

Світлана КОСТЬ

*кандидат наук із соціальних комунікацій,
доцент Львівського державного університету внутрішніх справ*

**МИСТЕЦТВО СПІЛКУВАННЯ:
СУТНІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ**

***Анотація.** Проаналізовано сутнісні характеристики процесу обміну інформацією: окреслено значення терміна “спілкування”, багатозначність якого зумовлена важливістю цього поняття в житті соціуму; описано функції процесу спілкування; проаналізовано закони спілкування; вказано на їхню залежність від психологічних особливостей учасників спілкування, а також закономірностей процесу спілкування; виокремлено етапи, за яких відбувається процес обміну інформацією.*

***Ключові слова:** спілкування, процес спілкування, співрозмовник, функції спілкування, закони спілкування, етапи спілкування.*

Одним з найважливіших пріоритетів для людини в умовах сучасного суспільства є успіх. Наскільки він важливий у системі цінностей, можна зрозуміти з численних презентованих стратегій, розроблених для його досягнення. Мистецтво спілкування в цих стратегіях є цеглиною, що закладена у фундамент. Сучасні фахівці в галузі спілкування вказують на пряму залежність успіху людини в професійній діяльності, у взаєминах з іншими членами суспільства від вміння спілкуватися. Звичайно, стосунки з людьми можуть обмежуватися посмішкою, кивком голови та іншим жестом, але найчастіше — це привітання, а далі — жвава розмова або поважна бесіда. Залежно від індивідуальних особливостей люди мислять образами, звуками, почуттями, проте всі послуговуються мовою, словом як основним засобом вияву наших думок.

Мета розвідки — вивчити загальні особливості спілкування (функції, етапи, закони), без усвідомлення яких унеможливується успішне спілкування.

Для досягнення мети потрібно вирішити поставлені завдання:

- 1) окреслити значення терміна “спілкування”;
- 2) визначити функції, притаманні процесу спілкування;

- 3) проаналізувати закони спілкування;
- 4) виокремити етапи, за якими відбувається процес спілкування.

Над проблемами спілкування працювали багато і українських, і зарубіжних учених. Зокрема, А. Піз вивчає аспекти невербального спілкування (жести, міміку, проксемику, почерк); Е. Берн зосередив свою увагу на вивченні “транзакцій”, які лежать в основі міжособистісного спілкування; російський мовознавець Й. Стернін досліджує проблеми психологічної та когнітивної лінгвістики, комунікативної поведінки; Л. Виготський вивчає зв'язок мовлення і мислення, психологію вербального мислення; об'єктом наукових розвідок Ф. Бацевича є природа спілкування та комунікації: функції, типи, закони спілкування, тенденції розвитку сучасного спілкування.

У науковій літературі є багато визначень терміна “спілкування”, що зумовлено багатоаспектністю і важливістю цього поняття. Одні науковці розглядають спілкування в контексті його органічної єдності з життям суспільства загалом і безпосередніми контактами людей, інші — як обмін інформацією, взаємодію та сприйняття людьми один одного, ще інші — з погляду мети спілкування. Узагальнюючи різні підходи до проблеми спілкування, можна говорити про багатоаспектний характер цього феномену. Отже, наведемо кілька дефініцій означеного терміна.

Спілкування — це складний процес встановлення та розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування [1, 77].

Спілкування — це сукупність зв'язків і взаємодій людей, суспільств, суб'єктів (класів, груп, особистостей), у яких відбувається обмін інформацією, досвідом, уміннями, навичками та результатами діяльності [2, 27].

Як зауважують науковці, спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через процес спілкування відбувається навчання та виховання людини, засвоєння різних видів

соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

Як і будь-який інший суспільний процес, спілкування виконує певні функції. Функції спілкування — це зовнішній вияв властивостей спілкування, ті завдання, які воно реалізує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

Відомий фахівець з теорії та практики спілкування Ф.С. Бацевич виокремлює такі функції спілкування: контактну (створення атмосфери взаємної готовності передавати й сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування); інформаційну (обмін інформацією, запитаннями й відповідями); спонукальну (заохочення адресата до певних дій); координаційну (узгодження дій учасників спілкування); пізнавальну (адекватне сприйняття та розуміння змісту повідомлень); емотивну (обмін емоціями, почуттями, переживаннями); налагодження стосунків (розуміння свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків); регулятивну (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії та тактики) [2, 28].

У процесі спілкування усі ці функції тісно взаємодіють, що дає нам право говорити про спілкування як систему. А кожна система функціонує за своїми законами. Щодо спілкування ці закони залежать від індивідуальних психологічних особливостей учасників, закономірностей процесу спілкування. Вони нежорсткі, змінні й мають національну специфіку. Щоби краще зрозуміти, про що йдеться, розглянемо окремі з них.

Закон дзеркального розвитку. Співрозмовники автоматично та підсвідомо наслідують стиль один одного. Наприклад, якщо спілкування починається агресивно — то й відповідь така; якщо хтось говорить пошепки, інші мимоволі звертають на це увагу і понижують гучність голосу. Дія закону спостерігається і тоді, коли один із співбесідників починає посміхатися. Цей закон дає змогу налагодити добрі стосунки між співрозмовниками, тобто є одним з найважливіших засад безконфліктного спілкування.

