**Соціально-психологічна специфіка спілкування**

   Спілкування є невід'ємним аспектом існування людини, важливою передумовою формування її як соціальної істоти, взаємодії з різноманітними спільнотами, а також необхідною умовою існування суспільства. У процесі спілкування відбувається інтелектуальна та емоційно-чуттєва взаємодія індивідів, досягається єдність і злагодженість їх дій, що зумовлює формування спільних настроїв і поглядів, взаєморозуміння, згуртованості й солідарності. Вони необхідні в колективній діяльності, оскільки становлять культурно-комунікативну основу соціального життя суспільства. У процесі розвитку індивіда потреба у спілкуванні має соціально-вибірковий характер.  
   Паралельно з потребою у спілкуванні існує потреба в усамітненні (тут — спілкуванні з собою), яка в одних людей виражена яскраво, в інших — ледь помітна. Це залежить як від конкретної особистості, так і від соціального середовища.

***Усамітнення —*** *перебування у самостійності ізольовано, відокремлено, без спілкування з ким-небудь.*

   Активізація, напруження соціальних контактів і міжособистісних взаємин дедалі гостріше актуалізують прагнення індивіда відособитися, зберегти свою незалежність. Воно реалізується як потреба відпочити, розібратися в собі. Якщо поряд немає друга, з яким можна обговорити проблеми, індивід починає спілкуватися з собою, немовби роздвоюючи власне “Я”. Уміння вести внутрішні роздуми-діалоги, “розмовляти”, “радитися” з власним сумлінням надзвичайно важливе не тільки для прийняття зважених рішень, уникнення помилок, а й для духовного та професійного розвитку людини, збереження її внутрішньої гармонії.  
   Феномен спілкування виявляється в численних взаємозв'язках людей, в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, уміннями й навичками, результатами праці тощо. Спілкування є й одним із виявів людської сутності, особистісною формою існування й функціонування суспільних відносин. Воно відображає об'єктивну потребу людей жити в соціумі, об'єднуватись і працювати один з одним. Спільна діяльність не може відбуватися без координації дій, узгодження цілей, обміну думками, формування внутрішнього світу людини, її свідомості, почуттів, знань. А це можливо лише завдяки спілкуванню.  
   Спілкування охоплює різноманітні взаємозв'язки, міжособистісні взаємини, здійснюється у різних формах і за допомогою різних засобів, які, будучи невід'ємним чинником культури, постійно вдосконалюються, збагачуються.

***Спілкування —*** *увесь спектр зв'язків і взаємодій людей у процесі духовного і матеріального виробництва, спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи.*

   Звужене тлумачення цього поняття пов'язане з міжособистісними стосунками людини.

***Міжособистісне спілкування*** *— процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизуються, уточнюються і реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного індивіда.*

   Міжособистісне спілкування є взаємодією людей, в якій кожен учасник реалізує певні цілі, водночас пізнаючи і змінюючи себе й співрозмовника.  
   Для соціальної психології принциповим є взаємозв'язок спілкування і діяльності. Маючи за основу ідею їх єдності, вона тлумачить спілкування як реальність людських взаємин, які охоплюють усі форми спільної діяльності людей. Це означає, що будь-які форми спілкування належать до специфічних форм спільної діяльності. Тобто люди завжди спілкуються у відповідній діяльності. Серед учених є немало прихильників якнайширшого погляду на зв'язок діяльності і спілкування, згідно з яким спілкування тлумачиться і як аспект спільної діяльності, і як її продукт, їх опоненти вважають спілкування самостійним, незведеним до діяльності феноменом, доводячи, що процес спілкування є для людини не тільки засобом, а й метою. Згідно з таким розумінням спілкування не обов'язково зумовлюється потребою у спільній діяльності, воно може реалізовуватися і як самомотивований процес.  
   Отже, спілкування в соціальній психології трактується як особливий вид діяльності; специфічна соціальна форма інформаційного зв'язку; форма взаємодії суб'єктів; самостійна і незведена до діяльності категорія; процес міжособистісної взаємодії; обмін думками, почуттями і переживаннями; суттєвий аспект людської діяльності; реальність людських взаємин, що передбачає будь-які форми спільної діяльності людей; універсальна реальність буття людини, яка породжується і підтримується різними формами людських відносин, та ін. Очевидним є те, що діяльність людини, її спілкування з іншими взаємопов'язані й відокремлено існувати не можуть. Будь-який різновид, форма людської діяльності (гра, керівництво, виховання тощо) реалізуються через спілкування, а спілкування — через них. Навіть спілкування з собою відбувається так, що людина подумки продовжує розмову зі своїм партнером.  
   Спілкування є явищем соціальним, його природа виявляється в соціумі. Будучи актом передавання соціального досвіду, норм поведінки, традицій, воно сприяє збагаченню знань, умінь і навичок учасників спільної діяльності, задовольняє потребу в психологічному контакті, є механізмом відтворення подій, настроїв, координує зусилля людей, сприяє об'єктивному виявленню особливостей поведінки партнерів, їхніх манер, рис характеру, емоційно-вольової та мотиваційної сфер. Його соціально-психологічна специфіка полягає в тому, що у процесі взаємодії суб'єктивний світ одного індивіда розкривається для іншого, відбувається обмін думками, інтересами, почуттями, діяльністю, інформацією тощо. У результаті спілкування реалізуються певні контакти, міжособистісні відносини, здійснюється об'єднання (розмежування) людей, виробляються правила і норми поведінки. Успішність будь-яких контактів залежить від взаєморозуміння між партнерами по спілкуванню. У міжособистісних контактах розкривається увесь спектр якостей, комунікативний потенціал, соціальна значущість особистості, виявляються людські симпатії та антипатії, любов і дружба, сумісність і несумісність. Це свідчить про необхідність знати відносини між учасниками контактної групи, адже від них залежить система спілкування окремої особистості, розвиток її комунікативного потенціалу, засоби, що використовуються при взаємодії.  
   Соціальна психологія вивчає не лише форму, способи спілкування, а й його зміст — те, з приводу чого людина вступає в міжособистісні відносини.

