

## ТЕМА 5. ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ. КОНФЛІКТ

1. Спілкування: поняття, мета, засоби.
2. Комунікативний аспект спілкування.
3. Сутність поняття конфлікт, його структура та функції. Основні стратегії розв'язання конфлікту.

### **1. Спілкування: поняття, мета, засоби.**

Спілкування є важливою духовною потребою особистості як суспільної істоти. Завдяки спілкуванню людина отримує знання про навколишній світ, засвоює суспільні, моральні та культурні цінності. Без нього в суспільстві немислимі процеси виховання, освіти, управління та обслуговування. Спілкування в житті людини і суспільства виконує інформаційну, соціальну, психологічну, розвивальну функції.

Спілкування – взаємодія двох чи більше людей, яка складається в обміні між ними інформацією пізнавального чи афективнооціночного характеру.

Соціальний сенс і мета спілкування – бути засобом передачі форм культури і суспільного досвіду від покоління до покоління – через звичаї, традиції, норми поведінки, книги, твори мистецтва, предмети матеріальної культури, систему освіти, виховання, філософію, релігію.

Спілкування – це багатоплановий процес, в якому можна виокремити такі *основні функції*:

- *Інформаційно-комунікативна функція* спілкування охоплює все, що має відношення до передачі та прийому інформації людиною. Йдеться не лише про готову інформацію, а також і про інформацію, яка створюється.

- *Регулятивно-комунікативна функція* спілкування забезпечує не лише пізнання, а й регуляцію поведінки суб'єктів спілкування. З цією функцією пов'язані і способи впливу людей одне на одного: переконання, навіювання, наслідування, зараження тощо.

- *Афективно-комунікативна функція* спілкування відноситься до емоційної сфери особистості, визначає її ставлення до явищ навколишнього світу.

Структура спілкування включає взаємопов'язані сторони:

*Комунікативна* сторона спілкування пов'язана із виявленням специфіки обміну інформацією між людьми як активними суб'єктами спілкування. Засобами комунікативного процесу є різні знакові системи: мова (вербальне спілкування) та жести, міміка, інтонації (невербальне спілкування).

*Інтерактивна* сторона спілкування: організація суб'єктами спілкування спільної стратегії взаємодії. Розрізняють різні програми взаємодії між людьми (від співробітництва до конкуренції). Цей же бік спілкування містить у собі таку значущу змінну, як визначення між партнерами статусу у спілкуванні.

*Перцептивна* сторона спілкування містить у собі процес взаємного сприймання і розуміння співрозмовниками один одного. Перцепція, перш за все, процес формування образу іншої людини в свідомості співрозмовника. Це досягається за рахунок «прочитання» по зовнішності партнера його психологічних рис та можливих особливостей його поведінки. Основними механізмами пізнання іншої людини є ідентифікація (ототожнення) та рефлексія (усвідомлення того, як сприймають суб'єкта спілкування інші люди).

## **2. Комунікативний аспект спілкування.**

*Комунікація* - це акт і процес встановлення контактів між суб'єктами взаємодії за допомогою вироблення загального сенсу переданої і сприймають інформації. Дії, метою яких є смислове сприйняття, називають комунікативними. Головним завданням міжособистісної комунікації виступає досягнення соціальної спільності. При цьому індивідуальність і унікальність кожного суб'єкта взаємодії зберігаються.

Види комунікації: *вербальну і невербальну.*

*Вербальна комунікація* використовує у якості знакової системи людське мовлення, тобто систему фонетичних знаків. За допомогою мовлення здійснюються кодування й декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує цю інформацію.

Невербальна комунікація включає наступні основні знакові системи:

### *1. Оптико-кінестетична (кінесика):*

- жести – жестові рухи окремих частин тіла;
- міміка – рухи м'язів обличчя;
- пантоміміка – моторика всього тіла і пози, постава, нахили, хода;
- контакт очей.

### *2. Акустична:*

- паралінгвістика – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність;
- екстралінгвістика – включення в мовлення пауз, темпу, покахикування, плачу, сміху.

### *3. Тактико-кінестетична (тахесика):*

- дотики;
- рукостискання;
- поцілунки.

### *4. Ольфакторна:*

- запах тіла;
- запах косметики.

### *5. Просторово-часова (проксемика):*

- відстань між суб'єктами;
- тривалість комунікації.

