**План.**

1. Спілкування як одна з нагальних потреб людини.
2. Структура спілкування.
3. Функції спілкування.
4. Спілкування як обмін інформацією.
5. Спілкування як взаємодія.
6. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного.
7. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні.
8. Види та рівні спілкування.
9. Список використаної літератури.

***1.*** ***Спілкування як одна з нагальних потреб людини***

Як зазначалося, спілкування в нашо­му житті відіграє дуже велику роль, а його психологічна природа надто складна. Людині важко бути щасли­вою, успішно працювати, самовдосконалюватися, самостверджуватися не контактуючи з іншими. Спілкування, на думку вчених, є однією з нагальних потреб людини, яка живе в суспільстві. Воно потрібне їй для взаємодії з іншими людьми, для впорядкування взаємовідносин з ними, для самоствердження в суспільстві. Більшість психологів, наприк­лад, називають таку потребу комунікативною і вважають, що вона про­являється через прагнення людини до розуміння її іншими. Потреба у спілкуванні виникає в перші місяці життя дитини, а на третьому році в неї вже виразно проглядає бажання спілкуватися з іншими У перші сім років у дітей чітко проявляється потреба в доброзичливій увазі, у повазі до них з боку дорослих та у взаєморозумінні та співчуванні. Ця потреба, як правило, залишається у людини найважливішою на все життя. Потім її потреби розвива­ються, відбувається перехід від простих форм потреб в емоційному контакті до складніших — у співпраці, інтимно-особистісному, ділово­му спілкуванні та ін. Розглядаючи потреби як початок діяльності, деякі науковці дотримуються положення про єдність спілкування та діяльності. Одні з них вважають, що спілкування та діяльність — дві рівнозначні категорії буття людини, інші — що спілкування є однією зі сторін діяльності, і, нарешті, деякі — що спілкування є особливим вадом діяльності.

У подальшому зазначені потреби розглядаються як один склад­ний психологічний механізм, де різні його компоненти виконують певні функції.

***2. Структура спілкування***

Ураховуючи складність природи спілкування, важливо розібратись у його структурі. Завдяки досліджен­ням учених виокремлено три взаємопов'язаних сторони спілкування:

1. комунікативну — обмін інформацією між індивідами та її уточнення, розвиток;
2. інтерактивну — організація взаємодії суб'єктів, які спілкуються, тобто обмін не тільки знаннями, думками, ідеями, а й діями, зокрема при побудові спільної стратегії взаємодії;
3. перцептивну — процес взаємного сприймання й розуміння співрозмовників, пізнання ними одне одного.

У деяких дослідженнях структура спілкування розглядається, ви­ходячи з трьох рівнів аналізу (макро-, мезо- і мікрорівні). На першому з них спілкування індивіда з людьми аналізується в інтервалах, рівних тривалості його життя. На мезорівні вивчаються окремі форми спілкування: бесіда, гра, колективне об­говорення та ін. І, нарешті, на мікрорівні — одиницями аналізу ви­ступають взаємопов'язані дії суб'єктів спілкування: "запитання — відповіді", "повідомлення інформації — ставлення до неї", "спону­кання до дії — дія" та ін.

Виходячи з цього в літературі описано різні моделі спілкування. Такої, яка б задовольнила всіх, ще не розроблено. Найпростіша мо­дель — це спілкування в діаді (парі).

***3. Функції спілкування.***

Функції спілкування дуже різноманітні. Існують різні підходи до їх класифікації. Так, за однією з них виокремлюють три основних класи таких функцій: інформаційно-комунікативний, регулятивно-комунікативний та афективно-комунікативний.

Перший із них охоплює все, що є передаванням і прийманням інформації у психологічному розумінні цих слів. Ідеться не лише про готову інформацію, а й про таку, що формується, розвивається. Психологи кажуть не просто про її передавання, а про передавання та приймання значень. Спілкування забезпечує не лише пізнання, а й регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності. З цим класом функцій пов'язані також способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування та ін. Це регулятивно-комунікативна функція. Афективно-комунікативні функції належать до емоційної сфери людини. Річ у тім, що розмаїття людських емоцій виникає й проявляється під час спілкування.