**Особистість у контексті спілкування**

   Взаємозв'язок особистості із соціумом реалізується через систему відносин індивіда і суспільства. Для соціальної психології це означає необхідність знаходити психологічні закономірності та форми взаємодії людини і соціуму, розкривати механізми “вростання” індивідуального в соціальне, шукати шляхи оптимізації соціальних зв'язків та індивідуальних форм спілкування. Людина вступає у різні за змістом і рівнем відносини: соціальні, суспільні, міжособистісні тощо. *Соціальні відносини* відображають взаємодію соціальних груп та індивідів як їх представників. *Суспільні відносини* характеризують взаємодію особи через соціальні спільноти із суспільством. Вони є важливим аспектом економічних, соціальних, політичних, культурних та інших відносин. *Міжособистісні відносини* — безпосередня чи опосередкована взаємодія людей, яка має зворотний зв'язок. У такому розумінні вони стають соціально-психологічними, оскільки суспільні відносини пов'язані з особистим ставленням як персоніфікованою реакцією партнерів один на одного, тому вони мають емоційну основу, тобто виникають на певних почуттях людей. Міжособистісні стосунки зумовлені об'єктивними суспільними відносинами і є їх реальністю: поза ними немає “чистих” суспільних відносин.  
   Життя індивіда — безперервна взаємодія з процесами життєдіяльності інших індивідів. Тому спілкування є не стільки важливою складовою його життя, скільки тотожне самому людському життю і передбачає взаємодію, сприймання людьми одне одного, обмін інформацією тощо. Це свідчить про його принципову єдність із особистістю, з її цілісним буттям.  
   Взаємодія людей між собою, крім гри, навчання, виробничої чи побутової праці, також є діяльністю, оскільки, вступаючи у спілкування, вони, як правило, переслідують певну мету: стримати людину від неправильного вчинку, зробити її своїм однодумцем, реорганізувати власну діяльність тощо. Отже, діяльність у формі спілкування є активністю індивіда, спрямованою на досягнення усвідомлюваних цілей. Без спілкування не може відбуватися повноцінний розвиток людини ні як особистості, ні як індивідуальності. Під впливом спілкування формуються соціальні установки, життєві цілі, емоційно-чуттєві компоненти, моральні норми тощо.  
   Особистість у контексті спілкування реалізується на таких рівнях:  
   1. Спілкування — взаємовплив. Становлення та розвиток особистості за таких умов є результатом психологічного впливу одного суб'єкта на іншого у процесі взаємодії, діалогу.  
   2. Спілкування — діяльність. Йдеться про включення соціально-психологічного досвіду в практику спілкування, реалізацію діяльнісної сутності спілкування, в якому особистість є його учасником, унікальною і неповторною індивідуальністю, суб'єктом діяльності.  
   3. Спілкування — обмін інформацією. Становлення особистості відбувається у процесі реалізації її комунікативних здібностей, якостей, умінь, комунікативної програми поведінки.  
   4. Спілкування — сприймання людьми одне одного. На цьому рівні реалізуються перцептивно-рефлексивні, емоційно-емпатійні можливості особистості, виникає взаєморозуміння (непорозуміння) між учасниками спілкування.  
   5. Спілкування — міжособистісні відносини. Йдеться про розвиток статусно-рольових та статево-рольових характеристик індивіда, прояв соціально-психологічних стереотипів його поведінки, складових певного соціально-психологічного типу.  
   Соціальна психологія зважає й на такі рівні реалізації особистості, як спілкування — обмін нормами, спілкування — обмін цінностями, спілкування — соціальна поведінка тощо.  
   Ця класифікація рівнів є дещо умовною, оскільки під час спілкування одночасно може відбуватися і обмін нормами, знаннями, цінностями, і взаємовплив, взаєморозуміння тощо.

**Основні характеристики спілкування**

   До основних характеристик спілкування належать структура, функції, види, стратегії, тактики, стилі, засоби і форми.  
   **Структура спілкування.** Всебічне пізнання суті спілкування як одного з найважливіших феноменів людського буття потребує з'ясування особливостей його структури.

***Структура*** *(лат. structure — розташування, порядок) спілкування — порядок стійких зв'язків між його елементами, котрі забезпечують цілісність цього феномену, тотожність самому собі у процесі зовнішніх і внутрішніх змін.*

   Психологія тлумачить структуру спілкування через виокремлення рівнів, через аналіз його структурних елементів у ситуаціях безпосередньої взаємодії або через перелічення його основних функцій.  
   Оптимальною вважають класифікацію рівнів, запропоновану Б. Ломовим, який виокремив:  
— макрорівень. Спілкування як складна система взаємозв'язків індивіда з іншими людьми і соціальними групами, важливий аспект його способу життя;  
— мезорівень. Спілкування як сукупність цілеспрямованих логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя;  
— мікрорівень. Спілкування як взаємодія поведінкових актів.  
   Структуру спілкування розглядають і як взаємозв'язок змістового та формального аспектів, тобто як комунікацію та взаємодію, що мають відповідні зміст і форму. Моделювання структури спілкування як процесу побудоване на особливостях його відносно автономних компонентів — таких, як мета, зміст, засоби спілкування; учасники процесу, тип зв'язку між ними; мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування; комунікативний потенціал суб'єктів спілкування; види і форми, стилі, стратегії, тактики, результат спілкування.  
   **Функції спілкування.** Функціональні можливості спілкування реалізуються на різних рівнях, залежать від особливостей соціально-психологічного середовища, соціальної ситуації, змісту і мети взаємодії.

***Функції*** *(лат. functio — виконання, здійснення)* ***спілкування*** *— зовнішній вияв властивостей спілкування, ролі і завдання, які воно виконує у процесі життєдіяльності індивіда в соціумі.*

   Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми одне одного. На думку Б. Ломова, існують такі функції спілкування:  
— інформаційно-комунікативна (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація її має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей щодо інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень передбачає передавання інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.). Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);  
— регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;  
— афективно-комунікативна (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального.  
   З огляду на мету спілкування розрізняють функції, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення у ньому певних цілей (Л. Карпенко):  
— контактна. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії;  
— інформаційна. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами);  
— спонукальна. Суть її в стимулюванні активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій;  
— координаційна. Передбачає взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності;  
— розуміння. Виявляється в адекватному сприйманні і розумінні сутності повідомлення, а також партнерами один одного;  
— амотивна. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів;  
— встановлення відносин. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків;  
— здійснення впливу. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера.  
   Осмислення особливостей структури і функцій спілкування доводить його багатоаспектність, яка виявляється в тому, що спілкування є потребою людини і умовою її виживання; має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; передбачає процес обміну цінностями і соціальним досвідом; є специфічною знаковою системою і посередником у функціонуванні різних знакових систем (семіотичний аспект спілкування); є засобом нормативного регулювання поведінки індивідів; формує ставлення партнерів до індивіда, його — до партнерів та суспільства тощо.  
   **Види спілкування.** Під час реалізації функцій спілкування виникає багато його видів, які класифікують за різними ознаками.  
   1. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом виокремлюють такі види спілкування:  
— необхідне. Йдеться про міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає неможливою;  
— бажане. Передбачає міжособистісні контакти, що сприяють успішному розв'язанню виробничих, виховних та інших завдань;  
— нейтральне. За таких обставин міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню завдань;  
— небажане. Міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії.  
   2. За безпосередністю контактів розрізняють міжособистісне та масове спілкування. Йдеться про те, що учасниками спілкування можуть бути як конкретні індивіди, так і опосередковані групи людей.  
   *Міжособистісне спілкування* виявляється у безпосередніх контактах, які визначаються і регулюються усією системою суспільних відносин, умовами суспільного виробництва, інтересами людей і груп. Тому його ще називають прямим, безпосереднім спілкуванням на відміну від опосередкованого масового.  
   *Масове спілкування* є анонімним, спрямованим не на конкретного індивіда, а на маси людей, і здійснюється найчастіше за допомогою засобів масової комунікації. Одна з умов його — певна просторово-часова дистанція. Тому спілкування переважно одностороннє, оскільки людина може лише сприймати інформацію від інших генерацій, суспільств, епох, але не може їм її передавати.  
   3. За типом зв'язків між учасниками взаємодії виокремлюють монологічне і діалогічне спілкування.  
   *Монологічне спілкування* передбачає одностороннє спрямування інформації, коли один з учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, не відчуваючи при цьому необхідності в зворотному зв'язку з партнером. Найчастіше це відбувається за позиційної нерівноправності партнерів по спілкуванню, коли один із них є впливовою особою, наділеною активністю, усвідомлюваними цілями і правом їх реалізувати. Співрозмовника він сприймає як особу пасивну, що має цілі не настільки значущі, ніж його. За таких умов відбувається суб'єкт-об'єктне спілкування.  
   *Діалогічне спілкування* передбачає ставлення до іншої людини як до цінності, неповторної індивідуальності. Йдеться про взаємини індивідів як активних суб'єктів, коли кожний учасник ставиться до свого партнера не як до об'єкта, і, адресуючи йому інформацію, аналізуючи його мотиви, цілі, установки, сподівається на адекватну реакцію та ініціативу. Діалогічний вид спілкування допомагає людині відкрити відмінну від власної реальність, тобто реальність іншої людини, її почуттів, уявлень, думок, реальність навколишнього світу. Тому його часто називають *гуманістичним спілкуванням,* яке характеризують такі принципи (К. Роджерс):  
— конгруентність (лат. congruentia — відповідність, узгодженість) партнерів по спілкуванню. Йдеться про відповідність соціального досвіду, його усвідомлення і засобів спілкування учасників взаємодії;  
— довірливе сприймання особистості партнера. За таких умов неактуальним є оцінювання якостей і рис співрозмовника, оскільки домінує сприйняття його як певної цінності;  
— сприймання іншого учасника взаємодії як рівного, який має право на власну точку зору і рішення. Йдеться не про фактичну рівність партнерів, особливо в ситуаціях, де виявляється різна соціальна позиція (вчитель — учень, лікар — пацієнт тощо), а про рівність людей у їх людській суті;  
— проблемний, дискусійний характер спілкування. Це означає, що розмова має розгортатися на рівні позицій, а не на рівні догм;  
— персоніфікований характер спілкування. Це розмова від імені власного “Я”: “Я так думаю”, “Я переконаний” та ін.  
   Гуманістичне спілкування є найприйнятнішим з огляду на продуктивність міжособистісних контактів.  
   Вітчизняна психологія розглядає діалог (розмову між двома або кількома особами) у таких площинах:  
— первинна, родова форма людського спілкування, яка визначає повноцінність психічного розвитку особистості;  
— провідна детермінанта розвитку особистості, що забезпечує функціонування механізму інтеріоризації, коли зовнішня первинна взаємодія переходить “всередину” людини, визначаючи цим її індивідуальну психологічну своєрідність;  
— принцип і метод вивчення людини, які реалізуються шляхом реконструкції змісту внутрішніх смислових полів суб'єктів діалогічної взаємодії;  
— комунікативний процес, що розгортається за своїми законами і внутрішньою динамікою;  
— певний психофізичний стан, що функціонує в міжособистісному просторі людей, які спілкуються; цей стан є близьким до інфантильного переживання стану емоційного комфорту під час фізичного контакту матері й дитини;  
— вищий рівень організації взаємин і спілкування між людьми, який органічно є близьким до первинної природи людської психіки, а тому — оптимальним для нормального психічного функціонування і особистісного розвитку людей, реалізації їх потреб, прагнень, намірів;  
— найефективніший метод педагогічних, ідеологічних, інтимних, психокорекційних та інших впливів;  
— творчий процес спільного пошуку істини, краси, гармонії.  
   Дві особистості у стані діалогу утворюють спільний психологічний простір, часову тривалість, єдину емоційну подію, коли вплив перестає існувати, поступившись місцем психологічній єдності суб'єктів, у якій розгортається творчий процес взаєморозкриття, виникають умови для саморозвитку. Отже, діалог є рівноправним суб'єкт-суб'єктним спілкуванням, яке має на меті взаємопізнання, а також самопізнання і саморозвиток його учасників.  
   Саме в діалогічному спілкуванні, на думку російських мислителів Михайла Бахтіна (1895—1975) та Олександра Ухтомського (1875—1942), виявляється унікальність людської особистості. За словами М. Бахтіна, тільки у спілкуванні, у взаємодії людини з людиною розкривається “людина в людині” як для інших, так і для себе. О. Ухтомський стверджував, що людина сприймає реальність такою, якими є її домінанти (головні напрями її діяльності). Тобто індивід бачить навколо не людей, а своїх двійників, на яких і спрямовує свої ідеї. У такому переключенні домінанти людина здобуває своє “обличчя”, свою неповторну індивідуальність.  
   Певну наукову проблему становить тлумачення сутності діалогу. Одні вчені розглядають його як безпосереднє мовне спілкування двох людей, підкреслюють його специфічність, яка полягає в тому, що процес спілкування розгортається завдяки спільним зусиллям двох суб'єктів. Інші доводять, що взаємодія двох суб'єктів ще не означає діалог, бо він виникає лише там, де є взаємодія двох різних змістових позицій, які можуть належати як двом особам, так і одній. Ці твердження не так суперечать, як доповнюють одне одного. Соціально-психологічний зміст діалогічного спілкування полягає в забезпеченні взаємодії, взаємозв'язку, взаємин, спільної діяльності людей, передаванні від покоління до покоління форм культури, норм, традицій, соціального досвіду. Важливими умовами його є повноцінність і принципова рівноправність учасників взаємодії, незалежно від їх віку, соціального статусу, рівня знань і досвіду. Діалогічність спілкування передбачає визнання за співрозмовником права на власну думку, позицію, яку він мусить обґрунтувати.  
   Досягти діалогічної взаємодії можна лише за довіри, позитивного особистісного ставлення одне до одного, намагання кожного відчувати психологічне буття партнера як власне. Діалогічні відносини є оптимальним психологічним фоном організації контактів, якого повинні прагнути люди і який за адекватної зовнішньої репрезентації та внутрішнього прийняття забезпечує взаєморозкриття їх учасників.  
   4. За тривалістю взаємодії розрізняють *довготривале і короткочасне спілкування.* Одні люди заздалегідь налаштовані на певну тривалість взаємодії, намагаючись не допустити того, щоб спілкування їх поглинуло. Інші — в кожному акті комунікації шукають можливості для розширення сфери контакту, продовжуючи спілкування. Коли схильні до короткочасного спілкування індивіди опиняються в ситуації, що вимагає тривалої взаємодії з одним або кількома співрозмовниками, вони відчувають себе некомфортно, не знають, чим заповнити паузи, швидко “виснажуються”. Подібне відбувається і з тими, хто схильний до довготривалих контактів: в ситуації жорстко регламентованої взаємодії їм доводиться постійно блокувати свою потребу в отриманні додаткової інформації від партнера по спілкуванню.  
   До особливої категорії належить *конфліктне спілкування,* яке характеризується зіткненням різних поглядів, інтересів і дій людей та груп. Спричинює його суперечність, що представляє найсуттєвіші потреби, прагнення, інтереси, цілі, статусно-рольові параметри учасників взаємодії. Небезпека такого спілкування полягає у наповненості негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями тощо. Психологічна його ціна надзвичайно висока. Під час конфлікту змінюється система відносин і цінностей, люди по-іншому починають сприймати реальність, вдаватись до не властивих їм дій. Щоб управляти конфліктною ситуацією, необхідно знати психологічний механізм конфліктів, враховувати, що у взаємодії завжди є джерела і причини для їх виникнення.  
   Конфліктне спілкування в діловій сфері пов'язане з найрізноманітнішими наслідками як для організації, так і для працівників. Проте спроба уникнути конфлікту може призвести до зниження ефективності праці, погіршення морально-психологічного клімату в групі, або і до деструктивних змін. Це особливо ймовірним є тоді, коли спалахує боротьба прогресивного з віджилим або несправедливими діями. Якщо у процесі взаємодії партнери свідомо наважуються на розв'язання суперечностей конфліктним шляхом, це, як правило, має наслідком відчутні психологічні втрати — образи, переживання людей, негативні соціальні установки, а також позначається на ділових взаєминах, паралізує роботу організації. Правда, бувають ситуації, коли саме конфліктне спілкування допомагає розв'язати проблеми. Однак не кожна суперечність переростає у конфлікт. Часто люди, маючи різні погляди, судження про певну проблему, продовжують злагоджено працювати.  
   Отже, з одного боку, конфлікти створюють напружені взаємини в колективі, переключають увагу співробітників з безпосередніх турбот виробництва на з'ясування стосунків, негативно позначаються на їх нервово-психічному стані, а з другого — нерідко виявляють і творчу силу, оскільки їх подолання сприяє поліпшенню умов праці, розвитку технологій, партнерських взаємин. Позитивна роль конфліктного спілкування може полягати і в зростанні самосвідомості його учасників. Такими наслідками завершуються, як правило, соціально значущі конфлікти. Часто саме конфлікт формує та утверджує цінності, об'єднує однодумців, є ефективним засобом безпечного і навіть конструктивного вивільнення емоцій.  
   Значний інтерес для соціальної психології становлять ділове, неформальне, закінчене і перерване, насильницьке і ненасильницьке спілкування, а також спілкування із знайомими та незнайомими людьми.  
 **Стратегії спілкування.** Різноманітні види спілкування конкретно реалізуються у його стратегії.

