

---

# СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

---

---

# Поняття про спілкування

---

---

## СПІЛКУВАННЯ (в широкому сенсі) -

це весь спектр зв'язків і взаємодій людей у процесі духовного і матеріального виробництва, спосіб формування, розвитку, реалізації та регуляції соціальних відносин і психологічних особливостей окремої людини, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які вступають особистості та групи

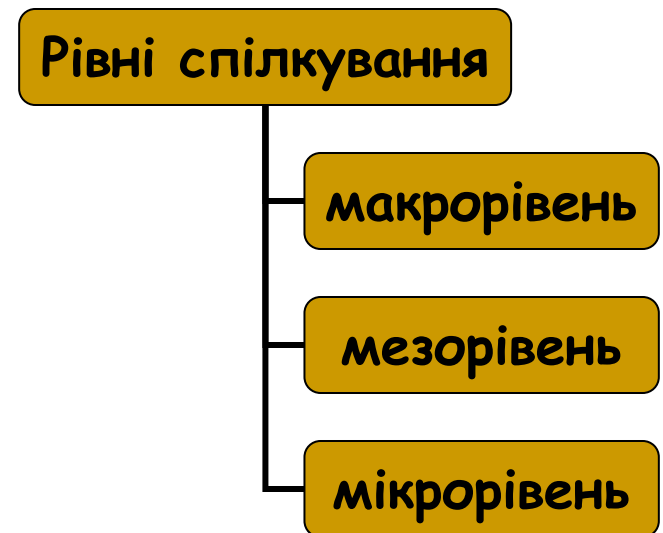
---

## СПІАКУВАННЯ (у вузькому сенсі) -

- процес предметної та інформаційної взаємодії між людьми, в якому формуються, конкретизуються, уточнюються і реалізуються їх міжособистісні відносини (взаємовплив, сприйняття одне одного тощо) та виявляються психологічні особливості комунікативного потенціалу кожного індивіда.

## Рівні спілкування (за Б.Ломовим)

- **Макрорівень** – спілкування як складна система взаємозв'язків індивіда з іншими людьми і соціальними групами, важливий аспект його способу життя
- **Мезорівень** – спілкування як сукупність цілеспрямованих логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя
- **Мікрорівень** – спілкування як взаємодія поведінкових актів



**Рівні спілкування  
за ціллю  
та мірою саморозкриття учасників  
(Говаха, Паніна, Петровська)**

**Формально-рольове  
(ритуальне)**

**Ділове  
(маніпулятивне)**

**Інтимно-особистісне**

# Елементи спілкування

- **мета;**
- **зміст;**
- **засоби спілкування (вербальні, невербальні);**
- **учасники процесу спілкування (адресат, адресант; відправник-отримувач; ініціатор-адресат);**
- **тип зв'язку між учасниками;**
- **мотиви, потреби, цінності учасників;**
- **комунікативний потенціал учасників;**
- **види, форми, стилі, стратегії, тактики спілкування;**
- **результат спілкування.**

# Класифікація спілкування

## 1. За результативністю

необхідне

бажане

нейтральне

шкідливе

## 2. За безпосередністю

міжособистісне

масове

## 3. За типом зв'язку

діалогічне

монологічне

## 4. За тривалістю

короткочасне

довготривале

## 5. За метою

модальне

диктальне



# ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ

```
graph TD; A[ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ] --- B[БЕСІДА]; A --- C[РОЗМОВА ПО ТЕЛЕФОНУ]; A --- D[ПЕРЕГОВОРИ]; A --- E[ЗБОРИ];
```

БЕСІДА

РОЗМОВА  
ПО ТЕЛЕФОНУ

ПЕРЕГОВОРИ

ЗБОРИ

# СТОРОНИ СПІЛКУВАННЯ (за Г. Андрєєвою)

бiк -

це взаємовплив  
та  
комунікативна  
поведінка  
учасників  
спілкування

Комунікативний  
бiк -  
це передача  
інформації  
в процесі  
спілкування



Перцептивний  
бiк -

- це сприйняття та розуміння
- одне одним партнерів
- по спілкуванню;

---

# Перцептивний бік спілкування

---



## Ефекти першого враження

```
graph TD; A[Ефекти першого враження] --- B["“Ефект ореолу” (Галла-ефект)"]; A --- C[Ефект новизни]; A --- D[Ефект первинності];
```

