

СПІЛКУВАННЯ У СУЧАСНОМУ ЖИТТІ ЛЮДИНИ

Анотація. У статті представлені результати дослідження феномена спілкування з позицій психологічної науки. Визначена його роль на різних етапах розвитку особистості у сучасних умовах. Розглянуто основні функції та етапи реалізації досліджуваного явища. Визначено можливі перепони для ефективного спілкування та шляхи їх подолання.

Ключові слова: спілкування, соціальна взаємодія, комунікативна, інтерактивна, перцептивна функції, контроль, прийняття рішення, мотивація, відправник, отримувач, повідомлення, зворотній зв'язок, соціальні комунікації.

Постановка проблеми. Сфера спілкування є важливою частиною людського буття. Вона розглядається як з точки зору повсякденного життя, так і в межах наукових досліджень. У побутовому вжитку поняття «спілкування» передбачає діяльність, що характеризується виявленням емоцій, почуттів [1]; процес, за допомогою якого люди обмінюються інформацією [2]. Вітчизняна психологічна наука розглядає сферу комунікації як складний багатоаспектний процес, метою якого є встановлення та розвиток міжособистісних контактів [3]. Потрібно зазначити, що необхідність спілкування зумовлена потребою у реалізації спільної діяльності. Це передбачає обмін інформацією, розвиток спільної стратегії взаємодії, досягнення взаєморозуміння з іншими учасниками комунікаційного процесу, а також адекватне сприйняття наявних партнерів. Міжособистісна взаємодія, що базується на вище зазначеній потребі, спрямована на здійснення певних змін у внутрішньому стані, поведінці, а також певних індивідуальних та концептуальних позицій партнерів комунікаційного процесу.

Таким чином, проблема спілкування є пріоритетним напрямом психологічних досліджень у ХХІ столітті, що обумовлено глобалізацією та інтеграцією людства у єдине світове суспільство з відповідною потребою у налагодженні ефективної комунікації.

На основі вище викладеного *метою* статті визначено: схарактеризувати феномен спілкування з врахуванням багатоаспектності сучасного життя.

Для досягнення мети потрібно розв'язати такі *завдання*:

1. з'ясувати сутність поняття «спілкування» з точки зору психологічної науки;
2. визначити роль спілкування на різних етапах розвитку особистості;
3. розглянути функції спілкування та основні етапи його реалізації;
4. з'ясувати можливі перепони для ефективного спілкування та визначити доцільні засоби їх подолання.

Виклад основного матеріалу. З точки зору психологічної науки поняття «спілкування» розглядається як різноманітні контакти між людьми, зумовлені потребою у спільній діяльності (Максименко С.Д.) [4]. Також цей термін передбачає обмін ідеями, почуттями, тощо, що дозволяє окремим індивідуумам або групам краще розуміти один одного [2].

Зважаючи на те, що розвиток особистості є одним з найважливіших об'єктів психологічних досліджень, доцільним є розглянути питання спілкування в контексті онтогенезу. В загальному сенсі поняття «онтогенез» використовується для визначення процесу розвитку окремого організму. У психологічній науці зазначене поняття пов'язано з формуванням основних особистісно-психічних структур людини у період дитинства. Дослідження онтогенезу є головним завданням дитячої

психології, де особлива увага приділяється окремим видам дитячої діяльності та проблемі спілкування. У першу чергу, це питання спільної діяльності та спілкування з дорослими [3].

Відомо, що дитина «переймає» у дорослих соціальні, знакові та символічні комунікативні структури, а також засоби здійснення конкретних видів діяльності в процесі інтеріоризації (сприйняття зовнішніх цінностей, їх прийняття та фіксування у системі особистості, що формується) [5]. На цій основі формуються її свідомість та особистість. Вітчизняна психологічна наука розглядає формування психіки, свідомості та особистості дитини як глибоко соціальні процеси, що відбуваються через активний цілеспрямований соціальний вплив у процесі спілкування [3]. Таким чином, ефективне спілкування зумовлює всебічний розвиток дитини. З точки зору онтогенезу зазначений процес відіграє незамінну роль у становленні особистості та формуванні майбутнього свідомого члена суспільства.