***Стратегія*** *(грец. strategia, від stratos — військо і ago — веду)* ***спілкування —*** *загальна схема дій учасників комунікативного процесу, загальний план досягнення мети, яку переслідують співрозмовники.*

   Найважливішими компонентами стратегії спілкування є мотиваційний (спілкування має реалізувати мету одного суб'єкта чи обох), змістовий (комунікативні установки — гуманістичні чи маніпулятивні — обирають учасники спілкування) і процесуальний (конструювання спілкування, тобто співвідношення між діалогом і монологом).  
   Психологія використовує різноманітні класифікації стратегій спілкування. Однією з найзастосовуваніших є класифікація Томаса — Кілмена, яка виокремлює основні стратегії конфліктного спілкування (табл. 1).

*Таблиця 1*

**Стратегії конфліктного спілкування**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тип стратегії** | **Характерні особливості** | **Можливість застосування** |
| **1** | **2** | **3** |
| **Конкуренція** | Супроводжується  суперництвом  учасників  спілкування,  відкритою боротьбою  за свої інтереси,  протиборством.  Обов'язково  передбачає переможця  і переможеного.  Під час такого  спілкування люди  задовольняють власні  інтереси на шкоду  інтересам інших,  змушуючи їх  приймати саме своє  рішення | Ефективна тоді, коли:  учасник конфлікту  наділений певною  владою (він знає,  що його рішення чи  підхід є правильними,  і має змогу  наполягати  на них); учасник  конфлікту не  зацікавлений  у співробітництві  з іншими, здатен  на вольові рішення;  учасник конфлікту  відчуває, що у нього  немає іншого вибору,  йому нічого втрачати та ін. |
| **Уникання** | Супроводжується  ухилянням, втечею,  намаганням людини  вийти із конфліктної  ситуації, не  розв'язуючи її, не  поступаючись своїм,  але і не наполягаючи  на ньому. Людина не  відстоює свої права,  не співпрацює з  партнером по взаємодії  для вироблення  певного рішення | Використовують тоді,  коли: проблема не  дуже важлива для  людини і вона не хоче  витрачати сили на її  розв'язання; учасник  конфлікту розуміє,  що перебуває у  безнадійному становищі; учасник конфлікту відчуває правоту  свого опонента;  співрозмовником є  “важка” людина; за відсутності серйозних підстав доводиться контактувати з іншою особою; напруженість занадто велика і учасник конфлікту відчуває необхідність її послаблення |

                                                                                                                                         Продовження таблиці 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Співробітництво** | Вважається  найпродуктивнішою  стратегією, адже  спрямоване на пошук  рішення, котре б  задовольняло інтереси  обох сторін. Дотримуючись цієї позиції,  індивід бере активну  участь у розв'язанні  конфлікту і захищає  свої інтереси, але  прагне при цьому співпрацювати з протилежною стороною.  Порівняно з іншими  стратегіями співробітництво вимагає тривалої роботи, оскільки  необхідно спочатку  “викласти” потреби,  турботи та інтереси  обох сторін, а потім —  обговорити їх. За  наявності часу  і значущості проблеми  ця стратегія є гарним  способом вироблення  взаємовигідного  рішення | Особливо ефективне,  коли: розв'язання  проблеми дуже  важливе для обох  сторін і ніхто не хоче  його уникати;  в однієї сторони  міцні, тривалі  й взаємозалежні  стосунки з іншою  стороною; у сторін  є час для роботи над  проблемою; сторони  обізнані з проблемою  і їх бажання відомі;  сторони мають намір  обговорити деякі ідеї  і попрацювати над  виробленням  рішення; обидва  опоненти спроможні  викласти суть своїх  інтересів і вислухати  один одного; обидві  сторони наділені  однаковою владою |

                                                                                                                                   Закінчення таблиці 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| **Компроміс** | Проблема  врегульовується  шляхом взаємних  поступок: обидві  сторони поступаються  чимось, що забезпечує  спільне розв'язання  проблеми | Найефективніший  тоді, коли: обидві  сторони наділені однаковою владою і мають  взаємовиключні  інтереси; учасник  конфлікту хоче  прийняти рішення швидко, оскільки не має часу або вважає це найекономнішим і найефективнішим способом; учасника конфлікту може задовольняти тимчасове рішення; учасник конфлікту може скористатися короткочасною вигодою; інші підходи до розв'язання проблеми неефективні; задоволення власного бажання для учасника конфлікту є суттєвим, і він може дещо змінити свою мету та ін. |

   Аналіз таблиці свідчить, що жодну стратегію не можна вважати однозначно невдалою чи особливо ефективною, бо кожна з них може забезпечити оптимальне розв'язання проблеми залежно від конкретної ситуації взаємодії. Беззаперечним, однак, є те, що тільки співробітництво найбільшою мірою відповідає сучасним критеріям конструктивного ділового спілкування, заснованого на діалозі і визнанні партнера по спілкуванню як цінності.   
   **Тактики спілкування.** Одна стратегія спілкування може втілитися у різних тактиках. Будучи різноманітними за спрямованістю, вони залежать від психологічних особливостей конкретних суб'єктів взаємодії, їх системи цінностей, установок, соціальної ситуації спілкування, соціокультурного та етнопсихологічного контексту комунікативного процесу тощо.

