

Соціально-психологічний аспект спілкування
Як стати відмінним співрозмовником

Зміст

Вступ _____	3
Розділ I. Психологія спілкування (психологічний аспект). _____	5
1.1. Основні психологічні поняття спілкування. _____	6
1.2. Психологічні особливості спілкування у колективі. _____	10
1.3. Труднощі спілкування. _____	14
Розділ II. Культура спілкування (мовленнєво-соціальний аспект). _____	15
2.1. Морально-етичні норми спілкування. _____	16
2.2. Риторика – мистецтво слова. _____	19
Розділ III. Як стати відмінним співрозмовником. _____	21
3.1. Тест «Чи комунікабельні ви?». _____	21
3.2. Поради щодо підвищення комунікабельності. _____	25
Висновки. _____	26
Література. _____	27

Вступ

У сучасному світі існує чимала кількість мов із своїми різновидами та діалектами. Люди наділені здатністю спілкуватися за допомогою звуків, які у своїй сукупності утворюють знакову систему - мову.

Однак спілкуючися, часто люди не можуть порозумітися. Це пов'язано з рядом причин: невміння вислухати співрозмовника; допущення помилок у висловлюваннях; невміння сформулювати думку тощо. Часто ці причини впливають із соціально-педагогічних аспектів.

Ще давньогрецькі мислителі досліджували причини та проблеми спілкування людей. Так виникли такі науки, як риторика, лінгвістика, а віднедавна – психолінгвістика.

На сьогоднішній день залишається актуальною проблема спілкування, невміння висловити свою думку. Адже причина не лише у допущенні мовленнєвих, смислових, діалектних помилок, а й у соціально-психологічних особливостях сучасної молоді.

Загострює цю проблему ще й суспільно-політичне становище української мови. Так, для молоді та підлітків критерієм вибору стилю спілкування є «мода» на ненормативну лексику та іноземні запозичення.

Об'єкт дослідження: соціально-педагогічний аспект спілкування.

Предмет дослідження: спілкування молоді.

Мета дослідження: розкрити проблеми спілкування сучасної молоді, визначити причини проблем та їх наслідки, обґрунтувати шляхи подолання проблем у спілкуванні.

Етапи дослідження.

1. Опрацювати наукову літературу та інші джерела з досліджуваної теми.
2. З'ясувати основні проблеми спілкування між людьми.
3. Розглянути шляхи подолання проблем у спілкуванні.
4. Провести діагностичне дослідження з учнями 11 класу.
5. Розробити рекомендації для тих, хто хоче стати відмінним співрозмовником.

Методи, які використовувалися під час дослідження: метод теоретичного опрацювання наукової літератури, метод діагностики, метод математичного аналізу.

Практична значимість теми: результати дослідження можуть бути використані як навчальна інформація при вивченні курсу психології в 11 класі, рекомендації допоможуть як учням, так і педагогам.

Актуальність теми: підвищення культури спілкування старшокласників у соціально-педагогічному аспекті.

Розділ I. Психологія спілкування (соціально-педагогічний аспект).

Спілкування – це, по-перше, складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає на основі потреб і спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією (комунікацію), сприймання та розуміння іншого (соціальну перцепцію) і обмін діями (інтеракцію); по-друге, це взаємодія суб'єктів через знакові засоби, викликана потребами спільної діяльності та спрямована на значимі зміни стану, поведінки партнера.

У найзагальнішому значенні спілкування виступає як форма життєдіяльності.

У процесі спілкування знаходять свій вияв своєрідна суперечність: з одного боку, людина пристосовується до життя суспільства, засвоює його досвід, добути людством наукові і культурні досягнення, а з другого - вона відособлюється, формується індивідуальна неповторність, самотність, що пояснюється його основними функціями.

У ході спілкування можуть скластися взаємини різного характеру: взаєморозуміння, взаємовплив, непорозуміння, конкурентність, конфліктність, конфронтація тощо. У спілкуванні здійснюється своєрідна "презентація" внутрішнього світу особистості. Саме тому спілкування, виступаючи певною формою взаємодії однієї людини з іншою або з групою осіб, виявляє певні людські якості, розкриває, чого варта та чи інша людина.

Спілкування – це соціально-педагогічна функція, яка дає змогу особинам виду «людина розумна» передавати інформацію. Ця функція, у свою чергу, є виключно індивідуальною. Не існує двох особистостей, які б однаково мислили, висловлювали думку чи вимовляли звуки. Таким чином, не лише мовлення є індивідуальним для кожної людини, а й сам процес спілкування. У цьому полягає неповторність людської природи.

Тому ще давні мислителі приділяли значної уваги спілкуванню людей, досліджували спільні риси комунікації певних народів, визначали індивідуальні особливості не лише певного народу, а й окремо взятої людини.

1.1. Основні поняття спілкування.

Спілкування виконує цілий ряд різних функцій.

