

Тема: Особливості спілкування та комунікативних здібностей

Ключові поняття: спілкування, комунікація, соціальна комунікація, обмін інформацією, інформаційний обмін, комунікатор, реципієнт, вербальна комунікація, невербальна комунікація, комунікативні здібності, комунікативний контроль, соціальна перцепція, рефлексія, емпатія.

Літератури:

1. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. - М., 1982- 200 с.
2. Бодалев А.А. Психология межличностного общения. - Рязань, 1994 - 55 с
3. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. – СПб: Изд-во «Питер», 2001 - 544 с.
4. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія. Підручник. – К.: 1995 -304 с.
5. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. – М.: Изд-во «Академия», 2001 – 288 с.
6. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 1999 - 608с.
7. Москаленко В.В. Соціальна психологія: підр.-К.: Центр навчальної літератури, 2005 - 624 с.
8. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. - К.: Академ. видав., 2003 446
9. Парыгин Б.Д. Анатомия общения. – СПб, 1994. – 301 с.

Матеріал до теми

Терміни «спілкування», «комунікація» («соціальна комунікація»), «обмін інформацією» («інформаційний обмін») дуже часто вживаються як тотожні. Це зумовлено не тільки їхньою спільною семантичною основою, багатозначністю використання як у науковому, так і в буденному розумінні, а й тими функціями, які вони виконують у життєдіяльності особистості, соціальної групи, суспільства.

Термін «комунікація» (від лат. communico – роблю спільним, зв'язую, спілкуюсь) з'явився в науковій літературі на початку ХХ ст. і

аналізував-ся з різних точок зору. З позицій біхевіоризму підґрунтям комунікації є не мова як система, а безпосередні мовні сигнали, маніпулюючи якими можна виховати людину будь-якого складу. З позицій символічного інтеракціонізму соціальна структура є результатом стабілізації процесів міжособистісного спілкування, а соціальний розвиток – процес розвитку комунікативних форм. Персоналізм розглядав комунікацію як внутрішню метафізичну здатність людини відкривати в собі почуття іншого.

На відміну від вживання терміна «комунікація» у широкому значенні як спілкування загалом, у вузькому розумінні цей термін визна-чається як *обмін інформацією між людьми*, як смисловий аспект соціальної взаємодії, складова спілкування.

Процес обміну інформацією під час спілкування між людьми має свою специфіку.

По-перше, спілкування не можна розглядати тільки як відправлення інформації якоюсь системою передачі інформації або як прийом її іншою системою, оскільки на відміну від простого «фруху інформації» між двома пристроями тут йдеться про відносини двох індивідів, які є активними суб'єктами: взаємне інформування передбачає налагоджування спільної діяльності.

Це означає, що кожен учасник комунікативного процесу передбачає також активність свого партнера, а отже, він не може розглядати його лише як об'єкт, інший учасник постає також і як суб'єкт. Звідси випливає, що, спрямовуючи йому інформацію, на нього і необхідно орієнтуватися, аналізувати його мотиви, мету, установки. І тоді можна передбачити, що у відповідь на відправлену інформацію буде одержана нова інформація від партнера. Тому в комунікативному процесі відбувається не просто «фрух інформації», а щонайменше активний обмін нею.

По-друге, характер обміну інформацією між людьми визначається тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть впливати один на одного. Саме в цьому розумінні Л.С.Виготський стверджує, що знак у спілкуванні подібний до знаряддя в праці. *Комунікативний* вплив, який при цьому виникає, є нічим іншим, як *психологічним* впливом однієї людини на іншу з метою зміни її поведінки. Ефективність комунікації саме і вимірюється тим, наскільки вдалося здійснити цей вплив. Це означає зміну самого типу відносин, що склався між учасниками комунікації.

По-третє, комунікативний вплив як результат обміну інформацією можливий лише тоді, коли людина, яка *спрямовує інформацію (комунікатор)*, і людина, яка *приймає її (реципієнт)*, володіють єдиною або подібною системою кодування і декодування знаків, інакше кажучи, говорять однією мовою. Це особливо важливо, оскільки комунікатор і реципієнт у кому-нікативному процесі постійно міняються місцями. Будь-який обмін інформацією психологічно можливий лише за умови, що знаки і

закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Тільки прийняття єдиної системи значень забезпечує партнерам можливість розуміти один одного.