Беручи до уваги соціальну природу людини та її потребу у здійсненні взаємодії, будь-яка спільна діяльність не може відбуватися успішно, якщо учасники не мають налагодженого контакту. Соціальна взаємодія або соціальні відносини передбачають будь-які відносини між двома або більшою кількістю індивідумів [6]. Особливе значення спілкування має для людей, професійна діяльність яких вимагає глибокого розуміння людської природи та сутності міжособистісних відносин. Відомо, що людина будує відчуття власної ідентичності на основі спілкування з власною родиною та іншими людьми. Певний вплив має культура, стать, соціальний клас, до якого належить індивідум. Найважливіший соціальний та політичний устрій, сексуальна приналежність, географічне

розташування, фізичні та розумові здібності, тощо, також формують індивідуальні особливості особистості [7].

Процес спілкування завжди має місце у соціальному середовищі. Суб'єкти взаємодії у цьому випадку є носіями соціального досвіду. Це виявляється через зміст (будь-яка інформація, знання, методи здійснення діяльності, тощо), засоби (вербальна та невербальна комунікація), а також різні типи комунікації. Таким чином, спілкування охоплює всі об'єктивні та суб'єктивні аспекти людського життя, дозволяє передавати знання та досвід, формувати різноманітні навички та вміння, координувати та гармонізувати спільну діяльність [4].

У сучасному світі феномен спілкування в соціальному контексті все частіше співвідноситься з поняттям «соціальні комунікації». Зазначений термін передбачає розгляд шляхів, за допомогою яких відбувається передача інформації та ідей між двома або більшою кількістю індивідів. Хоча на сьогодні єдиного узгодженого визначення терміну ще не існує, у загальному розумінні соціальні комунікації передбачають функціонування ланцюжку, що складається з двох або більше осіб, за допомогою технічних засобів. Останні дослідження розглядають соціальні комунікації як неформальне спілкування в соціальних сітках або як сферу досліджень, що у першу чергу розглядає шляхи передачі та отримання інформації, особливості її сприйняття, відповідний вплив на суспільство [6], [7], [8].

Соціальні комунікації поділяються на два типи: формальні та неформальні. Перший тип передбачає повідомлення або обговорення певних планів або ідей у виробничому колективі. У цьому випадку суб'єктами комунікації виступають дві або більше особи, які мають спільну професійну тему для спілкування. У випадках здійснення неформальних соціальних комунікацій люди

об'єднуються у групу та висловлюють власну точку зору або діляться враженнями щодо будь-якого об'єкту, що їх цікавить. У цьому випадку вони сфокусовані на власній активності та не прив'язані до обов'язкового спілкування з іншими членами групи. Зазначені процеси передбачають застосування соціальних медіа засобів окремо від особистих зустрічей. Серед переваг соціальних комунікацій можна виділити отримання насолоди від спілкування за інтересами, практично безмежні можливості поширення інформації, доступ до бази знань, що постійно оновлюється, актуальних новин у світовому контексті, тощо [6]. Таким чином, комунікація, особливо у контексті розвитку сучасних технологій, дозволяє залучати людей зі всього світу до різних видів діяльності та може розглядатися як окрема діяльність.

Розглядаючи питання взаємозв'язку спілкування та діяльності потрібно зазначити, що у повсякденному вжитку поняття «діяльність» розглядається як конкретні дії, які здійснюються для досягнення певної мети [2]. З психологічної точки зору зазначене явище передбачає динамічну систему взаємодії між суб'єктами у зовнішньому оточенні, де виникнення та реалізація психічних образів в матеріальній дійсності відбувається у контексті міжособистісних відносин та свідчить про наявне відношення до існуючої реальності [3].