Якщо взяти іншу основу для класифікації, то можна виокремити і такі функції спілкування, як організація спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування та розвиток міжособистіснихі взаємин. Використання цієї класифікації допомагає зрозуміти, що для! культури саме ділового спілкування важливо враховувати всіх! суб'єктів спільної діяльності. Вони повинні мати установку на пізнання одне одного та бажання підтримувати доброзичливі взаємини.

Усі функції спілкування спостерігаються в житті й проявляються, як правило, в єдності, доповнюючи одна одну.

***4. Спілкування як обмін інформацією***

Розглянемо характеристики різних | сторін спілкування. Обмінюючись інформацією, кожний із партнерів < активним суб'єктом у процесі спільної діяльності. Важливу роль при цьому відіграє значущість інформації, завдяки чому партнери намагаються виробити загальний зміст, однакове розуміння ситуації. Це можливо лише за умови, що інформація прийнята, зрозуміла та осмислена. Тому в комунікативному процесі поєднано діяльність, спілкування й пізнання.

Загальну модель спілкування взято з теорії інформації, де його і розуміють як процес, за допомогою якого закодоване певним джерелом (відправником) повідомлення передається через канал зв'язку призначеного пункту (адресата), де відбувається його декодування. При такій моделі комунікативний процес розглядається як обмін інформацією між людьми, а основна його мета — забезпечити розуміння інформації, що є предметом обміну.

Обмін інформацією передбачає також психологічний вплив одного партнера на поведінку іншого з метою її зміни. А це можливо лише тоді, коли партнери користуються однією або близькими системами кодифікації й декодифікації, тобто "спілкуються однією мовою". Ефективність комунікації найчастіше визначається тим, чи вдалося вплинути суб'єктам спілкування одне на одного, чи уточнювалась, змінювалась, розвивалась інформація, думка співрозмовників. Саме в цьому проявляється специфіка людської комунікації на відміну від тієї, що описується теорією інформації. Доведено, що на першому рівні обміну вирівнюються відмінності у вихідній інформації, яка є в індивідів, котрі вступили в контакт. На другому передаються та приймаються найважливіші значення (інформування, навчання, інструктаж тощо). І, нарешті, на третьому рівні індивіди прагнуть зрозуміти погляди та установки одне одного (згода, незгода, зіставлення поглядів).

У соціальній психології виокремлюють комунікацію вербальну (словесну) та невербальну. Засобом першої є мова, другої — оптико-кінетичні системи знаків (жести, міміка, пантоміміка), пара- та екстралінгвістична система (інтонація, паузи тощо), система організації простору та часу комунікації, а також система "контакту очима".

***5. Спілкування як взаємодія***

Спілкування — це активна взаємодія його суб'єктів. Вони по черзі діють одне на одного, оцінюють дії, сприймають або не сприймають спрямовані на них думки, оцінки, почуття. Якщо один із суб'єктів виявляє пасивність, спілкування не відбувається. Іноді бачимо таку картину: один із співбесідників щось розповідає, інший як людина ввічлива, начебто слухає, проте зацікавленості до змісту розмови не проявляє, до переданої інформації ставиться байдуже. Що ж відбувається в цьому разі? Той, хто говорить, не може "перенести" свої думки в голову іншого, залучити його до активного зацікавленого обговорення. Отже, взаємодії між ними не відбулося.

Як показують дослідження, спілкування сприяє фізичній взаємодії, допомагає в разі потреби спланувати її, змінити, дає змогу об'єднати людей у групи з метою організації їх спільної діяльності, в якій формуються позитивні міжособистісні взаємини. Особливості останніх певною мірою визначають взаємодію у життєвих ситуаціях.

Розрізняють два основних види міжособистісної взаємодії: співробітництво, або кооперацію (досягнення мети одним із суб'єктів сприяє або не заважає реалізації цілей решти суб'єктів), і суперництво, або конкуренцію (досягнення мети одним із суб'єктів ускладнює-або взагалі виключає досягнення цілей іншими суб'єктами)/ Інколи ці види взаємодії позначаються іншими термінами: згода та конфлікт, пристосування та опозиція, асоціація та дисоціація.