Для описання цієї ситуації соціальна психологія запозичила з лінгвістики термін *«тезаурус»*, яким позначається єдина система значень, прийнята всіма членами групи, учасниками комунікативного процесу. Але справа в тому, що навіть знаючи значення одних і тих же слів, люди іноді по-різному їх розуміють: соціальні, політичні, вікові та інші особливості можуть бути цьому причиною. Ще Л.С.Виготський підкреслював, що думка ніколи не дорівнює прямому значенню слів. Тому в людей, що спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів. А це можливо за умови включення комунікації до певної спільної системи діяльності.

Справжнє ефективне спілкування – це не стільки обмін значеннями, скільки обмін смислами, більш того, це – пошук спільного смислу.

Розрізнення понять *«значення»* і *«смысл»* у лінгвістиці та психології має давню традицію.

Значення – це відображення найсуттєвіших та узагальнених сторін предметів і явищ. Система значень є відносно постійною, об'єктивною та єдиною сукупністю понять, дій чи цінностей для більшості членів соціальної групи.

Смысл – це той суб'єктивний зміст, якого набуває слово в конкретному контексті, в конкретній ситуації спілкування. Порівняймо, наприклад, значення слів «шляпа», «орел», «дуб» та їхній смисл, якщо ними характеризують конкретну людину.

Саме у спілкуванні смисл слова збагачується і модифікується, воно звільняється від жорстких семантичних еталонів (значень) і набуває нових, незвичайних нюансів, показуючи суб'єктивне ставлення людини до конкретного об'єкта. Тому кількість значень слова обмежена для кожного етапу розвитку мови, а кількість смислів практично є необмеженою. За характером впливу інформація, що йде від комунікатора, може бути спонукальною і констатуючою.

Спонукальна інформація висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді. Вона розрахована на те, щоб стимулювати певні дії, і виконує функції:

а) активізації поведінки, тобто спонукування до дії в заданому напрямку;

б) інтердикції, тобто заборони певних дій або небажаних різновидів діяльності;

в) дестабілізації, або порушення деяких автономних форм поведінки та діяльності.

Констатуюча інформація виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки не прямо, а опосередковано і поступово. Самий

характер пові- домлення буває різним: міра об'єктивності може варіювати від байдужого тону викладу до включення в самий текст повідомлення елементів переконання. Варіант повідомлення визначається комунікатором.

Залежно від спрямованості інформації, яка йде від комунікатора, виокремлюють **аксіальну** та **ретіальну** комунікації.

Аксіальна (від лат. axis – вісь, осьовий) *комунікація спрямовує свої сигнали до якогось окремого отримувача інформації (індивідуального чи групового).*

Ретіальна (від лат. rete – мережа) *комунікація має своїм адресатом багатьох реципієнтів, великі соціальні групи, які розосереджені у просторі й у більшості випадків є анонімними для комунікатора.* Моделі аксіальної комунікації використовуються здебільшого в ситуаціях безпосереднього міжособистісного спілкування. Масове спілкування, яке здійснюється за допомогою засобів масової комунікації, використовує моделі *ретіальної* комунікації.

Американський соціальний психолог *Г.Лассуел* вважає, що будь-який процес може бути розглянутий з точки зору структури і функцій. **У структурі комунікативного процесу** він виокремлює *п'ять одиниць (елементів) комунікативного процесу:*

1. *Хто* передає інформацію (комунікатор, передавач інформації)?
2. *Що* передається (повідомлення, або конкретніше – текст)?
3. *Як*, тобто за допомогою якого каналу?
4. *Кому* (аудиторія, реципієнт)?
5. *З яким результатом* (ефект впливу)?

Таким чином, процес комунікації має певну структуру, яка включає комунікатора, повідомлення, канал зв'язку, аудиторію, що сприймає інформацію, і ефект від її одержання.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою **знакових систем**. Існує кілька таких систем, які використовуються в комунікативному процесі й відповідно до яких можна класифікувати засоби комунікації на вербальні та невербальні.

Вербальна (від лат. verbum – слово, словесний, усний) *комунікація* використовує як знакову систему мову – найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії і взаєморозуміння у процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації.

Діалог, або діалогічна мова як специфічний різновид розмови є послідовною зміною комунікативних ролей, в ході якої виявляється зміст мовного повідомлення, тобто відбувається збагачення, розвиток інформації.