Зважаючи на вище викладене феномен спілкування нерозривно пов'язаний з діяльністю. Діяльність виступає головним середовищем та необхідною умовою для встановлення та розвитку міжособистісних контактів через передачу інформації, досягнення порозуміння та координацію дій. З точки зору здійснення комунікативної діяльності інформація виступає відповідним змістом, що зумовлено потребою у взаємодії. Процес передбачає передачу знань, пояснення певних понять, вивчення

окремих феноменів та процесів, надання інформації щодо нагальних подій, аргументацію власної позиції, будування гіпотез, тощо[4].

Спілкування також виступає засобом передачі навичок та вмінь. Людину можна навчити виконувати певну діяльність за допомогою усного опису та відповідної демонстрації, пояснення необхідних дій та виконання вправ. Міжособистісні контакти в контексті спільної діяльності створюють оточення, що сприяє виявленню індивідуальних поведінкових характеристик, манер, рис характеру, особливостей емоційної та вольової сфери. Існує велика кількість прикладів того, наскільки глибокими та різноманітними можуть бути людські відносини у ситуаціях безпосереднього спілкування. Іноді у процесі пізнання внутрішнього світу людини через зовнішні вияви красномовний погляд або виразний жест надає більше інформації ніж мовні засоби. З оглядом на вище зазначене спілкування розглядається як багатоаспектний процес, що містить три базові функції: комунікативну, інтерактивну та перцептивну (рис. 1) [4].



Рис. 1. Основні функції спілкування (за С.Д. Максименко)

Комунікативна функція передбачає різні форми та засоби передачі інформації. Її реалізація надає можливість отримувати цінний досвід, оволодівати знаннями, отримувати певний рівень кваліфікації, координувати спільні дії та досягати взаєморозуміння. Зазначена функція забезпечується мовними засобами та створює необхідні умови для підтримки наступності поколінь, забезпечення соціального та технічного прогресу, особистісного розвитку. На практиці це відбувається через обмін інформацією у різних сферах людської діяльності [4].

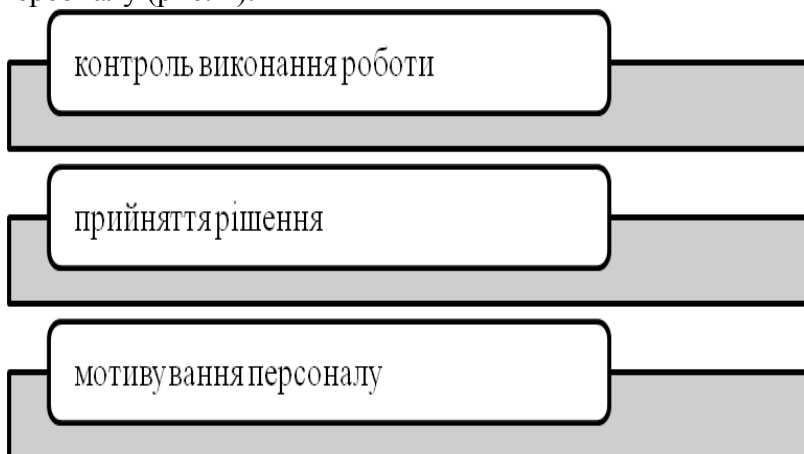
Інтерактивна функція передбачає міжособистісні контакти, які не обмежуються лише обміном інформацією. Зазначена функція пов'язана з впливом на поведінку партнера, що призводить до певних змін у його діяльності. Поради, інструкції, вимоги та команди, що реалізуються за допомогою мовних засобів та адресовані іншій людині, є прикладами реалізації інтерактивної функції спілкування [4].

Перцептивна функція спрямована на отримання об'єктивної інформації про партнера, певні події, тощо. Хоча ефективність реалізації зазначеної функції залежить від багатьох об'єктивних та суб'єктивних чинників, в її основу покладено базовий механізм: ідентифікація, інтерпретація та стереотипізація [4]. Інформація, отримана з різних джерел, дозволяє сформулювати більш або менш об'єктивне враження щодо партнера комунікаційного процесу, окремих фактів, тощо, та зробити правильний вибір.

