

М. М. Філоненко

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

ПІДРУЧНИК



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ О. О. БОГОМОЛЦЯ

М. М. Філоненко

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

ПІДРУЧНИК

2-ге видання, перероблене та доповнене

*Затверджено
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
для студентів вищих навчальних закладів*

Київ
«Центр учбової літератури»
2012

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

Ф 48

Гриф надано

Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України

(Лист № 1.4/18-868 від 16.04.2008 2012 року)

Рецензенти:

Чепелєва Н. В. — доктор психологічних наук, професор;

Павелків Р. В. — доктор психологічних наук, професор;

Шевців З. М. — кандидат педагогічних наук, доцент.

Філоненко М. М. Психологія спілкування [текст] підручник / 2-ге вид.
Ф 48 персоби. та доп. — К.: «Центр учбової літератури», 2012. — 240 с.

ISBN 978-611-01-0465-4

У підручнику охоплено широке коло психологічних проблем спілкування. Висвітлюються теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, шляхи його оптимізації. Особливу увагу приділено специфіці міжособистісного спілкування в професіях типу «людина-людина», а саме — звертається особлива увага на психологічні аспекти спілкування в медичній та педагогічній галузях суспільного життя. Підбрано й адаптовано комплекс психотехнічних вправ, що дають можливість певною мірою ефективно спілкуватися, запобігати конфліктам, оптимізувати діяльність. Містяться психологічні вправи і запитання, комплекс психо-діагностичного інструментарію, короткий термінологічний словник.

Підручник адресований студентам гуманітарного та медичного профілю. Ним можуть користуватися також усі, хто бажає отримати практично орієнтовані психологічні знання, вміння та навички діагностики, прогнозування, регуляції міжособистісних відносин у реалізації своєї професійної діяльності — вчителям, викладачам вищої школи, медсестрам, лікарям, менеджерам та ін.

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

ISBN 978-611-01-0465-4

© Філоненко М. М., 2012.

© Центр учбової літератури, 2012.

ЗМІСТ



Передмова	5
Розділ 1. Спілкування як феномен психології	9
1.1. Теоретичні аспекти процесу спілкування	9
1.2. Розвиток спілкування в онтогенезі	18
1.3. Спілкування як потреба	19
Розділ 2. Основні характеристики спілкування	23
2.1. Класифікація видів спілкування	23
2.2. Класифікація функцій спілкування	25
2.3. Модель мовленнєвої комунікації.	27
2.4. Засоби спілкування.	30
2.5. Основні форми спілкування.	44
2.6. Стратегії та тактики спілкування.	51
2.7. Основні стилі спілкування.	51
2.8. Типи комунікабельності людей.	53
Розділ 3. Спілкування як обмін інформацією	56
3.1. Специфіка процесу обміну інформацією	56
3.2. Комунікативні бар'єри	59
3.3. Правила подачі зворотного зв'язку	63
3.4. Слухання та говоріння	65
Розділ 4. Спілкування як взаємодія	74
4.1. Інтерактивна сторона спілкування	74
4.2. Теорії міжособистісної взаємодій	75
4.3. Різновиди міжособистісних контактів	79
4.4. Взаємодія як організація діяльності	81
4.5. Психологічний вплив	83

<i>Розділ 5. Спілкування як розуміння та сприйняття одне одного.</i>	87
5.1. Характеристика соціальної перцепції	87
5.2. Візуальна психодіагностика	88
5.3. Ефекти соціальної перцепції	97
<i>Розділ 6. Конфліктне спілкування</i>	105
6.1. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту	105
6.2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації	115
6.3. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування	119
6.4. Технології виходу з конфлікту	127
<i>Розділ 7. Спілкування і манери поведінки лікаря</i>	133
7.1. Психологічні аспекти спілкування лікаря з пацієнтом	133
7.2. Соціально-психологічний портрет особистості лікаря	137
7.3. Особливості особистості пацієнта	143
7.4. Слово лікаря, відвертість з хворим	152
<i>Розділ 8. Майстерність педагогічного спілкування</i>	160
8.1. Особливості спілкування «викладач-студент»	160
8.2. Педагог як актор	166
8.3. Методи завоювання уваги	170
8.4. Формування комунікативної культури викладача	172
8.5. Стилї педагогічного спілкування	178
8.6. Структура особистісно-групового педагогічного спілкування	179
8.7. Психологічні особливості студентів	183
8.8. Особливості міжособистісного спілкування педагога і студента	185
8.9. Моделі спілкування педагога та студентів	184
8.10. Учбові конфлікти	185
8.11. Правила педагогічного спілкування	190
<i>Додатки</i>	193
Психотехнічні вправи для розвитку комунікабельності	193
Психологічні тести для самоконтролю	205
Психологічні задачі для самостійної роботи з курсу «Психологія спілкування»	222
<i>Короткий термінологічний словник</i>	226
<i>Література</i>	234