Ефективність мовного впливу значною мірою визначається його змістовністю і багатством мовних засобів, культурою і виразністю мови. Не випадково функціональне значення людської мови як засобу і чинника соціального спілкування останнім часом все більше стає предметом спеціального дослідження. У зв'язку з цим заслуговує уваги концепція **«мовного спілкування»**, запропонована О.О.Леонтьєвим. Спілкування розглядається ним насамперед як мовна діяльність, яка аналізується у взаємозв'язку із спілкуванням і з точки зору її психологічної зумовленості.

Б.Д.Паригін, аналізуючи концепцію О.О.Леонтьєва як фундаментальну і важливу, вважає, що «мовне» спілкування не може зводитися до діяльності. Але, на його думку, це не дає підстав для недооцінки значущості ні живої контактної усної мови, ні виразності друкованого слова. Відомо, наскільки велика сила слова як способу встановлення не тільки раціонального, але й емоційного контакту. Так, палітра слів, за допомогою яких можна висловити всі можливі емоційні стани людини, налічує близько 5000-6000 слів.

Невербальна комунікація – це обмін невербальними повідомленнями між людьми та їх інтерпретація в даній ситуації.

У процесі невербальної комунікації люди одержують певну інформацію. Це, *по-перше*, інформація про особистість комунікатора: темперамент, емоційний стан, «Я»-образ і самооцінка, особистісні властивості і якості, комунікативна компетентність, соціальний статус, приналежність до певної групи або субкультури. *По-друге*, про ставлення учасників один до одного – емоційна близькість чи віддаленість, характер або тип відносин, динаміка взаємостосунків тощо. *По-третє*, інформація про ставлення учасників комунікації до самої ситуації, яка дає змогу регулювати взаємодію: інформація про включеність в дану ситуацію – комфортність, спокій, інтерес, або ж прагнення вийти з неї – нервозність, нетерпіння.

Невербальна комунікація включає різні знакові системи:

- оптико-кінетичну,
- контакт «віч-на-віч»,
- пара – та екстралінгвістичну,
- просторово-часову.

Оптико-кінетична система знаків використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук – жестикуляція, обличчя – міміка, пози – пантоміміка).

Ще однією специфічною знаковою системою є **контакт «віч-на-віч»**, який має місце у візуальному спілкуванні. У дослідженнях контакту «віч-на-віч» інтерес був зосереджений перш за все на вивченні інтимного спілкування. Англійський дослідник М.Аргайл розробив навіть певну «формулу інтимності», з'ясувавши залежність міри інтимності від такого

параметра, як дистанція спілкування, яка по-різному дає можливість використовувати контакт «віч-на-віч».

Особливе значення має візуальне спілкування для дитини. Встановлено, що дитині властиве фіксування уваги передусім на людському обличчі. Експерименти на дорослих також показали, що найбільш жвава реакція виявлена на два горизонтально розміщені кола (аналоги очей).

У розмові люди то дивляться один на одного, то відводять очі. Постійний погляд заважає зосередитися. Найчастіше дивляться в очі не більше 10 сек. Це буває перед початком розмови або після перших кількох слів. Потім зустрічаються очима час від часу. Візуальний контакт відбувається більшою мірою тоді, коли обговорюється приємна тема. При обговоренні неприємної теми часто утримуються від такого контакту. Охочіше дивляться на тих, ким захоплюються, або з ким перебувають у близьких стосунках. Більш схильні до візуального контакту жінки. Як показують дослідження, максимальний час, протягом якого прямий погляд незнайомої людини не викликає дискомфорту, не перевищує трьох секунд.

Паралінгвістична система – це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини.

Екстралінгвістична знакова система – це включення в мову пауз,

інших нелінгвістичних компонентів (покашлювання, сміх), темп мовлення.

Простір і час організації комунікативного процесу виступають теж особливою знаковою системою, мають певне смислове навантаження як компоненти комунікативних ситуацій. Так, розміщення партнерів обличчям один до одного сприяє виникненню контакту, символізує увагу до того, хто говорить, натомість окрик у спину може мати негативне значення.

Комунікативні здібності – це стійка сукупність індивідуально-психологічних особливостей людини, що входить до структури інтелектуальних здібностей та обумовлює успішність виконання нею комунікативної діяльності. При цьому ми зазначаємо, що ця сукупність особливостей людини становить єдине ціле, має індивідуальний ступінь виразності та відрізняє одну людину від іншої, стосується успішності виконання комунікативної діяльності, в якій виявляється й за допомогою якої розвивається.

