

університету. Серія «Педагогіка, соціальна робота». 2011. Вип. 23. С. 186-188.

3. Маліцький А. Аналіз розвитку науки України в контексті змін державної наукової політики. *Наука та інноваційний розвиток економіки і суспільства*. 2016. № 3. С. 3-17.

4. Реформа освіти та науки. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/reformi/rozvitok-lyudskogo-kapitalu/reforma-osvit>

5. Комітет Верховної ради України. Комітет з питань освіти та науки. Інформаційно-аналітичні матеріали «Державна політика в галузі освіти України: уроки та перспективи розвитку» (нова редакція доповнена, оновлена). URL: http://kno.rada.gov.ua/preview/anons_pd/73988.html

6. Інновації в освіті і науці окремих країн Європи, Азії та Америки. Інформаційний бюлетень наукового проекту «Інноваційний університет — інструмент інтеграції в європейський освітній і науковий простір» (м. Ужгород). 2015. Вип. 4. 205 с.

7. Габілітація. Матеріал з Вікіпедії — вільної енциклопедії. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%B0%D0%B1%D1%96%D0%BB%D1%96%D1%82%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F>

Приходько Вікторія Миколаївна

кандидат соціологічних наук, доцент,
факультету управління персоналом,
соціології та психології

ДВНЗ «Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана»,

м. Київ, Україна
viktoriaa.mail@gmail.com

СОЦІАЛЬНИЙ АСПЕКТ МІЖСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ

Людина — істота соціальна. Знаходячись у соціумі вона повинна дотримуватись певних правил поведінки, спілкування тощо, які регулюють життя певної спільноти зокрема та суспільства в цілому. Для досягнення поставлених цілей людині потрібно також міжособисте спілкування.

Основними методологічними і теоретичними засадами нашого дослідження стали: теорія соціальної психології (Г. М. Андрєєва, О. О. Леонт'єв), міжособистісного спілкування (О. О. Бодалєв, Р. П. Ватцлавик, Р. Вердербер, Р. М. Грановська, Б.Ф. Ломов,

Л.А. Петровська та ін.), ділового спілкування (Є. О. Ножин, А. Ю. Міхневич та ін.); міжособистісної взаємодії (Е. Берн, А.А. Бодальов, А. Б., Добрович, Е. Л. Доценко, В. Зігерт, І. О. Зімня, Е. П. Ільїн, М. М. Обозов, Т. Харріс та ін.).

Міжособистісне спілкування — це процес обміну повідомленнями та їх інтерпретація двома або більше індивідами в процесі взаємодії та сприйняття одне одного в певному соціальному середовищі. Включає в себе обмін інформацією між суб'єктами діяльності, в якому містяться результат відображення людьми дійсності; вироблення спільної стратегії діяльності суб'єктами спілкування; сприйняття та розуміння один одного в процесі вирішення спільних завдань. А, отже, за Г. М. Андреевою, спілкування має три взаємопов'язані сторони: комунікативну (обмін інформацією), інтерактивну (взаємодія) та перцептивну (сприйняття один одного).

Міжособистісне спілкування — це частіше за все двостороння взаємодія, яка має на меті не тільки досягти певного результату, але й вплинути на співрозмовника, змінити його поведінку, отримати певну реакцію тощо. Міжособистісна взаємодія, або інтеракція — це сукупність зв'язків і взаємовпливу людей, що відбуваються в їх спільній діяльності.

При цьому важливо звернути увагу, що спілкування може бути ефективним за умови однакової інтерпретації змісту повідомлення, обставин, які супроводжують дане спілкування, а також врахування соціальних аспектів комунікації (рольові, культурні особливості тощо). Міжособистісне спілкування може бути формальним і неформальним, безпосереднім та опосередкованим, тимчасовим і довготривалим, рольовим і міжособовим. Ефективність буде залежати від врахування багатьох соціальних і психологічних факторів суб'єктів спілкування.

Розглянемо соціальні аспекти, що пов'язані з різними сторонами спілкування.

