

Спілкування як обмін інформацією

1. Специфіка процесу обміну інформацією
2. Комунікативні бар'єри
3. Правила подачі зворотного зв'язку
4. Слухання та говоріння

1. Специфіка процесу обміну інформацією

- *Спілкування* – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. Суб'єктами спілкування являються живі істоти, люди. У принципі спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування став усвідомленим, зв'язаним вербальним і невербальним актами. Людина, що передає інформацію, називається комунікатором, що одержує її – реципієнтом.

- У цьому розділі розглянемо першу функцію спілкування — це функція обміну інформацією. Іншими словами, що, спілкуючись між собою, люди передають один одному певне повідомлення, інформацію та ін. Як же це відбувається?

У деяких соціально-психологічних концепціях біхевіористичного напрямку розглядається можливість інтерпретувати весь процес людської комунікації в термінах теорії інформації подібно математичному опису передачі інформації в комп'ютерних мережах. Такий підхід не цілком коректний, оскільки, крім деяких рис подібності інформаційних процесів у технічних і живих системах, ці процеси в умовах людської діяльності мають принципові відмінності від технічних систем. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, а й зазнає кількісних і якісних перетворень, приймається й інтерпретується різними людьми по-різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їхньої психіки. Розглянемо специфіку процесу обміну інформацією в спілкуванні людей.

- На відміну від руху інформації між технічними пристроями, які передають і приймають, у спілкуванні маємо справу із взаємодією активних суб'єктів, що взаємно інформують один одного з метою організації спільної діяльності. Тому при передачі інформації від особистості до особистості, від керівника до підлеглих необхідно враховувати їхні мотиви, мету, установки, способи діяльності та ін. У відповідь на інформацію, яка послана, людина одержує якусь нову інформацію, тобто відбувається не просто її рух, а обмін інформацією. Для людини інформація завжди здобуває визначену особисту значимість та зміст

На відміну від кібернетичних пристроїв, партнери в спілкуванні прагнуть вплинути один на одного, тобто обмін інформацією між людьми завжди має вплив на поведінку партнера. Ефективність комунікації найчастіше визначається саме тим, наскільки відбувся такий вплив, а це означає і можливість зміни самого типу відносин, що склалися між учасниками комунікації.

Комунікативне спілкування як обмін інформацією можливе лише за умови, якщо партнери мають єдину або подібну систему кодування і декодування, тобто "говорять однією мовою". Обмін інформацією можливий лише за умови інтерсуб'єктних знаків, тобто якщо знаки й закріплені за ними значення відомі всім учасникам спілкування і забезпечують тим самим можливість взаєморозуміння. Для опису такої ситуації використовується термін "тезаурус", що позначає загальну систему значень, які приймають усі члени групи. Але справа ускладнюється ще й тим, що, навіть знаючи значення слів, люди можуть розуміти їх по-різному через свої вікові, політичні, професійні та інші відмінності. Тому суб'єкти спілкування повинні володіти не тільки ідентичними лексичними і синтаксичними системами, а й однаковим розумінням ситуацій спілкування, тобто включати комунікацію в деяку загальну систему діяльності.

- В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальні, політичні, релігійні й інші відмінності, що можуть породжувати зовсім різну інтерпретацію тих самих подій, а також різний світогляд, світорозуміння. Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, а при їх проявленні особливо чітко виступає включеність спілкування в більш широкий контекст суспільних відносин. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих бар'єрах. Навіть військові супротивники можуть вести переговори, однак уся ситуація комунікації при цьому значно ускладнюється.

Комунікативні бар'єри можуть мати й інший, суто психологічний характер. Вони можуть виникати або з індивідуально-психологічних особливостей партнерів (наприклад, надмірної сором'язливості, скритності, некомунікабельності та ін.) або через сформовані між партнерами неприязні стосунки. У цьому випадку особливо наочно виступає той складний зв'язок, що існує між спілкуванням і ставленням, який відсутній у технічних системах.

Для кращого розуміння спілкування з боку обміну інформацією слід розглянути більш детально, яка існує інформація, виникнення можливих бар'єрів.