Для розуміння комунікативних здібностей визначаються такі компоненти:

- когнітивний,
- мотиваційний,
- самооцінний,
- емоційний,

- комунікативно-діяльнісний.

Когнітивний компонент – це репрезентативно-когнітивні структури, які являють собою узагальнено-абстрактний результат набуття індивідом комунікативних знань, умінь і навичок, є внутрішньою основою процесів обробки інформації й організації комунікативної діяльності людини. Слід зазначити, що для успішного виконання різних видів діяльності необхідні свої специфічні системи репрезентативно-когнітивних структур. В основі розвитку когнітивного компонента комунікативних здібностей лежить усе більше диференціювання когнітивних репрезентативних структур. Таким чином, ми розглядаємо психологічну сутність когнітивної складової комунікативних здібностей як багатомірний ментальний когнітивний простір, який характеризується певною топологією. Розвиток комунікативних здібностей супроводжується ускладненням цього простору.

Мотиваційний компонент комунікативних здібностей являє собою систему потреб, мотивів, інтересів, ідеалів, прагнень, установок, норм, цінностей, тощо. Основною складовою цього компонента є мотив – внутрішнє спонукання особистості до комунікативної діяльності, пов'язане із задоволенням комунікативної потреби. Таким чином, мотиваційний компонент комунікативних здібностей означає наявність соціально схвальних мотивів комунікативної діяльності та прагнення до участі в ній.

Самооцінний компонент комунікативних здібностей містить у собі оцінку людиною себе як суб'єкта комунікативної діяльності, тобто самооцінку, під якою розуміється узагальнений результат пізнання себе та емоційне ставлення до себе. Це афективна частина образу «Я», що тісно пов'язана з проблемою самосвідомості, з уявленням про свою значущість у комунікативній діяльності.

Емоційний компонент комунікативних здібностей – це уміння комуніканта керувати своїми емоціями у процесі комунікативної діяльності та правильно інтерпретувати емоційний стан інших учасників комунікації.

Комунікативно-діяльнісний компонент комунікативних здібностей характеризує людину як суб'єкта комунікативної діяльності, в якій виявляються особистісні особливості людини.

Систему комунікативних знань, умінь та навичок можливо сформувати тільки на основі *комунікативних здібностей*, високий рівень яких дає змогу виявити внутрішні резерви особистості для її розвитку, навчання, виховання. Наявність високого рівня комунікативних здібностей хоча й не гарантує успіху у навчальній, професійній, творчій діяльності, але є його передумовою.

Для оцінки можливостей особистості військовослужбовця, його здібностей на етапі первинної профконсультації ретельно аналізують дані анкети опантанта, розділи, які стосуються успішності навчання, досвіду та успіхів позанавчальної та позаузівської діяльності, а також використовуються анкета для оцінки комунікативних і організаторських

здібностей (КОС), яку запропонував Б. О. Федоришин.

Комунікативність як риса характеру розвивається на основі комунікабельності, яка, закріплюючись у поведінці, являється передумовою для формування таких якостей особистості, як направленість на спілкування, інтерес до людей, соціальна перцепція, рефлексія, емпатія. Усі ці якості можна вважати необхідними для роботи у сфері професій «людина – людина», а також в інших сферах, де робота пов'язана з керівництвом та спілкуванням. Не менш важливими є також організаторські здібності, які проявляються в самостійному прийнятті рішень, особливо в складних ситуаціях, в ініціативності, в діяльності та спілкуванні, в плануванні діяльності.

Тести та завдання

Завдання 1. МЕТОДИКА КОЗ “Оцінка комунікативних і організаторських здібностей”

Інструкція до методики

Вам треба відповісти на всі запропоновані запитання. Вільно висловлюйте свою думку з приводу кожного запитання та відповідайте так: якщо Ваша відповідь на запитання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітинці бланку відповідей поставте плюс, якщо Ваша відповідь негативна (Ви не згодні) — поставте мінус. Слідкуйте, щоб номер запитання та номер клітинки, де Ви записуєте свою відповідь співпадали. Майте на увазі, що запитання носять загальний характер і не можуть містити в собі всі необхідні подробиці. Тому уявіть собі типові випадки і не замислюйтесь над деталями. Не слід витрачати багато часу на обмірковування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам важко відповісти. Тоді намагайтесь дати ту відповідь, яку вважаєте переважною. При відповіді на будь-яке з цих запитань звертайте увагу на його перші слова. Ваша відповідь повина бути узгоджена з ним. Відповідаючи на запитання, не прагніть викликати приємне враження. Нам важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал за серію запитань.