***Тактика*** *(грец. taktika — мистецтво командування військом)* ***спілкування***— *система послідовних дій, яка сприяє реалізації обраної стратегії, досягненню поставленої мети.*

Обрані для однієї ситуації спілкування тактики можуть виявитися неефективними в іншій. У процесі спілкування їх кількість може бути суттєво розширена.  
   **Стилі спілкування.** Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується і через стиль спілкування.

***Стиль спілкування —*** *система принципів, норм, методів, прийомів діяльності і поведінки індивіда.*

   Найяскравіше стиль спілкування виявляється у діловій та професійній сферах, у взаєминах ділових партнерів, керівника і підлеглого. Тому проблема стилю найглибше досліджена у сфері лідерства — керівництва. У цьому контексті виокремлюють три стилі: авторитарний (директивні способи управління, зовнішній контроль за стратегією діяльності групи, придушення ініціативи, одноосібне прийняття рішення); демократичний (колегіальність, заохочення ініціативи); ліберальний (усунення від керівництва).  
   Відповідно до стилів лідерства керівництва виявляються і стилі спілкування: *авторитарний* (ділові, короткі розпорядження, чітка мова, заборони без поблажливості, уникнення емоцій), *демократичний* (інструкції у формі пропозицій, товариський тон розмови, розпорядження і заборони з дискусіями, заохочення та покарання із порадами) і *ліберальний* (відсутність співробітництва, заохочень і покарань, конвенційний тон розмови).  
   У кожної людини формуються певні стереотипи комунікативної взаємодії, які визначають її стиль спілкування. На нього відчутно впливають тип поведінки людини, її ставлення до діяльності, соціокультурні особливості взаємодії. Стиль спілкування, будучи однією із сутнісних характеристик особистості, відображає усталені способи діяльності певного типу людини; має тісний зв'язок із психологічними особливостями її мислення, прийняття рішень, вияву комунікативних властивостей тощо. Він формується й розвивається у процесі взаємодії. Особливості стилю спілкування зумовлюють соціально-економічні, політичні, соціально-психологічні чинники, культурні цінності, традиції, усталені норми поведінки найближчого оточення, специфіка ділової сфери (своєрідність завдань, взаємин).  
   Ефективні в одній культурі стилі спілкування можуть не спрацьовувати в іншій. Особливо це стосується ділової сфери. Тому при встановленні ділових контактів слід враховувати, що ділові люди, виховані в різних національних традиціях і умовах, дотримуються і різних принципів поведінки, налагодження соціальних контактів.  
   У типових ситуаціях стиль спілкування зазвичай залишається постійним, але в динамічних умовах можливі адаптація, зміна або комбінація стилів. Більшість людей дотримується одного стилю, за необхідності вдаючись до менш їм властивих. Проте жоден зі стилів спілкування не слід вважати універсальним. За одних обставин ефективним може бути альтруїзм, консультування чи маніпулювання, за інших — делегування, відчуження чи авторитаризм.  
   **Засоби спілкування.** Людина спілкується за допомогою знакових систем. Тільки вона здатна виражати й закріплювати в словах і жестах зміст своїх почуттів і думок, називати ними різноманітні предмети та явища, створюючи певний комунікативний простір, в якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. У своєму спілкуванні людина використовує вербальні (словесні) і невербальні засоби.  
   ***Вербальні засоби спілкування.*** Вербальне спілкування здійснюють, послуговуючись усною і писемною мовою, яка є основою культури народу, невичерпним океаном вселюдського досвіду. Мова як засіб спілкування пов'язує людину з сучасниками, минулими та прийдешніми поколіннями. Доки існує мова, доти живе й народ. Володіння іншими мовами відкриває доступ до культурних традицій багатьох народів, розширює межі спілкування. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.  
   Мова співвіднесена з людиною, тому має бути доступною і для мовця, і для того, кому вона адресована. Співвіднесена вона й зі знаковим механізмом спілкування. Знакові одиниці спілкування піддаються вибору, повторенню, розміщенню, комбінуванню і трансформації. Адже особа, яка говорить або пише, змушена за допомогою комунікації здійснювати вибір, повторення, розміщення, комбінування і трансформацію багатьох слів, інших мовних одиниць з огляду на ситуацію мовлення. Мова пов'язана з мисленням. З її участю відтворюється і формується думка людини. Це дає змогу осмислити такі якості мови, як точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням, що увійшли в структуру мовлення, не суперечить законам логіки, законам мислення). Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю людей, а також стани свідомості, які називають естетичними переживаннями. У ній відображаються й умови спілкування (місце, час, жанр, завдання комунікативного процесу).  
   Зважаючи на мову людини, можна визначити її етнічну та соціальну належність. Природна мова може бути розмовною або літературною. *Розмовна мова* — мова повсякденного спілкування, яка не завжди відповідає загальноприйнятим нормам, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності. *Літературна мова* — природна мова, опрацьована майстрами слова, загальноприйнята в країні, що відповідає певним нормам і є свідченням мовної культури. Важливим засобом спілкування є і так звані *штучні мови:* азбука Морзе, мова глухонімих, шифри та ін. До штучних мов належать також комп'ютерні мови, завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером та у мережі Internet.  
   У міжособистісному спілкуванні використовують письмову та усну мови. *Письмова мова* дає змогу спілкуватися із співрозмовниками, які є сучасниками, і тими, хто житиме у прийдешні часи. Вона стає вирішальною у ситуаціях, де необхідні точність, відповідальність за кожне слово. Письмова мова реалізується як написання і читання написаного. *Усна мова* — різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона значно економніша, тобто потребує менше слів, ніж письмова.  
   ***Невербальні засоби спілкування.*** До таких засобів належить система знаків, які відрізняються від мовних способами та формою їх виявлення. У процесі взаємодії вербальні й невербальні засоби можуть підсилювати або послаблювати дію один одного. Мова невербального спілкування є мовою не лише жестів, а й почуттів.

***Невербальне*** *(лат. verbalis, від verbum — слово)* ***спілкування —*** *вид спілкування, для якого характерне використання невербальної поведінки і невербальних комунікацій як головного засобу передавання інформації, організації взаємодії, формування образу, думки про партнера, здійснення впливу на іншу людину.*

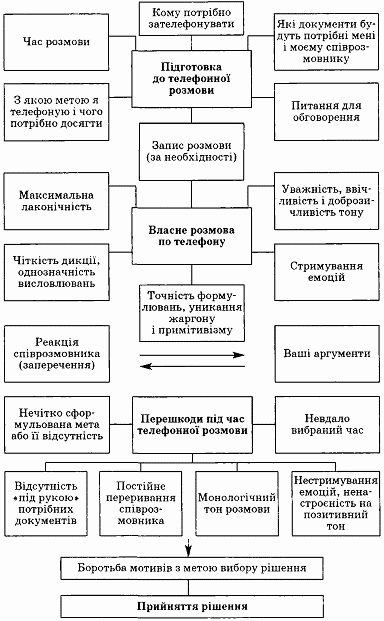
   Таке спілкування є і комунікативним феноменом, і предметом соціальної перцепції (лат. perceptio — сприймання), і видом взаємодії. Поняття “невербальне спілкування” ширше за змістом, ніж поняття “невербальні комунікації” і “невербальна поведінка”.