Сукупність цих засобів покликана виконувати наступні функції: доповнення мовлення, заміщення мовлення, репрезентація емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

В умовах комунікації можуть виникати так звані комунікативні бар'єри. Бар'єри, пов'язані із комунікативними особливостями учасників взаємодії, мають соціальний або психологічний характер.

Комунікативні бар'єри - психологічні перешкоди, що виникають на шляху отримання інформації.

Розрізняють бар'єри ставлення, розуміння та соціально-культурні.

Бар'єри ставлення можуть виникати через особливі соціально-психологічні стосунки, які склалися між партнерами (антипатія, недовіра тощо), а також через своєрідний «фільтр» довіри чи недовіри. Причому фільтр діє таким чином, що цілком достовірна інформація може стати неприйнятною, а хибна, навпаки, прийнятною.

Бар'єри розуміння пов'язані із змістовними і формальними характеристиками самого повідомлення (фонетичними, стилістичними, семантичними), а також логікою його побудови.

Соціально-культурні бар'єри пов'язані з належністю суб'єктів комунікації до різних соціальних, культурних, національних, релігійних, професійних груп.

Мотиваційний бар'єр. Виникає при небажанні громадянина вступати зі співробітником у контакт, внаслідок неприязного відношення.

Віковий бар'єр. Виникає між людьми, що перебувають у різних вікових групах.

Вибіркове слухання. При цьому бар'єрі людина має тенденцію до блокування нової інформації, особливо якщо вона суперечить існуючим судженням.

Помилки сприйняття при спілкуванні:

1) фактор «переваги» (при зустрічі з людиною, яка перевершує нас за якимось параметром, ми оцінюємо її дещо більш позитивно, ніж було б, якби вона була нам рівною. Якщо ж ми спілкуємося з людиною, яку у чомусь перевершуємо, то ми недооцінюємо її).

Джерела інформації: а) одяг, зовнішній вигляд, нагороди, коштовності, авто, інтер'єр кабінету тощо; б) манера поведінки людини;

2) фактор «привабливості» (певні якості, переоцінюються чи недооцінюються іншими людьми). Якщо людина нам подобається, ми одночасно схильні вважати її більш розумною, гарною, переоцінювати;

3) фактор «відношення до нас» (люди, які добре до нас відносяться, оцінюються вище тих, котрі до нас погано відносяться);

4) ефект «ореола» (привабливі ззовні люди оцінюються позитивно, непривабливі – негативно).

### **3. Сутність поняття конфлікт, його структура та функції. Основні стратегії розв'язання конфлікту.**

Латинське слово *conflictus* складається з префікса con (з разом з ким-небудь, проти когось, одночасно) та дієслова flictus (бити, штовхати, зіштовхувати).

Конфлікт можна розглядатись як:

- стан відкритої боротьби, війна, битва; - дисгармонія у відносинах людей, зіткнення протилежностей;
- психічна боротьба між взаємовиключними можливостями;
- протиборство героїв у творах художньої літератури, кіно;
- емоційна напруга внаслідок непримиренності внутрішніх настанов з вимогами ситуації.

Узагальнююче значення – зіткнення, суперечка, боротьба, протистояння протилежних опозиційних сторін (найчастіше двох).

Конфлікт – зіткнення протилежно спрямованих, несумісних одна з одною тенденцій (потреб, ціннісних орієнтацій, інтересів, соціальних настанов, планів) у свідомості окремо взятого індивіда, міжособистісних взаємодіях та міжособистісних стосунках індивідів чи груп людей.

Конфлікт – це суперечність, яка сприймається як значуща життєва проблема, що вимагає свого розв'язання і викликає активність щодо її подолання.

Ознаки конфлікту:

- наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна;
- неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не може бути поділений між учасниками конфліктної взаємодії;
- бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не вихід із наявної ситуації;
- наявність негативних емоцій.

Об'єктивною основою конфлікту є *конфліктна ситуація*. Однак лише її недостатньо. Необхідна наявність конфліктної поведінки, тобто певних способів взаємодії конфліктних сторін у формі боротьби, суперництва, протиборства.