ОПИТУВАЛЬНИК КОЗ

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтесь?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, завданої вам кимсь із ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися у створеній критичній ситуації?
5. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств з різними людьми?
6. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
7. Чи правда, що приємніше і простіше проводити час з книгами або за якимось іншим заняттям, ніж з людьми?

8. Якщо з'явилися якісь перешкоди у здійсненні ваших намірів, то чи легко Ви відмовляєтесь від них ?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші Вас за віком?
10. Чи любите придумувати і організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко включаєтесь до нової для Вас компанії? 12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які треба було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви домогтися, щоб Ваші товариші діяли згідно з вашою думкою?
15. Чи важко Ви освоюєтесь у новому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обов'язків, зобов'язань?
17. Чи прагнете Ви, користуючись зручним випадком, познайомитися та поспілкуватися з новою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви берете ініціативу на себе?
19. Чи роздратовують Вас оточуючі люди і чи хочеться Вам побути на самоті?
20. Чи правда, що Ви, як правило, погано орієнтуєтесь у незнайомій для Вас обстановці?
21. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи буває у Вас почуття незручності або сором'язливості, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите Ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу, вирішуючи питання, що зачіпають інтереси Ваших товаришів?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед малознайомих людей?
28. Чи правда, що Ви рідко прагнете доводити свою правоту?
29. Чи вважаєте Ви, що вам не дуже важко внести пожвавлення у малознайому Вам компанію?
30. Чи берете Ви участь у громадській роботі інституту?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликою кількістю людей?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?
33. Чи відчуваєте себе невимушене, коли знаходитеся у незнайомій для вас компанії?

34. Чи охоче Ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що Ви відчуваєте себе досить впевнено і спокійно, коли повинні говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто Ви запізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви опиняєтесь у центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви ніяковієте, відчуваєте незручність у спілкуванні з малознайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Дешифратор

Тип здібностей	Позитивні відповіді	Негативні відповіді
Комунікативні	Питання 1-го стовпчика	Питання 3-го стовпчика
Організаторські	Питання 2-го стовпчика	Питання 4-го стовпчика

Обробка результатів

1. Співставити відповіді з дешифратором та порахувати кількість співпадінь окремо за комунікативними та організаторськими здібностями.
2. Обчислити оціночні коефіцієнти комунікативних (K_k) та організаторських (K_o) здібностей як відношення кількості співпадаючих відповідей по комунікативних здібностях (K_x) та організаторських здібностях (O_x) до максимальної можливої кількості співпадінь (20) за формулами

$$K_k = K_x / 20, \quad K_o = O_x / 20.$$

Для якісної обробки результатів необхідно співставити отримані коефіцієнти з шкальними оцінками (див. таблицю)

Шкала оцінок комунікативних та організаторських здібностей

K_k	K_o	Шкальна оцінка
0,10 – 0,45	0,20 – 0,55	1
0,45 – 0,55	0,56 – 0,65	2
0,56 – 0,65	0,66 – 0,70	3
0,66 – 0,75	0,71 – 0,80	4
0,75 – 1,00	0,81 – 1,00	5

Якщо Ви отримали оцінку «1», то Вам характерний досить низький рівень виявлення здібностей до комунікативної та організаційної діяльності.

Для тих, хто отримав оцінку «2», розвиток комунікативних та організаторських здібностей знаходиться на рівні нижче середнього. Ви не прагнете до спілкування, почуваетесь скуто в новій компанії, колективі, надаєте перевагу проведенню вільного часу на самоті, обмежуєте свої знайомства, переживаєте труднощі при встановленні контактів з людьми і, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуєтесь в незнайомій ситуації, не відстоюєте свою думку, важко переживаєте образи. Виявлення ініціативи в громадській діяльності досить занижене, у багатьох справах Ви уникаєте прийняття самостійних рішень.

Якщо Ви отримали оцінку «3», то для Вас характерний середній рівень виявлення комунікативних та організаторських здібностей. Ви прагнете до контакту з людьми, не обмежуючи коло своїх знайомств, відстоюєте свою думку, плануєте роботу. Однак, «потенціал» цих здібностей не відрізняється високою стійкістю. У майбутньому Ви потребуєте серйозної і планомірної роботи по формуванню і розвитку комунікативних та організаторських здібностей.