***Невербальні комунікації —*** *система символів, знаків, жестів, відчужених і незалежних від психологічних і соціально-психологічних властивостей людини, наділених чіткими значеннями, що використовуються для передавання повідомлення.*

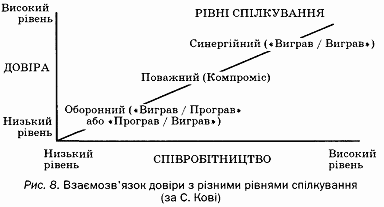
   Ці символи, знаки, жести можуть бути описані як лінгвістичні знакові системи.  
   Невербальна поведінка, на думку сучасного російського дослідника В. Лабунської, поєднує в собі особистісні форми поведінки з груповими, соціокультурними. Їй властива єдність неінтенціональних (лат. intentio — прагнення, поривання, спрямованість мислення, свідомості на який-небудь предмет), неконвенціональних (лат. conventio — угода, договір), неусвідомлюваних рухів з усвідомлюваними, спрямованими, тобто такими, що мають чіткі семантичні межі.

***Невербальна поведінка —*** *найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають психічні стани людини, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.*

   Процеси кодування та інтерпретація невербальної поведінки залежать від віку, особистісних особливостей людей, а також від ситуації спілкування, комунікативних завдань і комунікативних установок. Успішність кодування та інтерпретації залежить від значущості для партнерів ситуації спілкування та їх взаємин. У незначущій для партнерів ситуації спілкування невербальна поведінка перетворюється на фон, перестає бути кодом, а отже діагностичним, комунікативним засобом. Якщо невербальна інформація стає “фоном” хоча б для одного з партнерів, то вона перетворюється на “невербальні шуми”. Результатом інтерпретації невербального спілкування може бути установка на невербальну поведінку як специфічну знакову систему, що змінює свої характеристики відповідно з видом невербальної інформації.  
   До основних знакових систем належать:  
— оптико-кінетична. Охоплює жести, міміку, пантоміміку, коли джерелом психологічної інформації є руки, обличчя, постава;  
— паралінгвістична. Це система вокалізації, тобто якість, діапазон, тональність голосу;  
— екстралінгвістична. Йдеться про використання у мові пауз, сміху, інших вкраплень;  
— візуальне спілкування (“контакт очима”). Періодично дивлячись в обличчя співрозмовника, людина приділяє йому увагу, що особливо цінується у спілкуванні;  
— проксеміка (лат. proximus — найближчий). Передбачає організацію простору і часу спілкування (часу затримання початку спілкування, розміщення партнерів за столом переговорів тощо).  
   Специфічною знаковою системою вважають смак, запахи партнерів по спілкуванню. Будучи найменш задіяними у комунікативному процесі, вони все-таки впливають, здебільшого мимоволі, на його учасників процесу.  
   Спілкуючись, люди неоднаково реагують на невербальні сигнали: одні чутливі до них, інші — або не обізнані з цією сферою комунікації, або не мають досвіду фіксації та розшифрування знаків невербальної комунікації. Невербальне, як і мовне, спілкування передбачає зворотний зв'язок. Позитивний невербальний зворотний зв'язок сприятливо впливає на взаємини між співрозмовниками. Наприклад, кивок голови партнера є сигналом, що він уважно слухає. Негативний зворотний зв'язок супроводжує або породжує деструктивні взаємини. Партнер, який роздратовано відповідає на запитання співрозмовника, подає негативні сигнали.  
   Мистецтво спілкування передбачає бездоганне володіння як письмовою та усною мовами, так і вмінням оптимально використовувати вербальну і невербальну мови у кожній ситуації спілкування. При цьому важливо не відсторонюватися від особистісних проблем співрозмовника, адже захоплення інструментальним аспектом спілкування може нівелювати духовну сутність особистості, спричинити спрощене трактування спілкування.  
   **Форми спілкування.** За своєю суттю форма спілкування як соціально-психологічний феномен є способом його організації, внутрішньою структурою, пов'язаними з безпосереднім змістом спілкування. Класифікують форми спілкування за різними ознаками. З урахуванням організаційного аспекту взаємодії виокремлюють такі його форми, як бесіда, розмова по телефону, переговори, збори та ін.  
***Бесіда.*** Це найпоширеніша форма спілкування, яка здійснюється з метою передавання інформації, обміну думками, почуттями тощо. З огляду на мету спілкування розрізняють такі види бесіди:  
   1. Ритуальні. Характерні для обрядів, ритуалів, під час яких учасники спілкування дотримуються певного мовленнєвого етикету.  
   2. Особистісні. Йдеться про спілкування між близькими людьми — рідними, друзями, дітьми тощо. Під час таких бесід реалізуються етико-психологічні засади спілкування, гуманістичні установки, етнопсихологічні особливості індивідів.  
   3. Ділові. їх предметом, як правило, є конкретна справа.  
   Оскільки результати самореалізації індивіда у діловій сфері суттєво впливають на всі аспекти його життєдіяльності, *ділова бесіда* потребує детальнішого розгляду. Вона може виконувати різноманітні функції: обмін діловою інформацією, контроль і координація дій, формування перспективних заходів, стимулювання активності, розумових здібностей партнера по спілкуванню, пошук і розроблення стратегій поведінки тощо. Метою ділових індивідуальних бесід є уточнення позиції учасників взаємодії, одержання додаткової інформації про них, з'ясування мотивів їх дій.  
   Ділова бесіда може бути офіційною й неофіційною, короткочасною і довготривалою, корисною або безкорисною, добровільною або вимушеною. Як правило, вона має таку мету:  
— досягнення позитивного результату для учасників взаємодії;  
— випробування, реалізація своїх професійних якостей;  
— утвердження свого іміджу засобом ефекту “особистої привабливості”, пробудження до себе симпатій учасників бесіди;  
— збирання ділових та особистих даних про протилежну сторону;  
— актуалізація ділового інтересу та людського взаєморозуміння.  
   Реалізація всіх цих аспектів гарантує високу результативність ділової бесіди. Досягнення цього залежить від якості її попередньої підготовки, дотримання психологічно вивіреної логіки її проведення, творчої інтерпретації ситуацій, що виникають в її процесі, інтелектуальної мобілізації при розв'язанні неочікуваних проблем. Важливими є вміння слухати і правильно формулювати запитання, які допомагають розкрити думки співрозмовника, раціональна поведінка в заключній частині, яка пов'язана з прийняттям рішення і завершенням бесіди. Вироблення рішення у процесі бесіди повинно відбуватися після обговорення проблеми, в іншому разі співрозмовник замість висловлення своїх конструктивних думок більше зосереджуватиметься на опонентові.  
   ***Розмова по телефону.*** До неї, як до найпростішого способу встановлення контакту, часто вдаються ділові люди.  
   Уміння ділової особи розмовляти по телефону впливає на її особистісний авторитет і авторитет установи, якою вона керує (рис. 1). Тому організації, котрі дбають про своє реноме, практикують короткотермінові курси з оволодіння основами роботи з оргтехнікою, телефоном. Уміння розмовляти по телефону є суттєвою складовою кваліфікації підприємців і керівників. Актуальність телефонного спілкування зростає ще й тому, що середня тривалість телефонних розмов за останні роки збільшилася в кілька разів. Як стверджують психологи, час телефонних бесід зростає за рахунок емоційного забарвлення, мовної нечіткості, неділового характеру фраз. Це свідчить, що на ділову інформацію витрачається дві третини часу, а одна третина — на паузи, вираження власних емоцій з приводу почутого. Тому важливо вміти не тільки лаконічно вибудовувати розмову по телефону, а й оперативно перебудовуватися, реагуючи на різні теми і різних партнерів.  
   ***Переговори.*** Призначення переговорів пов'язане із співпрацею і розв'язуванням спірних питань. Вони передбачають спільну діяльність суб'єктів, зорієнтовану на вирішення суперечностей з урахуванням потреб кожного з них. Особливість цієї діяльності полягає у наявності в кожного учасника переговорного процесу своїх цілей, інтересів, намірів, які частково збігаються, а частково різняться. Саме збіг інтересів уможливлює переговори, а розбіжність потреб спонукає сторони до їх проведення.  
   Визначають такі функції переговорів:  
— інформаційно-комунікативна. Сприяє обміну інформацією, точками зору, налагодженню нових зв'язків;  
— регулятивна. Передбачає встановлення відповідної взаємодії на переговорах, упорядкування спільної діяльності;  
— координаційна. Спрямована на узгодження дій учасників переговорів, на встановлення взаємозв'язку між ними;  
— контролююча. Полягає у перевірці виконання досягнутих раніше угод.  
   Учасники переговорів можуть дотримуватися різних позицій і виходити з різних принципів: розглядати переговори як засіб здобуття перемоги, ставитися до них як до засобу спільного з партнером довірливого аналізу проблеми і пошуку шляхів її розв'язання (рис. 2). Такі позиції передбачають два підходи до переговорів: *конфронтаційний,* заснований на впевненості, що метою переговорів є перемога, якнайповніше досягнення мети, і *партнерський,* в основі якого — намагання зрозуміти позицію, інтереси партнера, спільно з ним проаналізувати проблему і знайти оптимальні варіанти її розв'язання.