В основу іншої класифікації взаємодії покладено кількість суб'єктів. Це може бути взаємодія між групами, між особистістю та групою, між особистостями (діада). Залежно від ролей це може бути взаємодія, в якій на групу впливає один з її лідерів, просто член групи. Це може бути взаємодія, в якій певна підгрупа ЇЇ членів (сукупний суб'єкт) впливає на одного з членів. Підгрупа разом із лідером може діяти на одного або на кількох членів. Усі члени групи, у тому числі лідер, впливають одне на одного і кожен сам на себе. Саме ця класифікація, як показало наше дослідження, сприяє побудові концепції становлення культури спілкування, особистісному зростанню тих, хто продуктивно спілкується, переходячи від простих видів взаємодії до складніших, зокрема до спільної діяльності.

***6. Спілкування як сприймання та розуміння одне одного***

Взаємодія між учасниками спілкування, як правило, супроводжує сприйманням і розумінням одне одного. Деякі психологи вважають, що відбувається пізнання однієї люди-ни іншою. У загальному плані можна сказати, що сприймання іншої людини означає відображення її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з особистісними характеристиками індивіда та інтерпретацію на цій основі її вчинків.

Під час пізнання одна людина емоційно оцінює іншу, намагається зрозуміти її вчинки, виробити стратегію зміни її поведінки та побудувати власну. При цьому відбувається усвідомлення себе через іншого за допомогою механізмів ідентифікації та рефлексії. Перший з них зводиться до уподібнення, ототожнення себе з іншим. Це сприяє розумінню партнера по спілкуванню, стимулює відповідну поведінку (альтруїстичну, гуманістичну, емпатійну тощо). Рефлексія у спілкуванні - це усвідомлення того, як суб'єкта сприймають і оцінюють інші.

Відомо, що сприймання та розуміння одне одного залежить від ряду факторів, зокрема від установок, обсягу інформації про інших і різних ефектів. Наприклад, якщо через певні обставини у нас ще до зустрічі з незнайомою людиною вже було сформовано щодо неї позитивну установку, то, сприймаючи, ми наділятимемо її образ переважно позитивними ознаками. У противному разі інтерпретація тих самих рис скоріше за все буде негативною.

Інколи, якщо інформації замало, під час сприймання людям приписуються певні характеристики, яких вони насправді не мають (каузальна атрибуція). У цьому разі негативними характеристиками найчастіше наділяються ті люди, яких ми не любимо, яким не симпатизуємо.

***7. Роль міжособистісних взаємин у спілкуванні***

Міжособистісні взаємини у спілкуванні — це такі взаємозв'язки між 1 людьми, які суб'єктивно переживаються та об'єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу. Ці взаємини мають для людей не менше значення, ніж їжа та повітря. Якщо ці стосунки погані, то продуктивна взаємодія людей, їхня спільна діяльність стають неможливими. У людини псується настрій, здоров'я, вона не відчуває радості буття. Нездорові міжособистісні взаємини впливають також на характер спілкування. Іноді останнє зводиться до того, що розмови про інших ведуться виключно в категоріях оцінок, а то й за допомогою ярликів, причому, як правило, усе "малюється" чорно-білими фарбами. Для того щоб система міжособистісних взаємин була ефективною, а суспільство загалом здоровим, бажано відмовлятися від звички за всіма вчинками людей бачити злий намір. Отже, важливою рисою міжособистісних взаємин є їхня емоційна основа. Одні люди під час спілкування нерідко без особливих зусиль можуть викликати в інших позитивні емоції, підтримувати гарний настрій. Інші вносять у взаємини напруженість, пробуджують негативні емоції, тривогу. Тому для успішного спілкування важливим є використання гуманістичних орієнтацій у взаєминах, дотримання емпатійного способу спілкування. Останній передбачає більш-менш точне сприймання внутрішнього світу іншої людини із збереженням притаманних їй емоційних і змістовних відтінків. Саме ці орієнтації та прояв емпатії у взаєминах є результатом високого рівень культури спілкування. Водночас наявність такого рівня є основою,! на якій у майбутньому формуються гуманістичні комунікативні установки та способи й засоби їхньої реалізації.