Якщо Ви отримали оцінку «4», то Вас можна віднести до групи людей з високим рівнем виявлення комунікативних та організаторських здібностей. Ви не губитесь у новій ситуації, швидко знаходите друзів, постійно намагаєтесь розширити коло знайомих, займаєтесь громадською діяльністю, допомагаєте близьким, друзям, виявляєте ініціативу в спілкуванні, із задоволенням приймаєте участь в організації громадських заходів, здатні берете самостійне рішення в екстремальній ситуації.

Якщо Ви отримали оцінку «5», то Вас можна віднести до групи людей з найбільш високим рівнем виявлення комунікативних та організаторських здібностей, для Вас характерні швидка орієнтація у важких ситуаціях, невимушена поведінка в новому колективі. Ви ініціативні, приймаєте самостійні рішення, відстоюєте свою думку. Ви легко почуваете себе в незнайомій компанії, любите і вмієте організовувати різноманітні ігри, колективні справи.

При інтерпретації отриманих даних потрібно пам'ятати, що вони лише констатують наявний рівень комунікативних та організаторських здібностей у даний період розвитку особистості. Якщо результати тестування виявляться невисокими, то це зовсім не означає, що цих здібностей потенційно у Вас немає. Просто не були створені умови для їх виявлення та розвитку або у Вас самого не було нагальної потреби отримати відповідні вміння.

Завдання 2.

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ

(М. СНАЙДЕР)

Методика призначена для вивчення рівня комунікативного контролю. Згідно з М. Снайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно слідкують за собою, добре обізнані, як поводитись, управляють своїми емоційними виявленнями. Разом з тим вони відчують значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій. Люди з низьким комунікативним контролем безпосередні і відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

Інструкція. Уважно прочитайте 10 висловлювань, які відображають реакції на деякі ситуації спілкування. Кожне з них оцініть як вірне чи невірне відносно себе. Якщо речення здається вам вірним або дуже вірним, поставте біля порядкового номеру букву «В», якщо невірним або взагалі невірним – букву «Н».

Люди з високим показником комунікативного контролю, за Снайдером, постійно контролюють себе, добре знають, де і як себе поводити, вміють керувати своїм емоційним станом. Разом з тим, у них ускладнена спонтанність самовираження, вони не люблять прогнозованих ситуацій. Їх позиція: «Я такий, який я є в даний момент». Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні та відкриті, мають стійкіше Я, на них не суттєво впливають зміни в різних ситуаціях.

Підрахунок результатів: 1 бал нараховується за відповідь «Н» на 1, 5 і 7 питання, та за відповіді «В» на інші питання. Підрахуйте суму балів. Якщо ви відверто відповідали на питання, то про вас, судячи по всьому, можна сказати наступне.

Класифікатор тесту

0–3 бала – у вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійка, але ви не вважаєте за потрібне змінюватись в залежності від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття у спілкуванні. Деякі вважають вас незручним у спілкуванні через вашу прямолінійність.

4–6 балів – у вас середній комунікативний контроль, ви щирі, але нестримні у своїх емоційних проявах, прислуховуєтесь до думки оточуючих.

7–10 балів – у вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміни ситуації, добре відчуваєте та навіть взмозі передбачити враження, яке ви справляєте на оточуючих.

Завдання 3.

ДІАГНОСТИКА ЗАГАЛЬНОГО РІВНЯ КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ

(ЗА В.Ф. РЯХОВСЬКИМ)

Інструкція. За кожну відповідь «так» нараховується 2 бали, «інколи» – 1 бал, «ні» – 0 балів.

Опитувальник

1. Ви очікуєте буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім несила терпіти?
3. Чи не викликає у вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи прикладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь питання тощо)?
7. Чи вірите ви в існування проблеми «батьків і дітей» та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, що їх ви позичили йому кілька місяців тому?
9. У кафе вам подали недоброякісне блюдо. Чи змовчите ви, лише невдоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочнете бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?
13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінки творів літератури, мистецтва, культури, ніяких «чужих» думок з цього приводу ви не приймаєте. Це так?
14. Почувши десь у неофіційній ситуації («у кулуарах») явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання, ви, скоріше за все, промовчите?
15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися у якійсь проблемі чи навчальній темі?
16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

Обробка даних. Знайдіть загальну суму балів, яку ви набрали, відповідаючи на запитання тесту.