“Ефект ореолу”  
(Галла-ефект)

Ефект  
новизни

Ефект  
первинності

---

# Спілкування, як процес передачі інформації

---

# Структура мовленнєвої комунікації

```
graph TD; A[Структура мовленнєвої комунікації] --> B[Інформаційна:]; A --> C[Психологічна:]; A --> D[Соціально-рольова:];
```

## Інформаційна:

відправник;  
кодування;  
рух по каналам;  
декодування;  
отримувач,  
зворотній зв'язок

## Психологічна:

комунікативний намір;  
комунікативний задум  
комунікативна мета  
розуміння  
повідомлення

## Соціально-рольова:

статусні ролі  
ситуативні ролі  
стильові  
прийоми

---

# МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ

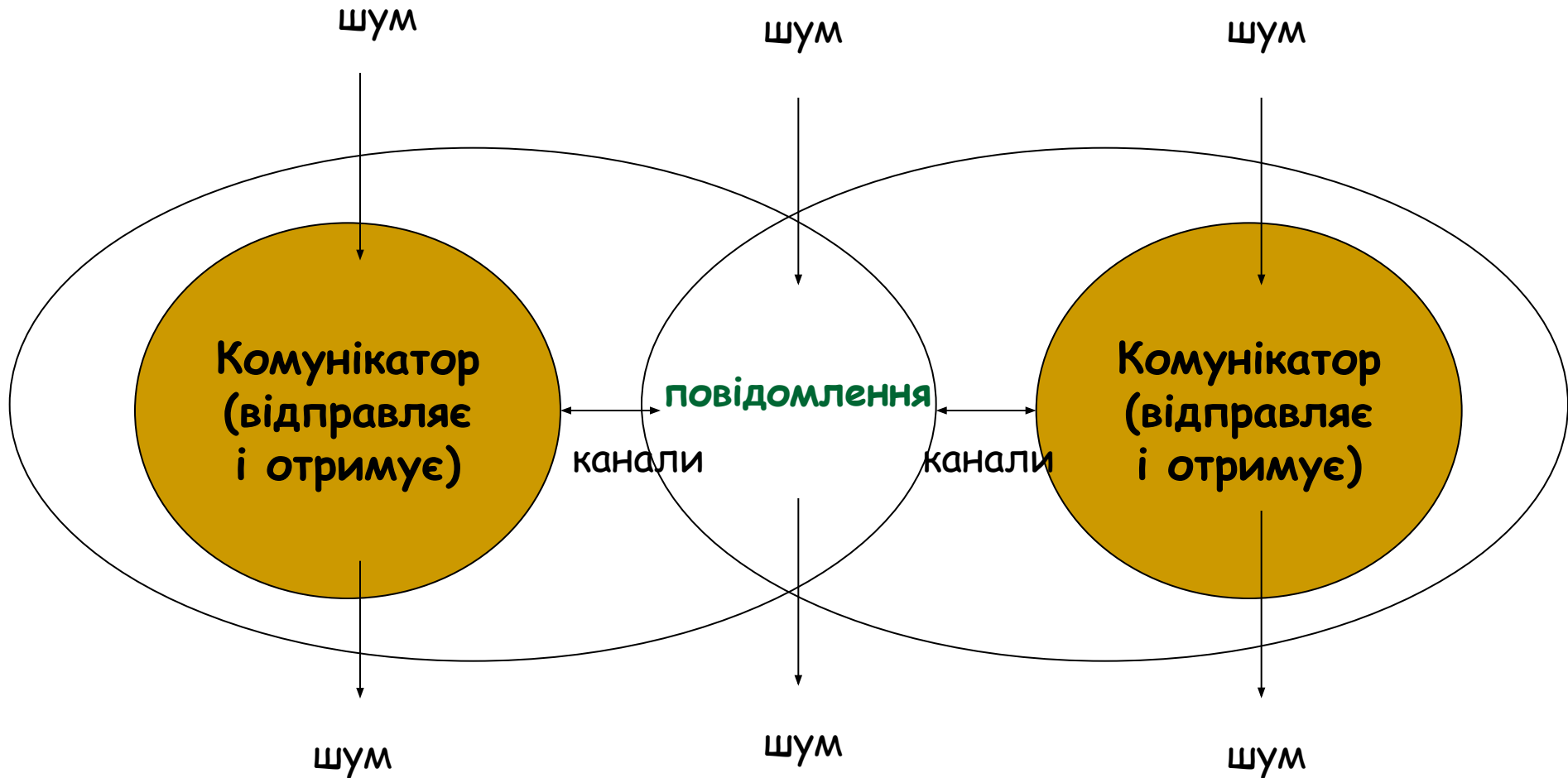
---



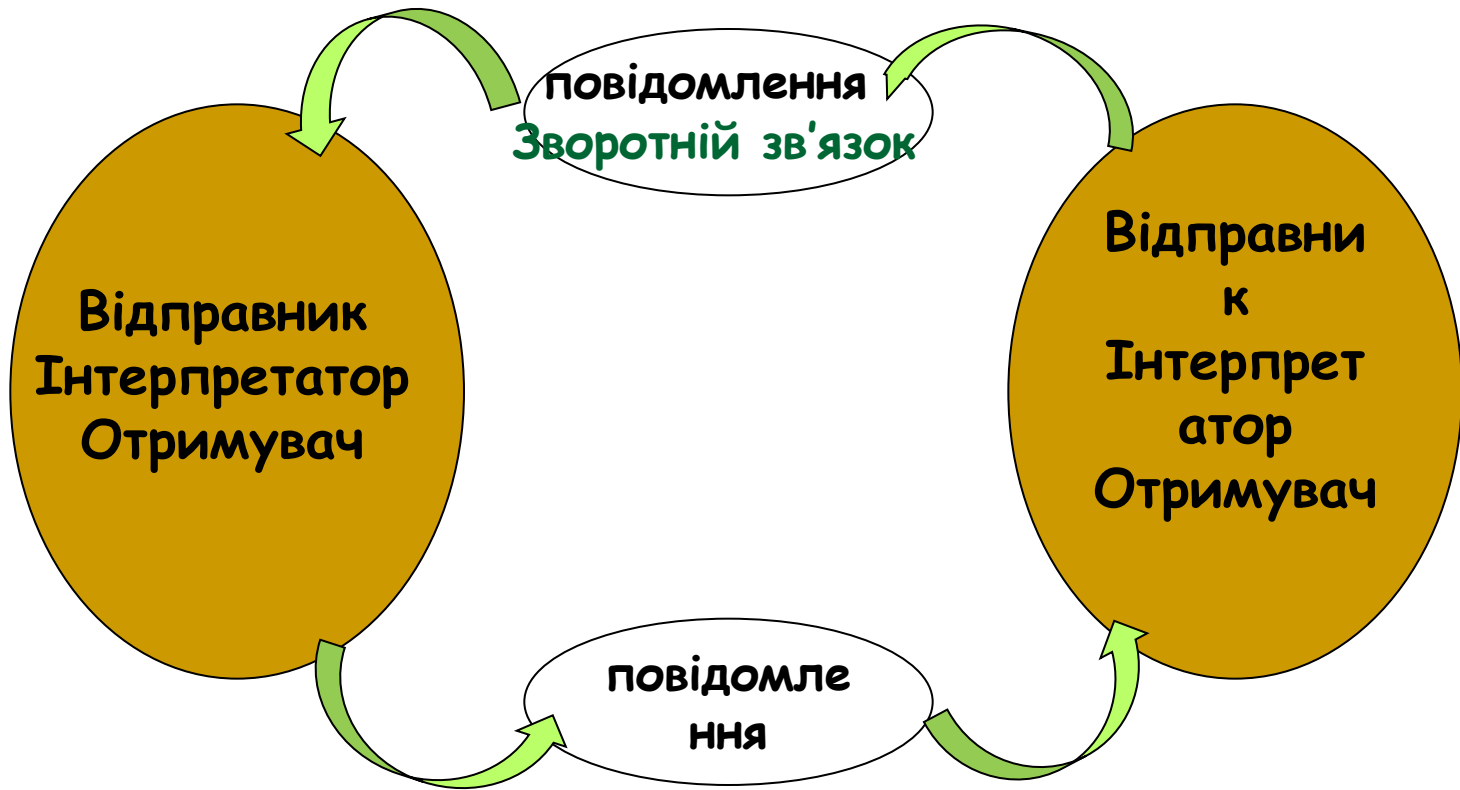
# Лінійна модель вербальної комунікації (К.Шенона, Р Якобсона)