***8. Види та рівні спілкування***

Спілкування — це багатовимірний, поліфункціональний, різновидовий процес. У психології існує кілька класифікацій видів спілкування. Вони подають цей феномен різнопланово, збагачуючи палітру його характеристик. Найуживанішими тими є ті, які можна описати так:

• залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виокремлюють міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування, а також спілкування між особистістю та групою;

• за кількісними характеристиками суб'єктів розрізняють самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації;

• за характером спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним;

• за цільовою спрямованістю розрізняють спілкування анонімне, рольове, неформальне, у тому числі інтимно-сімейне.

Кожному з нас щодня доводиться контактувати з багатьма незнайомими людьми. Це спілкування є анонімним. Коли в людини багато контактів одночасно, їй хочеться час од часу зняти нервове напруження, трохи розслабитися, заспокоїтися. Тому нерідко люди намагаються уникнути контактів у транспорті чи в черзі: заплющують очі, гортають газети, дивляться у вікно і т. п. Якщо ж спілкувань відбувається, воно здійснюється на ритуальному рівні.

Спілкування проявляється вже з перших хвилин нашого ставлення до ролі, яку ми обрали. Скажімо, хтось із нас підлеглий, хтось керівник. Кожен має діяти відповідно до своїх функціональних обов'язків, дотримуючись правил професійної культури у спілкуванні.! Нерідко керівник поводиться зверхньо, нехтує людською гідність підлеглого, розмовляє з ним грубо та безцеремонно. А підлеглим розуміє, що керівник тому вдається до таких дій, бо не впевнений у собі, боїться втратити своє місце, за такою формою поведінки прагне приховати свою неспроможність.

Для функціонально-рольового спілкування дуже важливими є доброзичливість, повага до людей, вміння бачити перед собою! особистість. Про таке ставлення свідчать, зокрема, посмішка, а також] УМІННЯ сказати людині щось добре (наприклад, комплімент на фоні антикомпліменту собі: "У вас така пам'ять, що можна по-доброму позаздрити", "Ви так добре працюєте на комп'ютері, я так не вмію").

Нарешті, неформальне спілкування (дуже умовно) передбачає обмін духовними цінностями. Він динамічний, у центрі його — увага до міжособистісних взаємин, а не до престижу чи меркантильних інтересів. Особливим різновидом неформального спілкування є інтимно-сімейне. Воно стосується кожного з нас. Усі ми хочемо, щоб близька нам людина була у спілкуванні з нами культурною, чутливою, розуміла те, що вголос ми не сказали, могла читати по наших очах, за мімікою, жестами те, що нас хвилює. Але треба пам'ятати, що рівень культури близької нам людини залежить від нас. Якщо вона не виправдала наших сподівань, це означає, що ми не змогли їй допомогти, знайти відповідні способи й засоби спілкування, не показали своїм прикладом, як потрібно поводитись.

Рольові позиції у спілкуванні інколи описують як "прилаштування зверху", "прилаштування знизу" і "прилаштування поруч". Наприклад, люди сідають поруч у тролейбусі. Діють вони, в основному, несвідомо. Один розміститься на сидінні так, що іншому одразу стане незручно. Другий, навпаки, примоститься лише на кінчику, щоб не потурбувати сусіда. І, нарешті, третій, триматиметься вільно, сяде зручно сам, не потурбувавши сусіда. У всіх випадках пасажири начебто і не розмовляють між собою, але рольова позиція, яку вони займають, дає інформацію іншим про кожного.

Цікавою є концепція Е. Берна. Він описує життєві ігри людей, використовуючи позиції, які кожен проявляє в певних ситуаціях, — Батька, Дитини та Дорослого. На думку Е. Берна доцільно виокремити шість рівнів спілкування: 1) "нуль спілкування" або "замкнення на себе"; 2) ритуали (норми спілкування); 3) розваги; 4) ігри (людина думає одне, а демонструє інше з тим, щоб завести другого в пастку); 5) близькість; 6) робота (ділове спілкування). На кожному з цих рівнів людина використовує різні способи і засоби спілкування, тому що його мета щоразу змінюється.