Зміст інформації та ставлення до неї людей

Коли говорять про комунікацію у вузькому значенні слова, то насамперед мають на увазі той факт, що в ході спільної діяльності люди обмінюються між собою різними уявленнями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками тощо. Набір відомостей, якими люди обмінюються між собою, можна розглядати як інформацію, і тоді сам процес комунікації розуміється як *обмін інформацією*.

Комунікація — це обмін інформацією між двома та більшою кількістю людей. Інформаційний обмін у спілкуванні має на меті формування загального змісту, єдиної точки зору, спільної стратегії. Як відомо, у спілкуванні люди виступають як активні суб'єкти, тому інформація не тільки передається, але й уточняється, розвивається, модифікується.

Комунікація може бути ефективною, коли сприятиме досягненню цілей учасників спілкування, будуть ефективно використовуватись засоби комунікації, запобігати та долатись перепони та бар'єри спілкування.

Пауль Ватцлавік працював над проблематикою міжособистого спілкування. Він запропонував головним принципом спілкування вважати, що будь-яке спілкування відбувається на двох рівнях: на рівні змісту та на рівні ставлення, причому другий рівень визначає перший.

Коли дві людини спілкуються одна з одною, то вони не тільки говорять та чують слова, тобто передається зміст повідомлення, але й воно супроводжується емоціями з двох сторін. Ці емоції найчастіше передаються з допомогою інтонації або наголосу, які докорінно можуть змінювати сенс повідомлення та визначають ставлення до співрозмовника. Таке ставлення може бути позитивним, негативним і нетривіальним. Відомо, що ставлення (до співрозмовника, інформації тощо) може перекреслювати зміст повідомлення. Так, наприклад, якщо нам не подобається співрозмовник, або те, що він нам хоче повідомити, ми будемо вороже ставитися і, навіть можемо або не почути інформацію, або зрозуміти її не так, як цього хотів співрозмовник.

Іншими словами, на змістовному рівні передається інформація, а на рівні ставлень передається інформація про інформацію. Особливо важливого значення набувають міміка, жести, інтонація.

Для ефективного міжособистого спілкування важливо:

- 1) комунікатор повинен бути обізнаним в темі, компетентним, спокійним, урівноваженим, зацікавленим в темі спілкування;
- 2) поважати співрозмовника, його погляди, навіть, якщо вони не збігаються з поглядами комунікатора;
- 3) інформація повинна бути затребуваною та доречною;
- 4) інформація повинна бути якісною та не перевищувати кількісно можливу для сприйняття;
- 5) дотримання мовленнєвої нормативності, тобто відповідати потребам спілкування. Якщо це ділове спілкування, не бажано вживати мовленнєві кліше, сленг тощо.

Невербальна комунікація супроводжує та забарвлює спілкування. Вона доповнює, або заміщує вербальне повідомлення. Демонструє емоційні стани співрозмовників, їх ставлення та виступає як показник статусно-рольових стосунків.

Правильне декодування інформації, враховуючи контекст спілкування є умовою ефективного спілкування та взаєморозуміння. Тому зворотній зв'язок (повідомлення, які реципієнт надсилає у відповідь на повідомлення комунікатора) набуває не аби-якого значення. Зворотний зв'язок може бути безоцінним (уточнення інформації з метою одержання додаткових відомостей), або негативним (містить критику або коректування), або позитивним (містить схвалення або підтримку). Також слід враховувати особливості національної мови (діалекти, жаргони, просторічні слова та вислови тощо).

Л. С. Виготський стверджував, що внутрішнє мовлення виникає з езопового мовлення. Внутрішнє мовлення відбувається без промовлянь, для себе. Враховуючи, що розмовляти людини може з іншою людиною або з собою, то і, відповідно, мовлення буде зовнішнім, або внутрішнім. Внутрішнє мовлення не є комунікацією, а зовнішнє — може відбуватися у вигляді монологу та діалогу. І в діалозі, і в монолозі важливим є не тільки зміст інформації, а й ставлення до позиції мовця.

Головним завданням спілкування є передача правильної інформації. Хоча в процесі може відбуватися і втрата, і перекручування інформації через обмеженість словникового запасу комунікатора недосконалість мовлення, ставлення до співрозмовника, або ситуаційними обставинами.