ПЕРЕДМОВА



В сучасному глобалізованому суспільстві, не зважаючи на інформатизацію життя, залишається актуальним питанням психології взаємостосунків між людьми, а саме це питання комунікацій між ними. Варто зазначити, що процеси комунікації набувають нової функціональності, видозмінюються проте не втрачають свого первинного значення – передачі інформації. Психологія спілкування досліджує особливості взаємозв'язків людини з різноманітними суб'єктами соціального середовища, допомагає їм глибше пізнати світ і водночас себе, своє оточення, ефективно взаємодіяти з ним. Процеси комунікації набувають важливого значення не лише в міжособистісній взаємодії, але й у професійній діяльності, це важливо для професій соціономічного типу: психолога, лікаря, педагога, медичної сестри, керівника, актора та ін., основним предметом якої є особистість іншої людини. Специфіку професійної діяльності соціономічних професій можна виділити і в тому, що вона будується на законах спілкування. Як відомо, в основі психологічної моделі спілкування лежить схема «суб'єкт - суб'єкт», а не «суб'єкт – об'єкт». У відповідності з цим професійна діяльність – це не стільки заборони та правила, скільки діалектика людського спілкування.

Мета курсу «Психологія спілкування» полягає в активному та свідомому навчанні бажаній комунікативній поведінці, формуванні комунікативних вмінь особистості. В свою чергу комунікативні вміння необхідні для ефективного й задовільного особистісного, міжособистісного та професійного функціонування. Навчати комунікативним вмінням потрібно так, щоб вони не тільки набувалися, але й ефективно застосовувалися в різних життєвих ситуаціях. Формування комунікативних вмінь складний процес і потребує психовиховного підходу до навчання іншої людини, кінцевою метою якого є корекція соціального досвіду, який включає в себе перш за все таке просоціальне вміння як со-

ціальна активність, що забезпечується стійкістю, сталістю і доступністю набутих комунікативних вмінь.

З першого по шостий розділ підручника висвітлюються науково — методологічні проблеми психології спілкування. Розглядаються основні характеристики спілкування, аналізується спілкування як соціальна потреба людини, класифікуються основні функції спілкування, характеризується конфліктне спілкування та ін..

В сьомому розділі «Спілкування манери поведінки лікаря» висвітлюються питання комунікативної компетенції лікаря, вміння встановлювати контакт з пацієнтом, вести бесіду, збирати результати анамнезу.

Висвітлюються проблеми здоров'я і нездоров'я людини, які все більше визначаються соціально-психологічними факторами, а це означає, що лікування багатьох хвороб неможливо без врахування соціальних, за своєю природою, відносин людини з навколишнім мікросередовищем. Це потребує від лікаря вміння будувати довірливі стосунки з пацієнтом (терапевтична взаємодія). Кожен пацієнт прагне зустріти в особі лікаря уважного слухача, старанного спостерігача, ефективного клініциста, а також людину, яка володіє комунікативними вміннями.

Професійна підготовка лікаря має свої особливості, а саме:

1. Лікар загальної практики працює зі всіма віковими категоріями пацієнтів, що потребує від нього додаткових знань з психології спілкування;

2. Лікар загальної практики, обслуговуючи всіх членів сім'ї мимоволі буває поінформований про внутрішньо-сімейні проблеми і повинен бути готовим дати кваліфіковану пораду, щодо вирішення конфліктних ситуацій, соціальних проблем.

За останні роки отримала широке визнання думка, в зв'язку з якою в програми навчання лікарів необхідно включати соціально-психологічну підготовку. Розширене введення курсів психології спілкування в практику підготовки лікарів всіх рівнів є надзвичайно злободенною проблемою, оскільки соціально-психологічна компетентність лікаря лежить в основі встановлення терапевтичного альянсу з пацієнтом, корелює з психологічним ефектом лікування і, таким чином, дозволяє:

по-перше, краще розрізняти і правильніше використовувати в тактиці лікаря вербальні та невербальні знаки пацієнтів;

по-друге, більш ефективно проводити діагностику, оскільки ефективна діагностика залежить не тільки від встановлення соматичних симптомів хвороби, але й від вміння лікаря виявити

причини, які можуть мати психологічну чи соціальну природу, що, в свою чергу, потребує іншого лікування;

по-третьє, добиватись згоди пацієнта з ходом лікування, так як небажання піддаватися лікуванню — найбільш серйозна проблема в медицині;