● *За своїм характером інформація, що виходить від комунікатора, може бути:*

— спонукальна — інформація висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді. Вона повинна стимулювати відповідну дію. Стимуляція, в свою чергу, може бути різноманітна: активізація — спонукання до дії в заданому напрямі; інтердикція — спонукання, яке забороняє відповідну дію; дестабілізація — неузгодженість чи порушення деяких форм поведінки та діяльності;

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

— ретинальна — інформація має своїм адресатом багатьох реципієнтів, великі соціальні групи, які розосереджені в просторі й в більшості випадків є анонімними для комунікатора.

- При спілкуванні відбувається ефект виникнення зворотнього зв'язку — це інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку і слова. Міжособистісна комунікація — форма комунікації, в якій у ролях як комунікатора, так і реципієнта виступають окремі індивіди. Для міжособистісної комунікації є характерним безпосередній контакт між суб'єктами спілкування, що зумовлює ряд особливостей цієї форми комунікації: тісний зворотний зв'язок, що регулює хід спілкування; різноманітність кодів, що використовуються, зокрема й невербальних; двосторонній обмін інформацією, який відбувається у вигляді діалогу. Специфіка міжособистісної комунікації визначається активною природою людської особистості, яка складає цей процес.

Отже, специфіка міжособистісної комунікації полягає насамперед у тому, що цей процес є інтерсуб'єктним (Б— 5). На відміну від простого обміну інформацією між двома пристроями, тут маємо справу з відношенням двох індивідів, кожний з яких є активним суб'єктом: взаємне інформування їх передбачає узгодження сумісної діяльності. Кожний учасник комунікативного процесу передбачає у своєму партнері не якийсь об'єкт, а активного діяча, і на цю його активність потрібно орієнтуватись, направляючи йому інформацію, тобто аналізувати його мотиви, цілі, установки.

Особливістю міжособистісної комунікації є те, що в її процесі кожен з учасників отримує нову інформацію на ту, що ними посилається, яка утворюється від додання до неї нового смислу залежно від значимості інформації для учасників спілкування.

2. Комунікативні бар'єри

- Психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації, називається **комунікативним бар'єром**.

Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різне світовідчуття, світорозуміння, світогляд взагалі. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується (недовіра, образа, підозра та ін.).

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження і бар'єри відносини.

1. Бар'єр взаєморозуміння. Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів. Спробуйте прочитати своєму другу який-небудь вірш. Перший раз прочитайте його виразно, другий — монотонно, односкладово і якнайшвидше, а третій — повільно, вставляючи після кожного слова звуки-паразити (наприклад, "гм-м" або "и-и"). Запитаєте, що сподобалося йому більше.

2. Семантичний бар'єр розуміння. Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів. Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: "Подати екіпаж!", то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують машиною.

3. Стилiстичний бар'єр розуміння. Він звичайно виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає. Ви, можливо, чули історію про іноземця, який вивчив деякі фрази, але коли спробував використовувати їх, то був побитий і його вигнали. Це відбулося тому, що він переплутав ті слова, що використовують, щоб щось побажати на весіллі, з тим, як співчують при смерті близької людини.

4. Логічний бар'єр розуміння. Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухаючого, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів. Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: "Тому що він червоний" або "Тому що він мій". У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування "жіночої" і "чоловічої" психологічної логіки та ін.

5. Соціально-культурний бар'єр розуміння. Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять. В цій ситуації можна згадати приказку: "Ситий голодного не розуміє". Політичне нерозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюють представники різних партій і іноді так і не приймають його. Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі спілкування один з одним.

6. Бар'єр авторитету. Іноді перешкодою може стати саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку. Уявіть, якщо ту саму інформацію ви почуєте від вашого друга, батька або директора школи. В якому випадку ви швидше зробите те, що вам було запропоновано? Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає. В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.

3. Правила подачі зворотного зв'язку

1. Спочатку вислухати до кінця партнера, не піддаючись спокусі виробити контраргументи.
2. Своїми словами переказати те, що почули.
3. Не забувати, що партнер представляє тільки самого себе, а не людство в цілому і його інформація про вас не може бути повною.
4. Враховувати, що з отриманого зворотного зв'язку не повинен автоматично випливати намір змінювати свою поведінку.
5. Допомогти партнерові в його важкому завданні, допомогти йому ризикувати.