Також люди — активні суб'єкти спілкування, і тому для ефективної комунікації слід враховувати ще й мотиви, цілі, установки, особливості діяльності індивіда тощо. При цьому інформація не просто передається від одного суб'єкта до іншого, але й трансформується (уточняється, інтерпретується, сприймається через призму власних поглядів, розуміється, або не розуміється). Окрім того, інформація не тільки передається, але й має за мету вплинути на іншу людину, переконати в чомусь, вплинути на поведінку.

Слухання як важлива складова міжособистого спілкування.

Уміння слухати — один з головних показників культури людини — особливо важливого значення набуває в міжособистих стосунках.

Слухати та чути — це різні речі. Слухати — це приділяти увагу людині, що говорить.

Для того, щоб слухання було ефективним і приносило максимум користі, потрібно врахувати такі моменти.

По-перше, найчастіше увага приділяється саме співрозмовнику, його манері говорити, дефектам мовлення, наскільки цікаво подається інформація тощо. Темп мовлення повинен бути зручний для сприйняття відповідною аудиторією.

По-друге, сама інформація повинна викликати зацікавленість, бути корисною.

По-третє, об'єм інформації не повинен перевищувати допустимі межі, котрі можуть змінюватися відповідно до конкретної ситуації та аудиторії.

Четверте, ефективним для спілкування вважається активне слухання. Коли співрозмовник не тільки слухає, але й задає уточнюючі питання, висловлює свою думку, ставлення. Тому важливо задавати питання та давати можливість виговоритися і співрозмовнику.

П'яте, в слуханні важливу роль відіграє емоційне забарвлення бесіди та емоційний стан співрозмовників, вміння його зчитувати - своєрідний емоційний інтелект.

Шосте, об'єктивна інтерпретація невербальних сигналів може покращувати процес спілкування. Наприклад, якщо ми бачимо, що інформація вже не сприймається — закриті пози, пози не цікавості, ми можемо змінювати текст.

У соціальній комунікації виділяють такі цілі процесу слухання:

- слухати, щоб зрозуміти зміст. У такому випадку, головна увага приділяється намаганні зрозуміти головну концепцію, фіксування уваги на ключових виразах тощо;

- слухати, щоб запам'ятати зміст. Використовуються такі прийоми, як записування, повторення почутого, візуалізація, створення асоціативного ряду тощо;

- слухати, щоб проаналізувати та оцінити зміст. Необхідно вміти розпізнавати помилки в повідомленні та аргументах, відрізняти сутність інформації від оціночних суджень;

- слухати, щоб допомагати іншим. Передбачає розвинуту соціальну компетентність та емпатію особистості, доброзичливість, відкритість тощо;

- слухати, щоб встановити гарні стосунки з співрозмовником.

Залежно від співрозмовника, конкретної ситуації спілкування, ми використовуємо чотири види слухання:

1) активне слухання. Використовуються перефразування, задавання уточнюючих питань, є зворотній зв'язок;

2) пасивне слухання. Уважне слухання співрозмовника, але не перебиваючи його. Тільки використовуються мінімальні словесні реакції та невербальні знаки-повідомлення, що інформація почута. Особливо важливо використовувати такий вид слухання, коли людина емоційно збуджена;

3) емпатичне слухання. Вимагає налаштування на співрозмовника, намагання зрозуміти та відчувати те, що відчуває інша людина. При цьому важливо поважати іншу людину та те, що вона говорить;

4) критичне слухання. Вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу спілкування, а потім уже його розуміння. Але такий вид слухання може бути і корисним і шкідливим. Шкідливим — у процесі засвоєння нової інформації, коли відторгнення інформації через негативне критичне сприйняття, не дасть змоги розгледіти користь у ній.

Отже, вміння слухати — дуже важлива складова ефективного міжособистого спілкування.

Інтера́кція у міжособистому спілкуванні.

Спілкування об'єктивно породжується спільною життєдіяльністю людей у системі їх стосунків з соціальним середовищем, внутрішньо групових і міжособистих стосунків.

