язку з цим, *складовими професійного спілкування є:*

- 1) наявність стійкої потреби в систематичному спілкуванні в широкому спектрі дисциплін;
- 2) органічна взаємодія універсальних і професійних показників комунікативної компетентності;
- 3) емоційна задоволеність на всіх етапах спілкування;
- 4) наявність комунікативної компетентності;
- 5) наявність комунікативних знань, умінь і навичок.

Комунікативні знання – це узагальнений досвід комунікативної діяльності, основа будь-якої комунікації, самореалізації та основа теорії і практики професійного спілкування (сутність, функції, структури, закономірності, принципи, стилі спілкування), творчі підходи до вирішення комунікативних завдань, діагностика).

Комунікативні навички – це автоматичні, усвідомлені дії, спрямовані на швидке і точне відображення комунікативної ситуації та забезпечення її правильного розпізнавання і розуміння.

Комунікативні вміння – це засновані на теоретичній і практичній підготовці способи комунікативної поведінки, які дають змогу творчо використовувати комунікативні знання та навички для самореалізації.

Для конструктивного спілкування необхідні *емпатія* (здатність бачити світ очима іншої людини, розуміти поведінку іншої людини з її точки зору і доносити до неї своє розуміння), *доброзичливість* (здатність не лише відчувати, а й виявляти доброзичливість, приймати поведінку іншої людини навіть тоді, коли ви її не схвалюєте, і бути готовим підтримати її), *аутичність* (здатність бути природним у стосунках з іншими людьми), *конкретність* (уникати загальних невиразних суджень, уміти однозначно відповідати на запитання); *ініціативність* (дієвою позицією у відносинах, здатністю встановлювати контакти, виявляти активність); *відкритість* (готовність відкрити свій внутрішній світ, ненав'язливість, щирість, уміння висловити свої думки й почуття)тощо.

Зосередженість на співрозмовнику передбачає не лише увагу до співрозмовника, а й готовність змінювати свої наміри та думки у відповідь на реакції співрозмовника. «Я готовий змінити свою думку, спираючись на твоє рішення, що допоможе нам разом вирішити проблеми». Акцент на співрозмовнику і взаємовплив думок свідчить про ціннісну орієнтацію на іншого як мету в професійному діалозі. Орієнтація на іншого як на засіб досягнення своїх цілей реалізується в монологічному спілкуванні.

Професійне спілкування вимагає таких *комунікативних умінь і навичок*:

- швидко і точно орієнтуватися в ситуації спілкування, що постійно змінюється;
- правильно планувати та реалізовувати системи комунікації;
- швидко і безпомилково знаходити потрібні комунікативні засоби, які відповідають творчій особистості, ситуації спілкування та індивідуальним особливостям;
- постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні (рефлексію).

Питання для самоконтролю:

1. Як ви розумієте поняття «професійне спілкування»?
2. В чому полягає специфіка взаємодії в системі «людина-людина»?
3. Що означає поняття «культура професійного спілкування» та які її елементи?
4. Охарактеризуйте комунікативні знання, навички та вміння.

Список використаних джерел

1. Бондарчук О. І. Експериментальна психологія : Курс лекцій. Київ : МАУП, 2003. 120 с.
2. Габелая М. Є. Особливості соціальної реклами в Україні : thesis. 2018. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/11705>
3. Говорун Т. В. Гендерна психологія : Навч. посіб. Київ : Акад., 2004. 308 с.
4. Єрмакова С., Байрамова О., Доскач С. ПСИХОЛОГІЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН: РОЛЬ ЕМПАТІЇ ТА СПІЛКУВАННЯ. Перспективи та інновації науки. 2024. № 1(35). URL: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-1\(35\)-511-521](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2024-1(35)-511-521) (дата звернення: 08.09.2024).
5. Зелінська О. Психолінгвістичні особливості педагогічного спілкування в сучасній українській школі. East European Journal of Psycholinguistics. 2018. Т. 5, № 2. С. 123–133. URL: <https://doi.org/10.29038/eejpl.2018.5.2.zel>
6. Казмиренко В. П. Засади когнітивної психології спілкування. Наукові студії із соціальної та політичної психології. 2009. Вип. 23 (26). С. 140–164.
7. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : *навчальний посібник* / Л. Г. Кай-далова, Л. В. Пляка, Н. В. Альохіна, В. С. Шаповалова. 2-ге вид., перероб. і допов. Харків: НФаУ, 2018. 140 с.
8. Калька Н. М., Цивінська М. В., Зубач І. М. Детекція брехні у спілкуванні: соціально-психологічний аспект: *навч.-метод. посібник*. Львів: ЛьвДУВС, 2017. 120 с.
9. 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. DOI: 10.32837/11300.13107
10. Мирошніченко М.І Психологія ділового спілкування: *конспект лекцій*. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с.
11. Мирошніченко М.І. Психологія ділового спілкування: конспект лекцій. Одеса, Одеський державний екологічний університет, 2020. 130 с
12. ОЛІЙНИК О. О53 Ділове спілкування: *Навчальний посібник*. Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2009. с.380
13. Палій Т. А. Психологія спілкування з ВІЛ-інфікованим пацієнтом : thesis. 2015. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/44207>
14. Психологія спілкування : навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.] ; за ред. Л. О. Савенкової ; М-во освіти і науки України, ДВНЗ «Київ. нац. екон. ун-т ім. Вадима Гетьмана». Київ : КНЕУ, 2015. 309 с.
- а. РУДЕНКО Л., БІДЮК Н. ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ПСИХОЛОГІВ У ВИЩІЙ ШКОЛІ. Збірник наукових праць

Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: педагогічні науки. 2020. Т. 21, № 2. С. 230–247. URL: <https://doi.org/10.32453/pedzbirnyk.v21i2.431>

15. Сергєєва Н. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН ДІТЕЙ ІЗ СІМЕЙ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ. Інноватика у вихованні. 2019. № 10. С. 240–245. URL: <https://doi.org/10.35619/iiu.v1i10.175>

16. Трухін І. О. Соціальна психологія спілкування : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Центр навч. літ., 2005. 336 с.

17. Щербан Т.Д. Психологія навчального спілкування: Монографія. Київ: Міленіум, 2004. 346 с

18. Pavelkiv R., Bezliudna V., Osmak L. ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ КОМУНІКАТИВНИХ БАР'ЄРІВ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ. Психологія: реальність і перспективи. 2019. № 13. С. 97–105. URL: https://doi.org/10.35619/prap_rv.vi13.129 (дата звернення: 18.08.2024)

19. Slobodianyk N. СПІЛКУВАННЯ ЯК ОСНОВА ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ. PSYCHOLOGICAL JOURNAL. 2018. Т. 14, № 4. С. 206–216. URL: <https://doi.org/10.31108/2018vol14iss4pp206-216> (дата звернення: 18.11.2024).