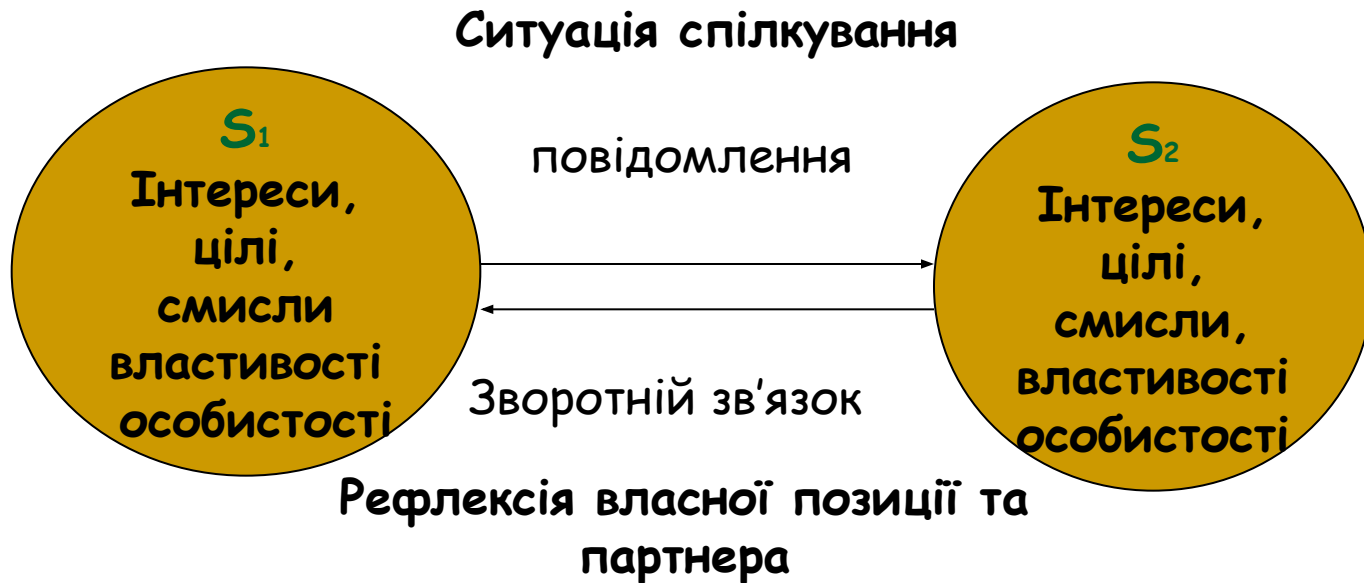
# Транзакційна комунікативна модель



# Інтерактивна модель комунікації:



# ДІАЛОГІЧНА МОДЕЛЬ КОМУНІКАЦІЇ (спілкування як цінність)



---

# Зворотній зв'язок

Вербальні та невербальні повідомлення, які людина цілеспрямовано надсилає у відповідь на повідомлення іншого.

---

# Види зворотнього зв'язку

```
graph TD; A[Види зворотнього зв'язку] --> B[Оціночний]; A --> C[Безоціночний]; B --> D[позитивний]; B --> E[негативний];
```

Оціночний

Безоціночний

позитивний

негативний

---

# Стилі слухання

- Неререфлексивне
  - Рефлексивне
  - Емпатійне
  - Критичне
-

# Семантичний диференціал

## Вербальний стимул

(влада, вчитель, прижитент, мати, армія)

3--2--1—0—1--2—3

Горячий	_____	Холодний
Добрий	_____	Поганий
Жорстокий	_____	Добрий
Швидкий	_____	Повільний
Брехливий	_____	Чесний
Активний	_____	Пасивний
Сильний	_____	Слабкий
Маленький	_____	Великий



---

# Невербальна комунікація

---

# Особливості невербальної комунікації

<b>Невербальна комунікація</b>	<b>Вербальна комунікація</b>
<p>Тут і зараз</p> <p>Цілісність</p> <p>Неусвідомленість, спонтанність</p> <p>Наслідується</p>	<p>Позаситуативність</p> <p>Диференційованість</p> <p>Усвідомленість, контрольованість</p> <p>Цілеспрямовано формується</p>