Розглядаючи питання спілкування потрібно зазначити виняткову важливість комунікаційного процесу у професійній діяльності сучасної людини. Ділове спілкування відбувається щодня через різні канали: електронною поштою, по телефону або особисто. Наприклад, згідно з останніми статистичними

дослідженнями школи бізнесу у Віконсині (WBAUSA) управлінці у різних сферах діяльності витрачають від 75% до 80% робочого часу на комунікацію [8]. Згідно того ж опитування 100% респондентів визнають, що спілкування є основною частиною професійної взаємодії між співробітниками, адміністрацією та персоналом, а також з представниками інших організацій. Ефективне спілкування покращує процес обміну інформацією між відповідними сторонами, що є необхідним для успішної професійної діяльності [8].

З наукової точки зору можна виділити три основні функції професійного спілкування: контроль виконання роботи, прийняття рішення, а також мотивування персоналу (рис. 2).



*Рис. 2. Основні функції професійного спілкування
(за Л. Келхнер)*

Контроль виконання роботи розглядається як одна з основоположних функцій сфери професійного спілкування. Комунікація, що здійснюється з метою контролю виконання обов'язків та поведінки персоналу на робочому місці, передбачає, зокрема, впровадження певної політики

компанії щодо дотримання посадових інструкцій. Схема структури організації, відображаючи адміністративну ієрархію, створює таким чином відповідний комунікативний ланцюжок контролю. Правила поведінки на робочому місці зазвичай зафіксовані у письмовому вигляді. Наприклад, вони можуть містити вказівки щодо дій персоналу на випадок неможливості виходу на роботу через хворобу або процедуру подання заяви на отримання щорічної відпустки, тощо [8].

Другою основною функцією професійного спілкування є прийняття рішення. Менеджери або ті особи, які відповідають за остаточне прийняття рішення в організації через спілкування з власним персоналом або зовнішніми джерелами інформації отримують можливість якісно виконувати професійні обов'язки. Наприклад, якщо відділ виробництва надає звіт щодо кількості виробленої продукції за певний період, керівництво може використати отриману інформацію, наприклад, з метою визначення необхідності придбання додаткового оснащення для підвищення обсягів виробництва. Аналіз зовнішніх ринків забезпечує інформацією щодо наявних потреб потенційних покупців, тощо [8].

Третя важлива функція сфери професійного спілкування – це мотивування персоналу, що виконується керівництвом з метою підвищення професійного потенціалу персоналу. Наприклад, відгук, який працівник отримує під час оцінки виконаної ним роботи може стимулювати його на подальше професійне вдосконалення або дотримання високого рівня якості роботи. Для цього використовуються як особиста так і письмова комунікація у формі заохочувальних програм, нагород або конструктивної критики [8].

Реалізація вище описаних базових функцій комунікації забезпечує ефективне функціонування людини

як соціальної істоти, задовольняючи таким чином її потребу в успішній взаємодії з оточуючим світом. Безпосередньо процес комунікації передбачає наявність необхідних базових елементів та відповідних етапів реалізації, які умовно створюють замкнуте коло та забезпечують ефективність спілкування (рис. 3) [9].