1. Комунікативна функція — зв'язок людини з світом у всіх формах діяльності.
2. Інформаційна функція виявляється у відображенні засобів оточуючого світу. Вона здійснюється завдяки основним пізнавальним процесам. У процесі спілкування забезпечується отримання, зберігання та передача інформації.
3. Когнітивна функція полягає в усвідомленні сприйнятих значень завдяки мисленню, відображенню, фантазії. Ця функція пов'язана з суб'єктивними характеристиками партнерів, з особливостями їх прагнення до взаємопізнання, до необхідності розкрити психологічні якості особистості.
4. Емотивна функція полягає в переживанні людиною своїх стосунків з оточуючим світом. У процесі спілкування ці переживання вторинно відображаються у вигляді взаємовідносин: симпатій — антипатій, любові — ненависті, конфлікту — злагоди тощо. Дані взаємовідносини визначають соціально-психологічний фон взаємодії.
5. Конативна функція пов'язана з індивідуальними прагненнями людини до тих чи інших об'єктів, які виступають в формі побуджувальних сил. Завдяки цій функції відносини реалізуються в конкретній поведінці.
6. Креативна функція пов'язана з творчим перетворенням дійсності.

Вцілому функції поділяються на:

Інформативно-комунікативну - з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.

Регулятивно-комунікативну - відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.

Афективно-комунікативну - відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.

Форми спілкування

1. Анонімне – взаємодія між незнайомими чи не пов'язаними особистісними стосунками людьми.
2. Функціонально-рольове – передбачає зв'язки між його учасниками, які виконують певні соціальні ролі в часових відрізках різної тривалості.
3. Педагогічне – професійне спілкування вчителя з учнем, яке має педагогічні функції і спрямоване на інтелектуально-особистісне зростання.

Види і типи спілкування за засобами та змістом

1. За змістом спілкування може бути матеріальним, когнітивним, кондиційним, мотиваційним, діяльнісним.

Матеріальне спілкування — це обмін предметами і продуктами діяльності. При матеріальному спілкуванні суб'єкти здійснюють обмін продуктами своєї діяльності, які виступають засобами задоволення потреб.

Когнітивне спілкування — це обмін знаннями (наприклад, у ході навчального процесу).

Кондиційне спілкування — це певний вплив на психічні стани іншого (наприклад, зіпсувати настрій партнеру).

Мотиваційне спілкування — це обмін цілями, потребами, інтересами. Таке спілкування спрямоване на передачу іншому певних установок або готовності діяти певним чином.

Діяльнісне спілкування — це обмін діями, навичками, вміннями тощо.

2. За метою спілкування можна поділити на біологічне та соціальне.

Біологічне спілкування необхідне для підтримки та розвитку організму (пов'язане з задоволенням біологічних потреб).

Соціальне спілкування задовольняє ряд соціальних потреб особистості (наприклад, потреба в міжособистісних контактах).

3. В залежності від засобів спілкування може бути безпосереднім та опосередкованим, прямим та непрямим.

Безпосереднє спілкування здійснюється за допомогою природних органів (руки, голосові зв'язки, голова тощо), без допомоги сторонніх предметів.

Опосередковане спілкування характеризується використанням спеціальних засобів: природні предмети (камінець, палиця і та ін.) та куль-турні (знакові системи).

Пряме спілкування полягає в особистісних контактах і безпосередньому сприйманні один одного (наприклад, розмова двох друзів).

Непряме спілкування передбачає наявність посередників, якими можуть виступати інші люди (наприклад, при переговорах між різними групами).

4. В залежності від спрямування спілкування може бути діловим та особистісним, інструментальним та цільовим.

Ділове спілкування — це спілкування на офіційному рівні і його змістом є те, чим зайняті люди в процесі трудової діяльності.

Особистісне спілкування зосереджене на проблемах, що складають внутрішній світ людей.

Інструментальне спілкування — це засіб для задоволення різних потреб.

Цільове спілкування служить засобом задоволення саме потреби в спілкуванні.

5. Виділяють вербальне та невербальне спілкування.

Вербальне спілкування — це спілкування за допомогою мови.

Невербальне спілкування — спілкування за допомогою міміки, жестів, пантоміміки.

6. В залежності від суб'єктів спілкування може бути міжіндивідним (тобто спілкування між окремими індивідами), індивідно-груповим (спілкування між індивідом і групою) та міжгруповим (між групами).

7. За тривалістю виділяють короткочасне і тривале спілкування, закінчене та незакінчене.

Щодо ступеня включення суб'єкта в сферу предметної діяльності розрізняються формальне і неформальне спілкування. Формальне спілкування є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації. Спрямоване воно здебільшого на те, чим зайняті в даний момент люди, а не на їх внутрішній світ, внутрішні проблеми. Формальне спілкування в свою чергу можна поділити на формально-рольове, "контакт масок", світське і ділове.

Формально-рольове спілкування - це такий вид спілкування, при якому його зміст, засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, лицар і дівчина, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажери літака тощо.