Соціальні стосунки проявляються в спілкуванні людей, не як особистостей, а як представників певних груп, спільнот, при виконанні певних функцій і ролей.

Виконувати певну функцію (службову, життєву, сімейну) означає, що слід робити те, що «потрібно» на даному місці та в даних обставинах. Це «потрібно» визначається законами, культурою та звичаями, які існують там, де живуть люди.

Ролі також можуть бути різними — соціальні, міжособові, внутрішньо групові, індивідуальні. Ролі — це така поведінка, яка очікується від людини при виконанні певних соціальних функцій відповідно до соціального середовища, або взаємодії з іншими людьми. Тому поведінка та спілкування людей, залежно від тієї ролі, яку вона виконує в певний проміжок часу, може дуже відрізнятися. Наприклад, людина одночасно є викладачем, слухачем курсів (мовленнєвих, підвищення кваліфікації), батьком або матір'ю, дитиною своїх батьків, керівником або підлеглим. Кожна роль вимагає своєрідних правил виконання. Недотримання пра-

вил призводить до непорозуміння та бар'єрів спілкування, та в результаті — до неефективного спілкування.

На виконання ролей людини можуть впливати різні установки у спілкуванні.

Т Харріс (Harris, 1967) стверджує, що існує чотири позиції, які можна зайняти, говорячи про прийняття себе й іншої людини:

1) *я — не в порядку, ти — в порядку*. Знаходячись на такій позиції, людина вважає себе недосконалою, а у інших — все добре. Вона потребує підтримки, схвалення, вона залежна від думок інших людей;

2) *я — не в порядку, ти — не в порядку*. З цієї позиції людина відноситься дуже критично і до себе і до інших, причому критика зі знаком мінус. Їй неможливо дати підтримку, тому що інші люди також «не в порядку»;

3) *я — в порядку, ти — не в порядку*. Людина в цій позиції занадто зверхня. Вона переоцінює себе та недооцінює інших людей. Вона показує усім, що в неї все гарно, а в інших — ні. Тому не потребує та не приймає підтримку інших людей;

4) *Я — в порядку, ти — в порядку*. З такої позиції, людина позитивно ставиться і до себе, і до інших людей. Вона приймає і себе, і інших. Легко вступає в контакт.

Знання таких позицій спрощує саме спілкування, впливає на те, щоб зробити його максимально ефективним.

Соціальна перцепція у міжособистому спілкуванні

Під *сприйняттям (соціальна перцепція)* у міжособистому спілкуванні розуміють не просто формування цілісного образу співрозмовника на основі оцінки його зовнішнього вигляду й поведінки, але й розуміння партнера по спілкуванню.

Дослідження соціальної перцепції ґрунтується на двох аспектах:

1) вивчення змісту міжособистісної перцепції (характеристик і властивостей суб'єктів спілкування);

2) вивчення самого процесу міжособистісної перцепції (аналіз механізмів та ефектів, які його супроводжують).

Зміст міжособистісного сприйняття залежить від властивостей суб'єкта й об'єкта сприйняття, тому що це взаємодія двох учасників, яка охоплює оцінювання одним одного та можливу зміну якихось характеристик співрозмовника. При цьому кожен співрозмовник розробляє власну систему інтерпретації вчинків іншої людини.

Психологічні механізми, що пояснюють, як відбувається процес оцінки іншої людини на основі сприйнятих зовнішніх особливостей, можна розділити на три групи:

по-перше, пізнання і розуміння людьми інших (ідентифікація, емпатія, атракція);

по-друге, пізнання самого себе (рефлексія);

по-третє, механізми, що забезпечують прогнозування поведінки партнера по спілкуванню (каузальна атрибуція).

При ідентифікації, тобто уподібненні себе іншій людині, людина намагається зрозуміти співрозмовника, свідомо чи не свідомо уподібнюється його характеристикам, ставить себе на місце іншої людини. Ідентифікація дає змогу зрозуміти співрозмовника, його норми, цінності, уподобання.

Ідентифікація тісно пов'язана з емпатією, тобто емоційним співпереживанням, а не раціональним осмисленням.