Закон залежності ефективності взаємодії від затрачених зусиль: ефективність прямо пропорційна затраченим зусил-

лям. Щоби досягти успіху в спілкуванні, необхідно застосовувати вербальні та невербальні засоби, дотримуватися законів, правил спілкування, норм етикету тощо. Варто пам'ятати, що коротко висловлені прохання та розпорядження виконують з меншим бажанням і сприймають як надто категоричні, невічливі, агресивні.

Закон прогресивного зростання нетерплячості слухачів: чим довше говорить мовець, тим більше неуваги й нетерплячості виявляють його слухачі. Ефективне мовлення повинно тривати не довше 10 хвилин.

Закон зниження рівня інтелекту аудиторії зі збільшенням її чисельності: чим більше людей слухає мовець, тим нижчим є середній рівень інтелекту публіки. З огляду на це мовцеві слід брати до уваги кількість слухачів. Найважче переконати одного слухача. Чим більша аудиторія слухачів, тим важче окремі людині мислити логічно, критично зважувати аргументи, вирішувати.

Закон комунікативного самозбереження: людина в процесі спілкування намагається зберегти досягнуту комунікативну рівновагу. Наприклад, мовець переважно утримується від висловлювання думки, яка відрізняється від поглядів решти учасників, бо хоче уникнути критики або заперечення. Впливом цього закону багато в чому зумовлена комунікативна поведінка в групі: людині простіше пристосуватися до поведінки групи, ніж протистояти їй.

Закон ритму комунікації: співвідношення говоріння та мовчання в мовленні кожної людини — величина постійна. У кількісному вияві вона становить приблизно 1:23. Отже, людина говорить менше, ніж мовчить. Через недотримання звичного ритму комунікації може з'явитися психічний неспокій, стрес, погіршення настрою та загального стану здоров'я.

Крім того, співвідношення говоріння та мовчання варіює залежно від багатьох чинників, насамперед професійних (педагоги, актори та інші категорії людей говорять більше), вікових (діти та особи похилого віку мають більшу потребу в говорінні, ніж люди середнього віку), гендерних (жінки прагнуть до розмови більше, ніж чоловіки), національних (мало розмовляють

норвежці, шведи, естонці; значно активніше й охочіше спілкуються італійці, іспанці, французи).

Закон мовленнєвого самовпливу: словесне втілення ідеї або емоції відповідно формує в мовця цю ідею або емоцію. Як свідчить досвід, словесне втілення певної думки дає змогу людині впевнитися в ній, остаточно утвердити її для себе. На дії цього закону ґрунтується автогенне тренування.

Закон довіри до зрозумілих висловлювань: чим простіше мовець висловлює свої думки, тим краще його розуміють і більше йому довіряють.

Закон притягування критики: чим більше людина вирізняється серед оточення, тим більше про неї лихословлять і критикують її вчинки. Дію цього закону психологи пояснюють так: усе, що привертає увагу, стає предметом обговорення; зосереджуються ж переважно на недоліках людей, які певним чином виділилися з оточення, з метою опустити їх до свого рівня. Відомий американський фахівець з питань ефективного спілкування Д. Карнегі зауважував: "Не критикують лише пеньок від зрубаного дерева, ти ж не можеш стати пнем".

Закон самовиникнення інформації: у випадку нестачі інформації в певній групі спілкування інформація самостверджується у вигляді чуток. Один раз з'явившись, вони можуть стати причиною виникнення інших чуток і домислів.

Закон модифікації нестандартної поведінки учасників спілкування: якщо співбесідник у процесі взаємодії порушує норми спілкування, то інший співрозмовник змушує його змінити комунікативну поведінку. Цей закон конкурує із законом віддзеркалення: перемагає один з них, залежно від ситуації, особистостей учасників, їхніх комунікативних ролей, статусів, психологічних особливостей, емоційних станів тощо.

Закон прискореного поширення негативної інформації: інформація негативного змісту має тенденцію до швидшого поширення, ніж позитивна. Дія цього закону пов'язана з підвищеною увагою людей до негативних факторів, оскільки позитивне швидко починають вважати за норму й перестають обговорювати.

Закон спотворення інформації: будь-яка інформація, яку передають у групі спілкування, спотворюється в процесі її пе-

редавання через суб'єктивну інтерпретацію інформації кожною особою-отримувачем і особистісне ставлення до змісту інформації.

Закон емоційної афіліації (зараження): особи, що перебувають у однаковому емоційному стані, прагнуть об'єднатися в групу та спілкуватися один з одним. Збуджені люди створюють групи й навіть натовпи; люди в поганому настрої шукають друзів по нещастю; веселій людині хочеться проводити час зі схожими до себе людьми.

Закон мовленнєвого посилення емоцій: емоційні вигукки посилюють емоцію, яку людина переживає в цей момент. Встановлено, що словесне ствердження емоції посилює її в півтора-два рази.