Конфлікт містить наступні основні структурні елементи:

- суб'єкти конфлікту (учасники конфліктної ситуації – опонент, супротивник, агресор, ворог, ініціатор конфлікту, підбурювач, організатор, медіатор);
- предмет конфлікту;
- об'єкт конфлікту; - соціальне середовище, умови перебігу конфлікту (зовнішній контекст, в якому він виникає і розвивається);
- образи конфліктної ситуації (ідеальні картини, уявлення про конфліктну ситуацію, притаманні учасникам конфлікту);
- способи поведінки в конфлікті (конкретні дії учасників);

- наслідки конфліктних дій.

Об'єктивні причини конфліктів існують незалежно від волі і бажання учасників взаємодії (обмеженість у ресурсах, погані комунікації тощо).

Основні з них:

- обмеженість ресурсів, які треба ділити;
- взаємозалежність завдань;
- розбіжності в меті;
- розбіжності в уявленнях і цінностях;
- розбіжності у манері поведінки і життєвому досвіді;
- незадовільні комунікації.

Суб'єктивні причини зумовлені передусім конкретною поведінкою індивіда та психологічною структурою особистості - характером, темпераментом, спрямованістю, ціннісними орієнтаціями, потребами тощо. Оскільки кожна людина як особистість багатогранна, суб'єктивні причини набувають різноманітних форм і видів. Вони проявляються як невідповідність цих факторів конкретній життєвій ситуації.

Передумови виникнення конфліктів:

- конфлікти ролей – зіткнення різних соціальних ролей, які виконуються однією або декількома людьми (групами); очікування від людини неадекватних рольових дій; неадекватне виконання соціальних ролей учасниками спільної діяльності.

- конфлікти бажань – зіткнення кількох бажань у свідомості однієї людини або зіткнення свідомостей декількох людей (груп) з приводу того самого бажання; - конфлікти норм поведінки.

– зіткнення цінностей, норм поведінки, життєвого досвіду при взаємодії та спілкуванні людей.

Конфліктогени – слова, дії (бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту, спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

Головними ознаками конфлікту є:

1. Усвідомлення сторонами протилежної спрямованості інтересів, мотивів і суджень сторін.
2. Відкрите або приховане протиборство сторін, нанесення ними взаємних збитків.
3. Психологічна напруженість, наявність негативних емоцій стосовно іншої сторони.
4. Втягування учасників у конфліктну взаємодію, що ускладнює її припинення.

Найчастіше виникають такі чотири типи конфліктів:

- внутрішньоособистісні (інтраперсональні), які виникають на рівні однієї особистості (наприклад на рівні безпосередньо викладача або студента);

- міжособистісні (інтерперсональні), які виникають між двома особистостями (наприклад між двома студентами);
- внутрішньогрупові (інтрогрупові), які виникають всередині групи, зокрема між конкретною особою і групою;
- міжгрупові (інтергрупові), які виникають між соціальними групами, причому як всередині організації, так і за її взаємодії з оточенням (наприклад, між двома підрозділами в організації).

Американський психолог Кеннет Томас виділив п'ять основних підходів до вирішення конфліктної ситуації: *суперництво, компроміс, співробітництво, вихід, пристосування.*

*Суперництво.* Головна мета - нав'язати свою точку зору, вигідне для себе рішення іншою стороною. Застосовується в тому випадку, якщо ваше рішення є конструктивним і несе в собі користь для колективу, організації

*Компроміс.* Обидві сторони йдуть на поступки один одному, частково відмовляючись від своїх умов і претензій. Підходить для ситуації, коли опоненти знаходяться в рівних умовах, коли допустимо прийняття тимчасового рішення.

*Пристосування.* Відмова від своїх вимог у вимушеній або добровільній формі. Часто це відбувається через те, що одна зі сторін усвідомлює свою неправоту, хоче зберегти хороші відносини з опонентом або просто через несерйозність суперечки.

*Відступ.* Уникнення конфлікту, спроба вийти з нього при мінімальних втратах. Правда в результаті протистояння ніяк не вирішується. У кращому випадку - воно просто згасне. У гіршому - претензії будуть накопичуватися в прихованому режимі і потім виплеснутися в ще більш сильний конфлікт.

*Співробітництво.* Найбільш ефективний метод вирішення конфліктної ситуації. Полягає в конструктивному розборі проблеми, відношення до іншої сторони не як до суперника, а як до колеги. Спільний пошук кращого рішення.