*Рис. 1.* Ділова розмова по телефону



   Класична структура переговорів охоплює три стадії:  
— підготовка до переговорів. На цьому етапі з'ясовують мету переговорів, наміри, потреби партнерів, труднощі, які можуть виникнути під час переговорного процесу, очікувані результати, способи узгодження інтересів, відповідно визначають методи підготовки до переговорів. Оптимальна мета переговорів полягає не в обов'язковій перемозі партнера, а в досягненні рівноправної, прийнятної для обох сторін угоди;  
— власне переговорний процес. Як правило, він вимагає взаємного уточнення інтересів, точок зору, концепцій і позицій учасників; обговорення проблеми (висунення та обґрунтування аргументів, пропозицій, альтернатив); узгодження позицій і вироблення домовленостей;  
— завершення переговорів. Передбачає аналіз та оцінку результатів переговорів, виконання досягнутих домовленостей. Результативними вважаються переговори, наслідки яких обидві сторони оцінюють як успішні. Важливими показниками успішності переговорів є ступінь розв'язання проблем, виконання сторонами взятих на себе зобов'язань. З психологічної точки зору дуже важливо враховувати, що на завершальній стадії переговорів формується уявлення про партнера, його надійність, відповідальність, тобто все те, що називається репутацією.  
   Кожна стадія переговорів передбачає використання певних способів позиціонування партнерів: відкриття позиції, закриття позиції, підкреслення спільного в позиціях, підкреслення відмінностей у позиціях.  
***Збори.*** Проводять їх з метою спільного осмислення актуального для установи, організації питання. Найчастіше учасники зборів об'єднуються за спільним інтересом (партійні збори, збори громадськості). Передумовами успіху зборів є здатність тих, хто виступає, орієнтуватися на проблеми інших, уміння бачити реакцію в залі.  
   Індивідуальні і групові форми спілкування мають бути спрямовані на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення їх активності, актуалізацію їх творчого і комунікативного потенціалу.

**Соціокультурні аспекти спілкування**

   Спілкування людини відбувається у конкретному соціокультурному середовищі, в якому вона засвоює згідно з традиціями та культурними цінностями етичні норми взаємодії, розвивається, формується, стає індивідуальністю. Йдеться не про абстрактного індивіда, а про конкретну людину з певною системою національно-психологічних особливостей. Досліджувати їх у міжособистісній взаємодії означає з'ясовувати суттєві характеристики, передусім національну своєрідність, конкретної культури спілкування. При цьому слід враховувати, що особливості національної культури спілкування і властивості індивідів, які становлять етнос, не тотожні. У цьому полягає відмінність між культурологічними і психологічними дослідженнями.  
   Відчутно впливають на ділову взаємодію людей визначальні риси групового менталітету, усвідомлення індивідом належності до конкретної групи, значущості цієї групи в його житті, а також традиційні етнокультурні норми спілкування. Проте гіпертрофоване ставлення до них нерідко породжує явища етноцентризму (лат. etnos —плем'я, народ і centrum — осердя) — психологічної схильності до сприйняття життєвих явищ з позицій своєї етнічної групи як еталона. Усвідомлення національно-психологічних особливостей своєї спільноти не повинно мати нічого спільного з упередженістю щодо інших етнічних спільнот. Однак перехід від констатації етнічних відмінностей до їх оцінювання часто пов'язаний з ризиком як спотворених суджень, міркувань, так і з неадекватним, надмірно загостреним їх сприйняттям.  
   Отже, спілкування невід'ємне від соціокультурної ситуації, яка по-різному впливає на його структуру, функції, способи здійснення. Культура втілює стиль мислення людини, охоплює всі аспекти суспільного життя, характеризує глибину знань особистості, її вихованість, уміння висловлювати свою думку, слухати інших, робити правильні висновки. Складовою культури особистості та соціального середовища, в якому відбувається її взаємодія, є культура спілкування, що віддзеркалює ціннісні орієнтації, позиції, соціальні ролі індивіда у суспільстві.

***Культура спілкування*** *— сукупність знань і вмінь, способів і навичок комунікативної взаємодії, а також пов'язаних з нею загальних для конкретного суспільства і конкретних ситуацій етико-психологічних принципів і норм.*

   Кожній епосі відповідає певна культура спілкування, яка, з одного боку, повинна узгоджуватися із загальнолюдськими цінностями, з другого — закорінена в етнопсихологічну специфіку конкретного соціуму. Культура залежить не лише від комунікативного потенціалу особистості, а й від набутих нею знань, умінь, навичок встановлювати контакт. Важливими є і комунікативні установки особистості на спілкування. Культуру спілкування особистості визначають такі сутнісні параметри:  
— ступінь оволодіння комунікативною системою знань;  
— сукупність умов, що забезпечують високу комунікативну компетентність, рівень комунікативної підготовки особистості;  
— відповідність мови нормам літературної мови;  
— комунікативна установка на спілкування з іншою людиною як найвищою цінністю;  
— сукупність моральних вимог як складової частини звичок і навичок людини, що виявляються у повсякденній манері спілкування;  
— дотримання етичних норм спілкування, використання комунікативних знань відповідно до етнопсихологічних особливостей особистості, норм моралі конкретного суспільства та з урахуванням загальнолюдських цінностей;  
— система суспільно визнаних настанов, забобонів, звичаїв, традицій, які регламентують міжособистісні взаємини.  
   Впливовими чинниками є звичаї та приписи стосовно сім'ї, статевої моралі, розподілу праці, а також відносини власності, особливості політичної влади, товариська етика, магічна практика, віра, уявлення про світ, природу і місце людини в ній.  
   Культура спілкування пов'язана з культурою мовлення.