# Системи невербальної комунікації

Оптична - кінесика

Акустична - екстралінгвістика, проксодика

Тактильно-  
Кінетична - такесика

Ольфакторна - запахи

Органзація  
простору і часу

# БАЗОВІ ПОЧУТТЯ



ГНІВ



ОГИДА



страждання



страх



здивування



радість

Частина та елементи обличчя	Мімічні ознаки емоцій					
	Гнів	Презирство	Страждання	Страх	Здивування	Радість
Положення рота	Рот відкритий	Рот закритий	Рот закритий	Рот закритий	Рот відкритий	Рот відкритий
Губи	Куточки губ опущені			Куточки губ підняті		
Форма очей	Очі розкриті та зіщурені	Очі звужені	Очі широко розкриті	Очі зіщурені або розкриті		
Яскравість очей	Очі блищать	Очі тьмяні	Блиск очей не виражений	Очі блищать		
Розміщення брів	Брови зсунуті до перенісся			Брови підняті до гори		
Кути брів	Зовнішні куточки брів підняті догори			Внутрішні куточки брів підняті догори		
Чоло	Вертикальні складки на чолі та перенісці			Горизонтальні складки на чолі та перенісці		
Рухливість обличчя та його частин	Обличчя динамічне	Обличчя застигле	Обличчя динамічне			

Основні мімічні ознаки емоційних станів

# Пози



Відкритість-закритість



домінування



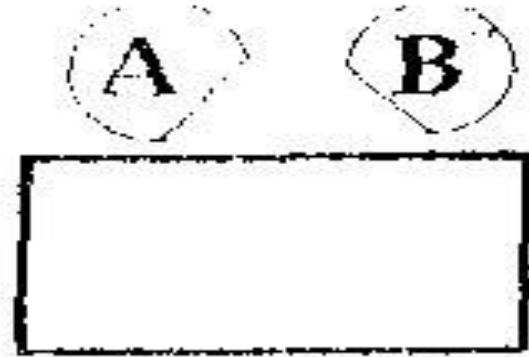
гармонія



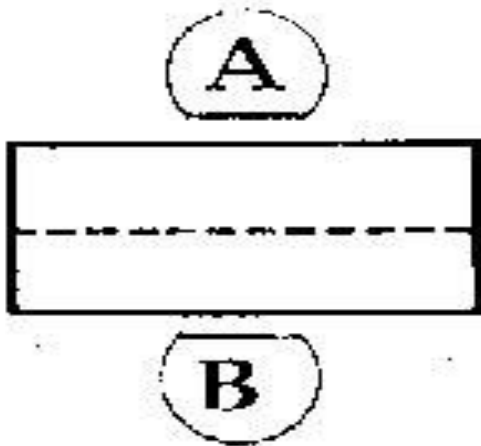
# Просторова організація спілкування



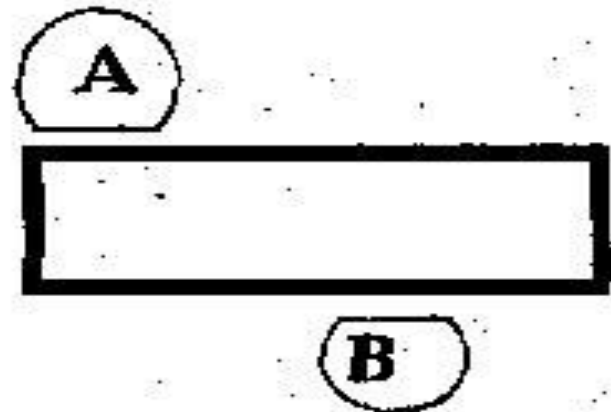
а.)



б.)



в.)



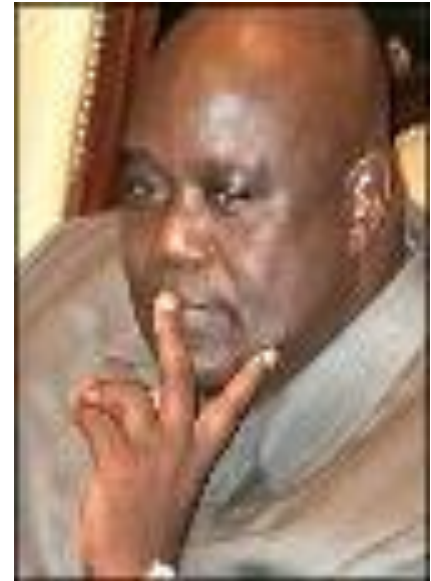
г.)