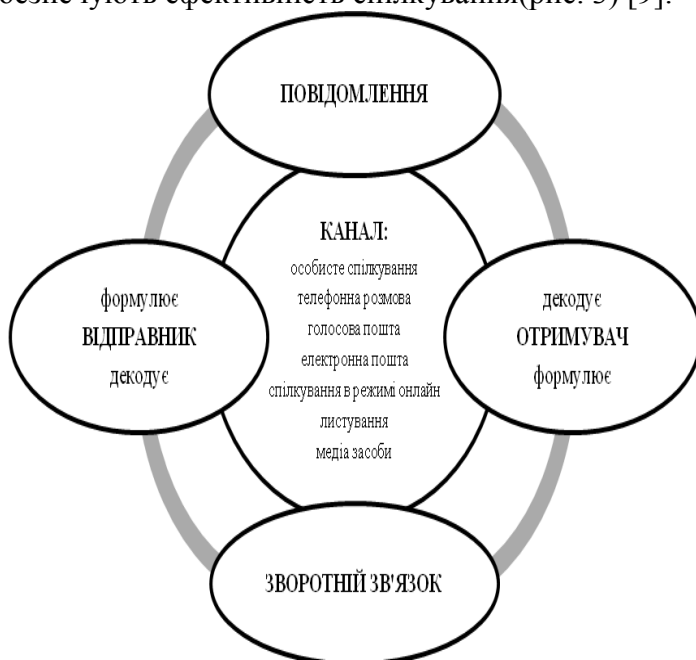


Рис. 3. «Коло» спілкування (за М. Годбол)

Процес спілкування починається з формулювання повідомлення та його спрямування відповідній особі, яка отримує, інтерпретує та відповідає на нього. Таким чином, концепція комунікаційного процесу у вигляді кола передбачає наявність таких необхідних складових як відправник та отримувач, які взаємодіють через зворотній зв'язок. Сьогодні існують багато варіацій та альтернативних моделей комунікативного процесу. Але в

їх основі залишається незмінна ключова концепція обміну ідеями.

Потрібно зазначити, що не зважаючи на уявну простоту вище зазначеного процесу відповідними навичками володіють не так багато людей. Тому мистецтву спілкування надається величезне значення у сучасному світі. Зокрема, ефективне функціонування «кола» передбачає як обов'язкову наявність змісту повідомлення тавибір відповідного каналу зв'язку, так і визначення справжнього мотиву ініціації спілкування. Це зумовлює успішність його інтерпретації та відповідну відповідь.

Серед можливих «технічних» перепон вже на першому етапі формулювання повідомлення можна виділити мовний бар'єр, незгодженість думки, перенавантаженість повідомлення, низький емоційний тон, стресове оточення, використання незрозумілих термінів (професійний сленг, жаргон), культурні, релігійні, етнічні, політичні розбіжності з отримувачем, тощо. Тому відправник має дотримуватися чітких вимог щодо формулювання повідомлення. Воно має бути продуманим, чітко структурованим, повністю зрозумілим, по можливості лаконічним та враховувати відомі відправнику особливості отримувача.

На другому етапі добору відповідного каналу комунікації потрібно визначити найбільш ефективні засоби з урахуванням мети, терміновості та наявних можливостей. Це може бути особиста зустріч, телефонна розмова або повідомлення для голосової пошти, електронний або паперовий лист, спілкування у режимі он-лайн, використання опцій соціальних комунікацій, тощо. На цьому етапі однією з найважливіших умов ефективної передачі повідомлення є уникнення атмосфери метушні, що може призвести до похибок у змісті повідомлення, а також визначення доцільного часу.

На третьому етапі інтерпретації та декодування повідомлення отримувачем важливим є надання зворотнього зв'язку з метою підтвердження зрозумілості отриманого повідомлення. Також, потрібно уважно, не відволікаючись ознайомитися з отриманим повідомленням, занотувати важливу інформацію, що передбачає точне відтворення. У разі виникнення певних сумнівів щодо правильного розуміння повідомлення потрібно уточнити отриману інформацію. Важливим питанням є вчасне надання відповіді у доцільний час.

Після завершення трьох зазначених етапів отримувач відповідно приймає на себе роль відправника та має реалізувати зазначений процес у зворотньому напрямку. Ці дії замикають «коло» спілкування.

Висновки:

З'ясовано, що спілкування з точки зору психологічної науки передбачає міжособистісні контакти різного характеру, зумовлені потребою у спільній діяльності. Відповідно, процес комунікації реалізується через обмін ідеями, почуттями, тощо, та розглядається як окремий вид діяльності.