Закон мовленнєвого поглинання емоцій: у разі послідовної вдумливої розповіді про емоцію, яку людина в певний відрізок часу переживає, ця емоція ніби поглинається мовленням і зникає. Слова наче всмоктують почуття, розчиняють його, забирають в особи. Саме тому люди так люблять скаржитися комусь на життя.

Закон емоційного пригнічування логіки: людина втрачає логічність і аргументованість мовлення, перебуваючи в емоційному стані. Це відбувається тому, що в такому стані починає домінувати права півкуля головного мозку, яка відповідає за емоції, а ліва, яка відповідає за логіку, розуміння і народження зв'язного мовлення, пригнічена, ніби вимкнена. Саме тому зі збудженою людиною слід спілкуватися спокійно, не сперечаючись, демонстративно погоджуватися, потроху знижуючи рівень її збудженості, заспокоювати, щоби згодом задіяти логіку переконання [2, 37-42; 3, 66-68].

Знання законів спілкування та вміння їх використовувати необхідні для досягнення успіху в комунікації. Крім того, кожен процес спілкування складається з кількох етапів, які перед початком спілкування слід продумувати для підвищення ефективності спілкування. Розгляньмо ці етапи.

1. Ретельна підготовка до спілкування. Цей етап передбачає: складання плану майбутньої розмови; збирання відомостей з предмета спілкування та їх систематизація; умотивування

аргументів на користь своєї позиції та контраргументів іншої сторони; обґрунтування свого варіанта вирішення проблеми та розгляд реакції співрозмовника.

2. Орієнтування в ситуації та встановлення контакту, тобто початок спілкування. На цьому етапі важливо: дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові); не протиставляти себе співрозмовникові; демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і усмішка допоможуть налагодити контакт); уникати критики, зверхності та негативних оцінювань.

3. Обговорення питання. На цьому етапі доцільно дотримуватися таких правил: лаконічно й дохідливо викладати інформацію; уважно вислуховувати співрозмовника й намагатися адекватно сприймати те, про що він говорить; пам'ятати, що для спілкування характерне діалогічне, а не монологічне мовлення; аргументувати свою позицію: наводити переконливі докази.

4. Прийняття рішення. Щоби прийняти правильне рішення, варто: запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми; уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення; визначити за настроєм співрозмовника момент завершення процесу спілкування та запропонувати варіант прийняття рішення; не виявляти роздратування, навіть якщо мети не було досягнуто, намагатися триматися впевнено.

5. Вихід з контакту. Відповідно до етикетних правил, ініціатива завершення розмови за статусної несиметричності учасників спілкування має належати особі жіночої статі, людині, старшій за віком, вищій за соціальним становищем. Наприкінці спілкування треба підсумувати результати зустрічі, попрощатися та висловити надію на подальші взаємини й спільну діяльність [4, 215-217].

Отже, спілкування має дуже важливе значення в житті людини, зокрема в залученні її до суспільного життя, до активної життєдіяльності, а успішне спілкування як взаємодія між людьми є основою результативної діяльності в будь-якій сфері людського буття. Для того, щоби володіти мистецтвом спілкування, варто знати основні функції та закони спілкування,

будувати процес спілкування відповідно до етапів спілкування, що забезпечить успіх нашої комунікативної діяльності й допоможе уникнути небажаних конфліктів.

1. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням: Підруч. — К. : Алерта, 2012. — 696 с. 2. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики: підруч. — К. : Академія, 2004. — 344 с. 3. *Правова міжкультурна комунікація*: навч. посіб. / [О. Бойко, Н. Казимир, Б. Кравець, С. Кость, Г. Ойцевіч, А. Токарська, О. Федішин, О. Цибух; за заг. ред. А.С. Токарської]. — Львів ЛьвДУВС, 2011. — 240 с. 4. Чайка Г.Л. *Культура ділового спілкування менеджера*: навч. посіб. — К. : Знання, 2005. — 442 с.

Annotation

Svitlana Kost'. The art of communication: the essential characteristics. *The article analyzes the essential characteristics of communication process: outlines the term "communication", which is due to multiplicity of the importance of this concept in the life of society; describes features that are inherent in the communication process, analyzes the laws of communication, which are dependent on the psychological characteristics of the participants to communicate and process patterns communication, singled out the stages through which the process of information exchange.*

Key words: *communication, communication process, interlocutor, the functions of communication, communication law, stages of communication.*

Аннотация

Светлана Кость. Искусство общения: существенные характеристики. *В статье проанализированы существенные характеристики процесса общения: обозначены значения термина "общение", многозначность которого обусловлено важностью этого понятия в жизни социума, описаны функции, которые присущи процессу общения; проанализированы законы общения; указано на их зависимость от психологических особенностей участников общения, а также закономерностей процесса общения; выделены этапы, по которым происходит процесс обмена информацией*

Ключевые слова: *общение, процесс общения, собеседник, функции общения, законы общения, этапы общения.*