***Культура мовлення —*** *здатність індивіда використовувати оптимальні для конкретної ситуації мовні засоби, етичні норми.*

   Різноманітні особливості, елементи (символи, ритуали, цінності) реалізуються як у неформальному, так і в діловому спілкуванні.  
   Культура спілкування є одним з вирішальних чинників у налагодженні соціальних контактів. Вона не має нічого спільного з безкультур'ям (нечесність при передаванні інформації, грубість у спілкуванні, байдужість до співрозмовника та його проблем, тиск на партнера по взаємодії тощо). Висока культура спілкування — це гармонія професійних знань, комунікативних і морально-психологічних можливостей, які залежать від інтелектуально-культурних здібностей особистості, що перебуває у стані взаємодії. Вона є системою знань про способи передавання інформації, особливості сприйняття співрозмовників у процесі їх взаємодії, вибудовується на підставі загальнометодичних принципів спілкування і можливостей конкретних учасників комунікації. Кожна людина чи група наділена специфічною культурою спілкування, що формується протягом усього їх розвитку та враховує суспільно-історичний, соціокультурний, соціально-психологічний, політико-економічний, правовий, міжнародний, екологічний впливи.  
   Рівень культури спілкування в групі (організації) характеризують:  
— рівень загальнокультурного розвитку країни, її матеріальний, духовний стан на конкретному історичному етапі;  
— рівень розвитку конкретної особистості, стан її комунікативного потенціалу, зв'язки із соціумом;  
— рівень комунікативного розвитку групи, стан її соціально-психологічного простору;  
— система зовнішніх зв'язків, наявність партнерів по взаємодії, каналів доступу іншої культури спілкування, інтенсивність, об'єктивний чи суб'єктивний характер таких зв'язків;  
— комунікативно-правовий та організаційно-культурний порядок у групі (організації);  
— загальнолюдські, національні, галузеві, групові схеми взаємодії учасників спілкування, які забезпечують запрограмований рівень культури спілкування учасників групи.  
   Культура спілкування в групі не обмежується особливим морально-психологічним кліматом, цінностями, які визначають взаємодію, вона формується протягом певного часу, не піддаючись простому маніпулюванню.  
   Нині зростає роль морально-психологічного чинника в спілкуванні, оскільки моральність у контексті спілкування є виміром, який визначає поведінку людини, її ставлення до співрозмовника, манеру говорити, включає в себе її внутрішню потребу до здійснення моральних дій та вчинків. Компоненти морального здоров'я особистості (моральні переконання, якості, моральні звички, здібності, дії) виконують вищу регулюючу функцію у процесі формування навичок спілкування. Високий рівень моральної культури спілкування надає людині можливості не тільки свідомо та систематично долати негативні риси свого характеру, а й гуманізовувати стосунки з іншими.  
   Реалізація інтересів особистості у спілкуванні залежить і від того, наскільки послідовно вона дотримується загальнолюдських норм і принципів, етичного кодексу поведінки. До основних етичних принципів спілкування належать:  
— гуманізація і демократизація відносин;  
— повага до співрозмовників і самоповага;  
— соціальна справедливість і толерантність;  
— суверенність особистості (недоторканність гідності кожного);  
— неупереджене ставлення до партнерів по спілкуванню;  
— врахування інтересів співрозмовників та ін.  
   Універсальне соціальне значення мають загальнолюдські принципи, норми і правила, означені поняттями “добро”, “совість”, “обов'язок”, “честь”, “гуманність”, “справедливість”, “відповідальність”, “чесність”. Необхідним компонентом, умовою ефективного спілкування є моральна задоволеність. Це означає, що, здійснивши моральний вчинок, людина відчуває особливе задоволення. Аморальний вчинок часто провокує депресивні переживання. Співучасть і повага до співрозмовника облагороджують людину, збагачують її емоційний світ.  
   Моральні особливості, соціокультурні аспекти позначаються на спілкуванні людей, які різняться зростом, вагою, расовою належністю, статтю та ін. Так, чоловікам властиве утвердження своєї індивідуальності, незалежності, а для жінок важлива взаємозалежність. Більшість жінок зайняті навчанням, вихованням, опікою. Жінки перевершують чоловіків у декодуванні емоційних повідомлень. Висока здатність до сприйняття сигналів невербального спілкування зумовлює їх емоційну чутливість у ситуаціях смутку чи радості.  
   Найтриваліші контакти між різностатевими людьми відбуваються в сім'ї, тому життєвою трагедією для них стає спілкування, яке нагадує взаємодію без зворотного зв'язку. В сім'ї дитина вперше ознайомлюється, неусвідомлено засвоює, а потім наслідує й відтворює у взаєминах з іншими людьми “чоловічі” та “жіночі” моделі спілкування. Приклад батьків та інших членів сім'ї є однією з передумов майбутньої культури спілкування дітей.  
   “Жіночі” та “чоловічі” культурні цінності спілкування виявляються і в процесі групової взаємодії та у внутрігрупових комунікаціях. Група, яка культивує цінності із “жіночим” началом, дотримується демократичного стилю спілкування, колегіальності у прийнятті рішень. Культурні цінності з “чоловічим” началом є передумовою авторитарного стилю спілкування та міжособистісних відносин, якому властиві жорсткість у прийнятті рішень та розв'язанні проблем. Наприклад, у шведській моделі взаємин пріоритетними є високий рівень життя, повага до слабших, невисокий ступінь індивідуалізму, що свідчить про її “жіноче” начало. В американській груповій культурі, особливо в сфері ділових відносин, переважають віддаленість людей одне від одного, діловий прагматизм, що є ознаками “чоловічого” начала в організаційній культурі. Вітчизняні дослідники стверджують, що українському соціальному загалу властива “жіночість”, яка характеризується помірністю в діях, пізнанням дійсності засобами рефлексії, домінуванням слухняності, сумлінності тощо.  
   Культура спілкування виявляється як на макрорівні (країни, регіони, віросповідання), так і на мікрорівні (особистість, група). Будучи загальнолюдською цінністю, вона не має меж. Усі надбання світової теорії і практики з проблем спілкування мають бути доступними кожному. Водночас традиційно-побутові, етнопсихологічні характеристики спілкування, особливості поведінки (ритуали привітань і прощань, взаємини з представниками протилежної статі, рідними, гостями, старшими, засоби та атрибути спілкування, табу, стереотипи спілкування тощо) мають важливе значення в людських контактах