Інтерпретація результатів.

32–30 балів. Ви некоммунікбельні, і це ваша біда, оскільки саме ви, передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям нелегко. На вас важко покласти в справі, що вимагає групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельними, контролюйте себе.

29–25 балів. Ви замкнуті, неговірки, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і неспричинюють вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись ви «несподівано» стаєте розкутими та коммунікбельними? Варто лише постаратися,

24–19 балів. Ви певною мірою товариські, у зн айомій обстановці почувате себе цілком упевнено. Нові проблеми нас не лякають, однак з новими людьми ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах. У ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки у вашій владі,

18–14 балів. У вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі н спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете назустріч з новими людьми, У тойже час Ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та багатослів'я, усе це вас дратує.

13–9 балів. Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говірки, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитеся з новими людьми, нікому не підмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого нам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі із серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви зможете змусити себе не відступати.

8–4 бали. Товариськість «б'є з вас ключем» Ви завжди у курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас нудьгу. Охоче висловлюєтесь, навіть якщо ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди почувате себе у своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до вас з деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтесь над цим.

3 бали і менше. Ваша коммунікбельність носить хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтесь в справи, що не мають до вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, у яких зовсім некомпетентні. В силу цього ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів: Вам необхідно зайнятися самовихованням.

Теми рефератів:

1. Соціокультурні аспекти спілкування.
2. Психологічні особливості невербальної комунікації.
3. Психологічні особливості вербального спілкування.
4. Соціально-психологічні бар'єри спілкування.
5. Сутність рефлексивного слухання.

Контрольні питання:

1. Що розуміють під спілкуванням?
2. Що входить до структури спілкування?
3. Які є види спілкування? Охарактеризуйте їх.
4. Розкрийте комунікативний аспект спілкування.
5. Охарактеризуйте поняття «комунікативні здібності».
6. Розкрийте сутність когнітивного, мотиваційного, самооцінного, емоційного, комунікативно-діяльнісного компонентів комунікативних здібностей.
7. Яким чином спілкування впливає на психічний розвиток, психічну діяльність та поведінку особистості?
8. Розкрийте діалектичний взаємозв'язок між спілкуванням і діяльністю.

Навчальні тести

Вставте пропущені слова

1. В спілкуванні реалізуються відносини людей.
2. У спілкуванні виділяють три взаємопов'язані сторони: ..., ...,
3. ... - це рух м'язів обличчя, які відображають внутрішній емоційний стан людини.
4. Маніпулятивне спілкування спрямоване на отримання ... від співрозмовника.
5. Спілкування - це перш за все процес обміну інформацією, яка приводить до
6. ... - система слів, виразів і правил їх сполучення в усвідомлені вислови, які використовують для спілкування.
7. «Контакт масок» - це формальне ..., коли відсутнє прагнення зрозуміти особливості особистості співрозмовника і застосовуються емоційні маски.
8. Відстань, на якій спілкуються співрозмовники, залежить від ..., ... традицій, від міри довіри до співрозмовника.

9. Для організації ефективного спілкування (особливо у масових комунікаціях) необхідно володіти навиками ... і ... уваги.

10. Одним з найбільш важливих моментів у будь-якому слуханні є момент ... зв'язку.

Допоміжні слова: соціальні; комунікативну, інтерактивну, перцептивну; міміка; вигоди; взаєморозуміння; мова; спілкування; культурних, національних; притягування, утримання; зворотного.

Завдання для самостійної роботи

Прокоментуйте твердження:

1. Спілкування - це цілеспрямований вплив на поведінку, стан та установки партнера.

2. Відстань, на якій спілкуються співрозмовники, залежить від культурних, національних традицій, від міри довіри до співрозмовника.

3. Якщо будь-яка з ланок акту спілкування порушується, то не вдається досягти очікуваних результатів, спілкування виявляється неефективним.

4. Спілкування - це процес обміну інформацією, яка приводить до взаєморозуміння.

5. Дослідження показують, що в акті комунікації людини слова складають 7 відсотків, звуки та інтонація - 38 відсотків, нерозмовна взаємодія - 53 відсотки.

6. У спілкуванні виділяють чотири взаємопов'язані сторони.