1. Якщо ви хочете в чому-небудь відмовити іншому, скажіть йому чітко й однозначно "ні"; поясніть, чому ви відмовляєте, однак не перепрошуйте занадто довго.
2. Відповідайте без паузи — так швидко, як тільки це взагалі можливо.
3. Наполягайте на тому, щоб з вами говорили чесно і відверто.
4. Просіть прояснити, чому вас просять про що-небудь, чого ви не хочете робити.
5. Дивіться на людину, з якою ви говорите. Стежте за її невербальною поведінкою: чи є які-нсьбудь ознаки непевності в поведінці партнера (руки біля рота, очі, які бігають та ін.).
6. Якщо ви гніваєтеся, то дайте зрозуміти, що це стосується поведінки партнера і не зачіпає його як особистість.
7. Якщо ви коментуєте поведінку іншого, використовуйте мову від першої особи — займенник "я": "Якщо ти поводишся таким чином, то я почуваю себе так-то і так-то..." Якщо це можливо, пропонуйте альтернативні способи поведінки, що, на вашу думку, будуть краще вами сприйняті.
8. Хваліть тих (і себе в тому числі), кому, на вашу думку, вдалося поводитися впевнено (незалежно від того, досягнута мета чи ні).
9. Не дорікайте собі, якщо ви були непевнені або агресивні. Спробуйте замість цього з'ясувати, в який момент ви "зісковзнули" із правильного шляху і як ви можете діяти в подібних ситуаціях у майбутньому. Погані звички швидко не зникають, нові навички не падають з неба.

4. Слухання та говоріння

● *Слухання*

Це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

Вміння слухати має першочергове значення в людському спілкуванні. Статистичні дані говорять, що із загальної кількості часу, який використовується для контактів на роботі і вдома, 9 % часу ми пишемо, 16 читаємо, 30 — говоримо, 45 % — слухаємо (точніше кажучи, мали б слухати).

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу, розрізняють **нерефлексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне слухання.**

1. Ознака **нерефлексивного слухання** полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки "так", "розумію" тощо). Ефективне воно в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події, прагне обговорити актуальні питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему. Таке слухання ефективне, коли співрозмовнику важко викласти свої проблеми, необхідно тримати під контролем емоції у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду. Недоцільне воно в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли його намагання слухати і зрозуміти сприймається як згода, співучасть.
2. **Рефлексивне слухання** має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.
3. **Критичне слухання** вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім — його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюються проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проектів, досвіду та ін. Однак у процесі повідомлення нової інформації, наприклад на лекції, критичне слухання непродуктивне, оскільки відторгнення інформації не дає змоги почерпнути з неї цінне.
4. **Емпатійне слухання** передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги "зчитуванню" почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, сподівання на краще, впевненість у собі та ін.), та неефективним, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

Удосконалюючи своє вміння слухати, основну увагу варто приділити засвоєнню цих рекомендацій. Однак пам'ятайте про найбільш поширені помилки, яких не слід допускати.

Отже, слухаючи співрозмовника:

1. Не приймайте мовчання за увагу — людина може бути просто занурена у власні думки.
2. Не робіть вигляду, що слухаєте. Це даремно: відсутність інтересу і нудьга неминуче проявляться у жестах. Краще вже зізнатися, що в даний момент вислухати досить уважно ви не можете, звернувшись, наприклад, на зайнятість.
3. Не перебивайте без потреби. Інколи ми робимо це не усвідомлено, до речі, керівники частіше перебивають підлеглих, ніж навпаки. Якщо ж для уточнення суті справи вам все ж необхідно перебити того, хто говорить, допоможіть йому відновити перерваний хід думок.
4. Не робіть поспішних висновків. Кожен не усвідомлено схильний судити, оцінювати і схвалювати або не схвалювати те, про що говориться. Але саме такі суб'єктивні оцінки змушують співрозмовника зайняти оборонну позицію. Пам'ятайте, що такі оцінки — бар'єр для змістовного спілкування.
5. Не давайте "спіймати" себе в суперечці. Коли ви думкою не погоджуєтеся про що говориться, то, як правило, припиняєте слухати і чекаєте своєї черги висловитися. А якщо починаєте сперечатися, то настільки захоплюєтеся обґрунтуванням своєї точки зору, що часом не чуєте партнера. Вислухайте його до кінця, щоб зрозуміти, з чим саме ви не згодні, а вже після цього викладайте свою точку зору.
6. Не задавайте занадто багато запитань. Можна уточнити сказане, але "закриті" питання, що вимагають відповіді типу "так" або "ні", необхідно зводити до мінімуму. Надмірно велика кількість запитань придушує співрозмовника, віднімає в нього ініціативу і ставить часом в оборонну позицію.
7. Ніколи не говоріть: "Я добре розумію ваші почуття". Така заява інколи служить для виправдання спроб (до речі, безуспішних) переконати співрозмовника в тому, що ви слухаєте. В дійсності довідатися, що саме відчуває співрозмовник, дуже важко.
8. Не виявляйте зайвої чутливості до емоційної сторони мови. Слухаючи схвильовану людину, будьте стримані, інакше пропустите зміст розмови. Будьте насторожі до емоційно заряджених слів і виразів (щоб вони не вибили вас з колії), сприймайте тільки зміст, який вони несуть.
9. Не давайте поради, якщо вас про це не просять. Якщо ж її дійсно просять, уточніть, чого саме співрозмовник хоче насправді.
10. Не прикривайтеся слуханням як захистом. Пасивні, невпевнені в собі люди іноді використовують його як можливість уникнути спілкування і самовираження. Вони не тільки не говорять, але насправді і не слухають.

● **Говоріння**

Ще одним з найважливіших компонентів спілкування як обміном інформацією є говоріння, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

Культуру говорити досліджує спеціальна наука — риторика (теорія красномовства). Ритор, оратор має визначити сукупність комунікативних якостей, які є необхідними для досягнення бажаного успіху під час виступу. Серед цих якостей, передусім, слід назвати три:

1. Знання предмета мовлення;
2. У володіння навичками публічного мовлення;
3. Престиж оратора.

- Глибоке знання предмета виступу — це необхідна умова успішної публічної промови. Не можна переконати аудиторію в тому, чого сам досконало не вивчив, у чому сам не переконаний до кінця. Для оратора знання предмета мовлення виражається в глибокому поєднанні високої загальної ерудиції в галузі теорії з ретельною підготовкою до кожного публічного виступу. Треба мати на увазі, що, крім безсумнівної об'єктивної значимості для досягнення ефективності мовлення, відмінне знання теми має ще й безпосередній психологічний вплив на самого оратора, допомагаючи успішно боротися з професійним захворюванням, яке риторики усіх країн світу називають хворобою аудиторії. Хвороба ця уражає багатьох ораторів, і не тільки початківців. Не раз симптоми цієї хвороби на собі відчував кожний: нескладне мовлення, голос, який зривається, тремтіння в колінах, виступаючий холодний піт, пересихаюче горло, намагання кудись сховати руки, які зненацька здаються такими великими, що на них усі звертають увагу.

Головним і безпомилковим засобом проти згаданої хвороби є, передусім, тверде знання теми і відмінне володіння матеріалом. Імпровізація є вищою формою ораторського мистецтва. Імпровізаційна промова, як правило, більш емоційна, більш енергійна, вона сильніше впливає на слухачів. Сам факт імпровізації піднімає авторитет оратора, сприяє його успіху. Особливо важлива імпровізація у відповідях на запитання, в полеміці, короткому виступі з доповіддю, в обговореннях. Від промовця в даному випадку вимагається велика винахідливість та ерудиція. Ідеальною ораторською промовою є промова, яка настільки добре підготовлена, що здається невимушеною, і аудиторія сприймає її як імпровізацію. Цього, безумовно, слід добиватись. Однак чистою імпровізацією захоплюватися не треба, тому що, віддавшись натхненню, оратор може упустити суттєве і навіть важливе. Більше того, він може висловити неточне або помилкове положення, необережно обмовитись, віддаючи тим самим перевагу в руки недоброзичливців. Це особливо важливо, якщо події відбуваються в умовах полеміки, суперечки, де опоненти чіпляються до кожного слова і фрази. Тому треба максимально відточувати кожну фразу і формулювання.