**Простір спілкування:**  
**інтимний (0-45 см), персональний (45-120 см), соціальний (120-400 см),**  
**публічний (400-750)**



# Інтерпретація невербальної інформації

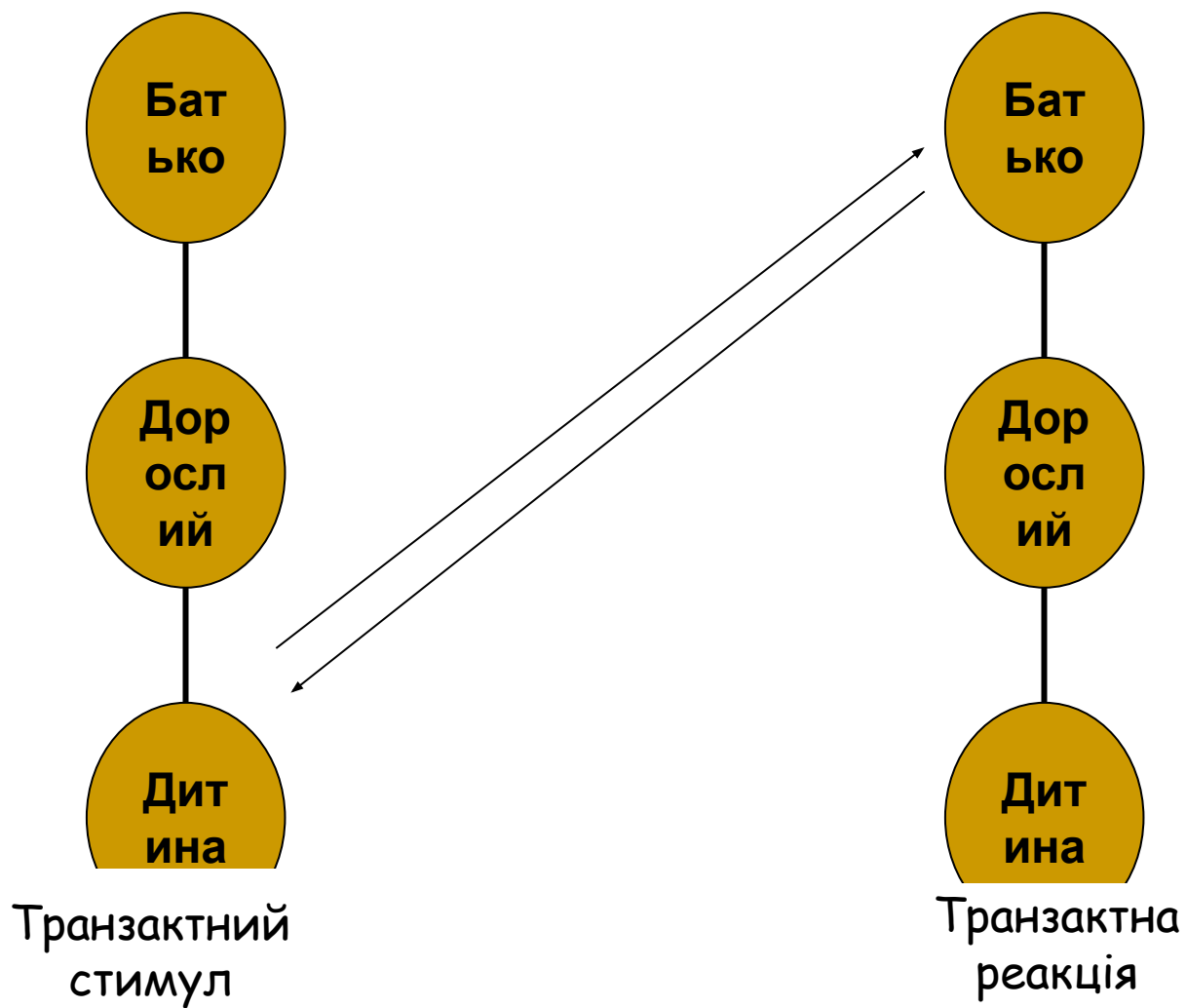


---

# Інтерактивний бік спілкування

---

# Додаткова транзакція



# Позиція у взаємодії



# СТРАТЕГІЇ поведінки у конфлікті

КОНКУРЕНЦІЯ

УНИКАННЯ

ПРИСТОСУВАННЯ

СПІВРОБІТНИЦТВО

КОМПРОМІС