Емпатія — це вміння відчувати те, що відчуває партнер по спілкуванню. На відміну від ідентифікації, де людина повністю ототожнює себе з співрозмовником, при емпатії такого ототожнення не відбувається. Комунікатор тільки розуміє вчинки партнера по спілкуванню, співчуває, але сам може вчинити зовсім по іншому.

Атракція — це форма пізнання людини, яка базується на виникненні до неї позитивних почуттів. Причиною виникнення таких позитивних почуттів часто буває їх схожість або внутрішня, або зовнішня.

Для того, щоб правильно розуміти співрозмовника потрібно ще й знати, як він нас розуміє, як ставиться. Така здатність людини уявляти, як вона сприймається співрозмовником називається рефлексією. Кожен співрозмовник може мати три позиції спілкування: яким я є в дійсності, яким себе бачу я сам, яким мене бачить співрозмовник.

Також намагаючись зрозуміти причини поведінки іншої людини, співрозмовник в умовах дефіциту інформації про мотиви, причини такої поведінки, починає їх приписувати. Такий механізм приписування носить назву каузальної атрибуції.

Розрізняють три типи каузальної атрибуції:

1) люди з *особистісною атрибуцією* (причина приписується тому, хто робить вчинок) схильні знаходити винуватця того що відбулося, приписувати причину, чому щось сталося конкретній людині;

2) при *обставинній атрибуції* (причина приписується зовнішнім обставинам) люди схильні насамперед звинувачувати обставини;

3) при *стимульній атрибуції* (причина приписується об'єкту, на який спрямована дія) людина бачить причину того, що відбулося в предметі, на який була спрямована дія, або в самому постраждалому (сам винуватий).

У процесі сприйняття співрозмовниками один одного виникають так звані помилки (фактори) сприйняття.

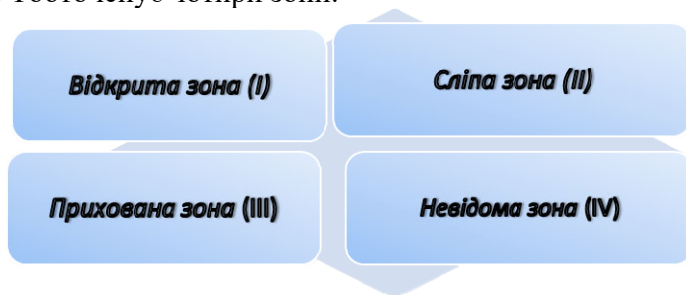
Фактор переваги — людина, що краща за нас з якоїсь важливої для нас якості (статус, досвід, ерудиція тощо) здається кращою і по всіх інших якостях (успішнішою, щасливішою тощо).

У результаті дії фактора переваги партнерові приписуються неіснуючі цноти, і навпаки, якщо партнер поступається нам у чомусь, ми даємо йому занижену оцінку в цілому. Як правило, оцінці підлягає зовнішній вигляд людини та її манери поведінки.

Фактор привабливості — людина, що здається нам привабливою, викликає в нас краще ставлення та довіру.

Фактор ставлення до нас — людина, що доброзичливо до нас ставиться, здається нам привабливішою і викликає бажання допомогти, зрозуміти, підтримати. І навпаки.

Самосприйняття та зворотній зв'язок. Однією з умов формування адекватного самосприйняття та аналізу власної поведінки, є отримання зворотного зв'язку. Процес отримання зворотного зв'язку у міжособистому спілкуванні можна продемонструвати на основі моделі, що отримала назви вікна Джохарі та являє собою квадрат поділений по горизонталі та вертикалі. Вертикальна лінія ділить цю інформацію на дві частини: ту, яку індивід знає про себе (ліва частина), і ту, яку він про себе не знає (права частина). Горизонтальна частина ділить всю інформацію на відому іншим про цю людину (верхня частина), і на невідому (нижня частина). Тобто існує чотири зони.



«Відкрита зона» (I) являє собою відомості про індивіда, відомі і йому самому і співрозмовнику. Відкритіша зона говорить про відкриті стосунки індивіда з партнерами по спілкуванню.