по-четверте, надавати пацієнтам адекватну медичну інформацію, яка допомагала б їм здоровий спосіб життя, підвищуючи таким чином роль лікаря в зміцненні здоров'я і профілактиці хвороб;

по-п'яте, впливати на різні форми відображення хвороби (емоційну, інтелектуальну, мотиваційну) і активізувати компенсаторні механізми, підвищуючи психосоматичний потенціал особистості пацієнта, допомогти йому відновити зв'язок зі світом, порушити стереотипи, створені хворобою, і створити зразки здорового реагування;

по-шосте, більш ефективно діяти лікарю в найбільш «чутливих» аспектах взаємовідносин лікар-пацієнт, які часто зустрічаються на практиці (наприклад, необхідність повідомити пацієнта, що він невиліковно хворий, необхідність сказати родичам пацієнта, що той повинен померти тощо).

Бесіда з пацієнтом не повинна обмежуватися лише збором скарг і даних, анамнезу про розвиток захворювання — вона обов'язково повинна забезпечити дослідження проблеми пацієнта. Він далеко не завжди звертається до лікаря в зв'язку з появою симптомів захворювання чи нездужання. Лікар загальної практики повинен розібратися, що є основним мотивом візиту до нього пацієнта, а в основі цього лежить вміння спілкуватися, тобто водіти не лише теоретичними аспектами спілкування, але й прикладними, які необхідні в безпосередній практиці діяльності лікаря.

У восьмому розділі «Майстерність педагогічного спілкування» піднімаються актуальні питання комунікативного процесу на рівні «викладач-студент».

Викладач є суб'єктом, який організує і управляє навчальним процесом. Особисті характеристики педагога, стиль його поведінки, спілкування, вміння будувати взаємостосунки з студентами та колегами, вміння уникати конфліктів у спілкуванні, вміння співпереживати, емпатувати, прогнозувати поведінку студентів, «читати їх як книгу», вміння переконувати, емоційно заражати та ін.

Серйозним кроком до системного відновлення вузівської освіти повинне стати посилення уваги до особистісного росту викладачів вузу, щоб усі ключові педагогічні позиції у вузі зайняли пе-

дагоги-гуманісти, природно, змістовні, яскраві особистості, що самореалізуються і саморозвиваються, здатні пред'явити студентам свою глибоку повагу до них, до культури, захопленням своєю професійною справою, а також бути цікавими вченими, що проводять актуальні дослідження, здатні бути прикладом для своїх вихованців, які зорієнтовані на глибинне гуманістичне спілкування, прояв емпатії по відношенню до них. Саме тому не тільки для науки, але насамперед для здійснення якісної освіти перш за все варто орієнтуватися саме на особистісну направленість, особисту зрілість педагога як важливу професійну підготовку до викладання у вищій школі, наявність в нього відповідних комунікативних вмій та навичок.

СПІЛКУВАННЯ ЯК ФЕНОМЕН ПСИХОЛОГІЇ

1.1. Теоретичні аспекти процесу спілкування

*Будь-яка людська діяльність
неможлива поза спілкуванням*

О. Леонт'єв

Ознайомлення з таким психологічним феноменом як спілкування хочемо розпочати з стародавньої притчі. Посеред шляху лежав пес, повз нього проходило безліч людей і кожен з них, проходячи поводив себе по-різному. Одні обережно обходили боком, щоб не наступити, інші боляче штовхали, щоб не заважав, ще одні охоче жбурляли камінням або голосно кричали на нього. А неподалік сидів старий жебрак. Дивився він на все це та й запитав у пса: «Чому ти тут лежиш?», на що той відповів: «Я шукаю собі доброго хазяїна».

Якщо цю притчу перекласти на мову сьогодення, то можна сказати, що наше з вами життя той самий шлях, посеред якого є ми. В ньому ми зустрічаємося з різними людьми, всі вони по різному до нас ставляться, вони не завжди стримані, часто у нас з ними виникають сварки або просто прояв незадоволення. Така поведінка людей має певне підґрунтя, яке можна пояснити з психологічної точки зору, чим власне і займається предмет психології спілкування. Вивчення його дозволить зрозуміти інших, їх почуття, емоції, бажання, нарешті цьому можна навчитися, як поводити себе, коли сварка не тільки виникла, але й переросла в конфлікт, як володіти собою, своїм голосом, як вміти читати невербальну поведінку і таке інше.

Суспільство являє собою багатоякісну і багаторівневу систему відношень людини до світу. Воно включає не лише відношення людини до предметного світу, а й до інших людей, з якими вона вступає в прямі і опосередковані контакти, тобто спілкування.

Психологія спілкування — це розділ загальної психології, предметом якого є психологічна специфіка процесів спілкування, які розглядаються під кутом зору взаємовідносин особистості та