З врахуванням того, що становлення особистості відбувається, в першу чергу, у процесі інтеріоризації, визначено, що спілкування відіграє незамінну роль в контексті онтогенезу. У процесі подальшої соціальної взаємодії воно має значний вплив як на професійну, так і особисту сфери життя сучасної людини. Цьому сприяє розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, що надає практично безмежні можливості самореалізації особистості у світовому масштабі.

Визначено, що основні функції спілкування у загальносоціальному та вузькопрофесійному контекстах забезпечують ефективний обмін інформацією, необхідні зміни у поведінці та діяльності, формування об'єктивного

враження щодо наявної ситуації та прийняття правильного рішення. Це сприяє безперервному розвитку особистості, зумовлює відповідність та конкурентоздатність у сучасних умовах.

З'ясовано, що відповідний процес передбачає три основні етапи: формулювання повідомлення, вибір доцільного каналу та надання зворотнього зв'язку, реалізація яких може ускладнюватися через перепони фізичного, структурного, міжособистісного, індивідуального, фізіологічного характеру, тощо. На основі вище викладеного визначено, що ефективна комунікація, що є необхідною умовою успішної самореалізації сучасної людини, потребує володіння технологією спілкування та формування відповідних умінь на навичок.

Перспектива подальших досліджень. Доцільним вважаємо подальше дослідження проблеми міжособистісного спілкування у контексті вивчення етичних норм, потреб та мотивації сучасної людини у спілкуванні; особливостей організації комунікаційного процесу у сучасних умовах; способів впливу та захисту від маніпуляцій у процесі спілкування; вивчення сфери ділового спілкування; проблеми почуттів та емоцій у зазначеному процесі; ефективної взаємодії у конфліктних ситуаціях; питання групової взаємодії та практичних методів розвитку навичок ефективного спілкування, тощо.

Література

1. Horsby A.S. Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English. – New York : Oxford University Press, 2000. – 1541 p.
2. Dictionary of comtemporary English [online version]. – London : Pearson Longman, 2008. Available at: <http://www.ldoceonline.com>.

3. Шапар В.Б. Сучасний тлумачний психологічний словник / Віктор Борисович Шапар. – Х. : Прапор, 2007. – 640 с.
4. Максименко С.Д. Загальна психологія : навч. посібник [3-тє вид.] / Сергій Дмитрович Максименко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 272 с.
5. Merriam Webster : Dictionaries and Thesaurus [online]. Available at: <http://www.merriam-webster.com>.
6. Wikipedia : the Free Encyclopedia [online]. Available at: <http://en.wikipedia.org>.
7. What is Social Relations : a Focus on Relationship Between People and Their Social World [Australian Institute of Social Relations] [online]. Available at: <http://www.socialrelations.edu.au>.
8. Luanne Kelchner. What are the Three Basic Functions of Business Communication? [online]. Available at: <http://smallbusiness.chron.com/three-basic-functions-business-communication-25491.html>.
9. MedhaGodbole (2013) Communication Cycle [online]. Available at: <http://www.buzzle.Com/articles/communication-cycle.html>.

Аннотация. В статье представлены результаты исследования феномена общения с позиций психологической науки. Определена его роль на разных этапах развития личности в современных условиях. Рассмотрены основные функции и этапы реализации исследуемого явления. Обозначены возможные преграды для эффективного общения и пути их преодоления.

Ключевые слова: общение, социальное взаимодействие, коммуникативная, интерактивная, перцептивная функции, контроль, принятие решения, мотивация, отправитель, получатель, сообщение, обратная связь, социальные коммуникации.

Summary. Communication phenomenon is considered in the article in the current context. "Communication" meaning as a psychological term is found. Its importance as for personal development stages is shown. The main communication functions and steps are observed. Some potential problems and their solutions are offered.

Key words: communication, social interaction, communicative, interactive, perceptive functions, control, decision making, motivation, sender, receiver, message, feedback, social communication.