Бачимо, що існують різні підходи до класифікації рівнів спілкування. Проте аналіз свідчить, що всі вони, як правило, включають у тій чи іншій формі три основних рівні:

* маніпулювання (від грубого поводження з людиною до такої поведінки, де зовнішні прояви мають іноді навіть приємний характер);

— конкуренція, суперництво (від спілкування, коли "людина людині — вовк", до такого, коли чесне суперництво сприяє певному рухові вперед);

— співробітництво ("людина людині — людина"). На цьому останньому рівні можливе саме олюднення людини, тобто, спілкування, в якому проявляються гуманістичні установки, високий рівень його культури.

Описані функції, види, рівні спілкування дають його різнобічну] характеристику. Але більшість людей зводять спілкування до простого передавання і приймання інформації, тобто до його інформативно-комунікативної функції, не використовуючи діалог для організації спільної діяльності. Або ж, скажімо, людина не вчиться розпізнавати інших, під час спілкування користується лише стереотипним уявленням про них, не вміє відповідно розшифровувати сукупність засобів спілкування (насамперед невербальних). Водночас людина, яка володіє культурою спілкування, швидко розбереться, в ситуації, яку їй будуть нав'язувати, наприклад, "прилаштування зверху". Вона зуміє підняти подальшу бесіду з партнером на рівень коли не принижуватимуться гідність і честь обох співбесідників.

Отже, знання про характерні особливості спілкування для кожного, хто їх засвоїть і зуміє застосовувати на практиці, стануть "кермом і вітрилом", які допоможуть гідно жити та ефективної спілкуватися, до того ж духовно зростати самим і допомагати я цьому іншим. Такі знання й уміння допоможуть позбутися багатьом ускладнень у взаєминах людей.

**ВИСНОВКИ**

• Спілкування — важлива форма людського буття, умова життєдіяльності людей, спосіб їхнього об'єднання. Воно є генетичне первинною основою культури спілкування.

• Спілкування — це міжособистісна і міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо).

• Потреба у спілкуванні розвивається від простих форм (потреба в емоційному контакті) до складніших (у співробітництві, інтимно-особистісному спілкуванні і т. ін.).

• Культуру спілкування визначає свідоме й розумне ставлення до використання всіх його сторін, функцій та видів у єдності.

• Вищий рівень моральної культури спілкування характеризують гуманістичні орієнтації у міжособистісних взаєминах та емпатійний спосіб сприймання одне одного.

***9. СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ***

1. *Андреева Г. М.* Соцыальная психология. — 2-еизд. — М., 1988.
2. *Берн* 3. Игры, в которые играют люди: Пер. с англ. — М., 1988.
3. *Бодалев А. А.* Восприятие й понимание человека человеком. —М., 1982.
4. *ЛеонтьевА. Н.* Деятельность.Сознание. Личность.— М., 1975.
5. *ЛеонтьевА. Н.* Проблеми развития психики. — М., 1972.
6. *Лисина М. Й.* Проблема онтогенеза общения. — М., 1986.
7. *ЛозницяВ. С.* Психологія менеджменту: Навч. посібник.— К., 1997.
8. Ломов Б. Ф. Психические процессы и общение // Методологические и теоретические проблемы социальной психологии. -М., 1975.
9. Мелибруда Е, Я-Ты-Мы. Психологические возможности улучшения общения: Пер. с пол. — М., 1986.
10. Основы психологических знаний: Учеб. пособие / Авт.-сост. Г.В. Щёкин.-К., 1996.
11. Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровського, М. Г. Ярошевского. — 2-е изд. — М., 1990.
12. Сухарев В. Искусство распознания людей. — Д., 1998.
13. Хараш А. У. Личность, сознание и общение: к обоснованию интерсубъективного подхода в исследовании коммуникативного воздействия // Психолого-педагогические проблемы общения.- М., 1979.
14. Щёкин Г. В. Практическая психология менеджмента: Научно-практ. пособие.— К., 1994.
15. Яноушек Я. Проблемы общения в условиях совместной даеятельности // Вопр. психологии.— 1982.— № 6.