«Сліпа зона» (II) містить інформацію про індивіда, що є в інших людей, але невідома йому самому. При бажанні цю інформацію індивід може отримати при спілкуванні, отримуючи інформацію зворотного зв'язку про себе, як його сприймають навколишні. Якщо ця точка зору збігається з думкою індивіда, то подальше спілкування відбувається нормально. Якщо ж отримана інформація гірша, ніж людина про себе думала, то спрацьовують захисні механізми й може виникнути конфлікт. Якщо передана інформація навмисно завищена, то це може сприйматися як лестощі.

Взагалі передача інформації з «сліпої зони» (II) в «відкрити» може використовуватися як засіб маніпуляції свідомістю інших людей.

«Прихована зона» (III) являє собою інформацію про індивіда, яка йому про себе відома, але прихована від співрозмовника.

«Невідома зона» (IV) включає відомості про індивіда, які ні йому самому, ні співрозмовнику невідомі. Це дані про його особистісні особливості й можливості. Вони можуть виявитися лише в особливих екстремальних ситуаціях, але можуть не виявитися й протягом усього життя. Розміри цього інформаційного простору можуть змінюватися залежно від того, у якому стані перебуває спілкування з даною людиною: на початку встановлення контактів або в стані тривалих стосунків. Поглиблення контактів, розвиток стосунків веде до збільшення відкритих і зменшенню закритих просторів. Коли людина поводить відкрито, то інші люди можуть довідатися про неї більше, що збільшує можливість взаєморозуміння.

Свідомий контроль за інформацією про себе і її свідоме переключення утрудняють не тільки сприйняття партнерів по спілкуванню, але й самосвідомість людини, його соціальну ідентифікацію, для чого йому необхідні вичерпні відомості про співрозмовників і про їхнє ставлення до нього. Якщо людина закривається від інших, то вона гірше починає усвідомлювати саму себе.

Тому, щоб міжособисте спілкування було ефективним, потрібно враховувати соціальні аспекти, зокрема рольові, культурні, статеві, професійні, ієрархічні, релігійні особливості соціальних контактів. А також особливості прояв різних сторін спілкування (комунікативної, інтерактивної та перцептивної) та вплив на них соціального оточення. Неабияку роль відіграють соціальні інститути в формуванні навичок ефективної комунікації в соціумі. Важливе значення покладено на освітні заклади, сім'ю у навчанні правил результативного міжособового спілкування.

Література

1. Беркли-Ален Мадэлін Забытое искусство слушать. СПб.: Питер, 1997. 246 с.
2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. СПб.: Евразия, 2003. 320 с.
3. Джонсон Д. У. Тренинг общения и развития; пер. с англ. Москва: ИГ «Прогресс», 2000. 248 с.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер. 2010. 576 с.
5. Мерманн Э. Коммуникация и коммуникабельность; пер. с нем. Москва: Гуманитарный центр, 2007. 296 с.
6. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг коммуникативной компетенции — М.: Академический Проект; Трикта, 2006. — 112 с. — (Информационные технологии).
7. Харрис Т.Э. Я — о'кей, ты о'кей. Москва: Академический проспект, 2006. 69 с.

Федоренко Наталія Іванівна

кандидат соціологічних наук, доцент,
доцент кафедри соціології,
факультету управління персоналом,
соціології та психології
ДВНЗ «Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана»,
м. Київ, Україна
196819@ukr.net

СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ «SOFT SKILLS» У СТУДЕНТІВ ОПП «СОЦІАЛЬНІ ТА МЕДІА- КОМУНІКАЦІЇ»

Сучасний ринок праці демонструє чіткі сигнали, що визначають поведінку нинішніх і потенційних працівників. Ці сигнали дають імпульси розвитку освіти. Вища освіта в даний час сприймається як імперативна вимога роботодавця, як необхідна, але недостатня умова здобуття робочого місця в ефективному сегменті ринку праці. Водночас властиві трудовій сфері складність і динамічність недостатньо відчуються та усвідомлюються мо-