"Контакт масок" - спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного. Використовуючи узвичаєні маски ввічливості, суворості, байдужості тощо, завдяки набору жестів, міміки, стандартних фраз приховується ставлення до іншої людини.

Світське спілкування - спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.

Ділове спілкування - спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.

Неформальне спілкування зосереджене здебільшого навколо духовних і психологічних потреб внутрішнього характеру людей, їх інтересів (визначення свого місця в оточуючому світі, свого ставлення до тієї чи іншої людини, вирішення конфлікту, пошук сенсу життя та інше).

За характером впливу інформація, що йде від комунікатора, може бути спонукальною або констатуючою.

Спонукальна інформація висловлюється в наказі, розпорядженні, проханні, інструкції, пораді і розрахована на стимулювання певної дії.

Констатуюча інформація виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки опосередковано і поступово.

1.2. Соціальні особливості спілкування у колективі.

Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії - співпраця (кооперація) і суперництво (конкуренція), які залежать від обраної стратегії і тактики спілкування.

Соціальна перцепція - сприйняття, спрямоване на створення уявлення про себе, інших людей, соціальних групах і соціальних явищах. До механізмів соціальної перцепції відносять: рефлексію, ідентифікацію, каузальну атрибуцію.

Колектив – група, в якій міжособистісні стосунки опосередковуються суспільно цінним і особистісно-значущим змістом спільної діяльності. Він є найвищим рівнем розвитку групи, бо в ньому, крім характерної для попередніх трьох видів груп ознаки (особистісна значущість діяльності), з'являється нова – суспільна цінність діяльності. Колектив є ідеальною з погляду суспільства спільнотою. Тому будь-яке суспільство прагне відтворити себе в колективах, які боролися б за втілення його ідеалів і цінностей. Видатний український педагог Антон Макаренко пропонував поділяти групи на первинні та вторинні колективи. Первинний колектив, на його думку, не просто група індивідів, які взаємодіють між собою, а цілеспрямований союз особистостей. Особи, які належать до первинного колективу, мають постійні ділові та дружні стосунки (клас, виробнича бригада тощо). Вторинний колектив - група, що складається з декількох первинних колективів (підприємство, школа тощо).

Психологічний клімат групи (колективу) - це та неофіційна атмосфера, яка складається в будь-якому колективі. При здоровому психологічному кліматі люди охоче спілкуються один з одним, схильні до взаєморозуміння. В таких умовах створюється доброзичлива емоційна обстановка, яка здатна ефективно вирішувати службові завдання. Можна говорити також про моральний клімат колективу. Моральний клімат визначається тим, які цінності в колективі є домінуючими: товариськість, принциповість, взаємодопомога, висока свідомість або, навпаки, користолюбство, заздрість, кругова порука.

Мала група: відносно стійке об'єднання людей, у якому здійснюється безпосередній контакт індивідів, пов'язаних між собою спільними цілями, завданнями. Чисельність такої групи – від 2 до 30 – 40 осіб. Людина може одночасно входити до складу кількох малих груп. Приклади малих груп: сім'я, студентська група, виробнича бригада, спортивна команда. Об'єднання кількох малих груп утворює велику групу. У психології малі групи часто поділяють на первинні та вторинні. Первинна група – об'єднання людей, пов'язаних між собою родинними узами, дружбою чи спільними інтересами. Головними ознаками первинної групи є контакт віч-на-віч, постійне спілкування і мала чисельність (від 2 до 5 – 7 осіб). Вторинна група – де об'єднання декількох первинних груп. Класичним прикладом первинної групи є сім'я, а вторинної – громада, яка об'єднує декілька сімей.

Групові норми - це існуюча в групі система вимог, яка визначає поведінку її членів. У групових нормах фіксуються основні моменти діяльності: мета, засоби, предмет, процес і продукт праці, взаємні права й обов'язки, зразки поведінки та межі можливих відхилень, зміст санкцій. Санкції можуть бути організованими, тобто оформленими в законах, постановах, статутах організації, а також дифузними – безпосередні емоційні висловлювання, схвалення або несхвалення щодо дій працівника.

Референтна група - це соціальна група, яка служить для індивіда своєрідним стандартом, системою відліку для себе та інших, а також джерелом формування соціальних норм і ціннісних орієнтацій.

Статус індивіда в групі відображає визнання чи невизнання особи, повагу чи неповагу, симпатію чи антипатію до неї у групі, колективі, суспільстві. Статус (лат. status — стан, становище) – становище індивіда в системі міжособистісних відносин у групі, суспільстві, його права, обов'язки і привілеї. У різних групах одна людина може мати різний статус. Оскільки індивід перебуває у взаємозв'язках різного рівня, виокремлюють економічний, правовий, професійний, політичний, особистісний та інші статуси особистості. Більш узагальненими є психологічний і соціальний статуси. Розрізняють також

заданий і досягнутий, формальний і неформальний, суб'єктивний і об'єктивний статуси.

Соціометрія – у вузькому сенсі – область соціальної психології, пов'язана з вивченням міжособистісних відносин в малих соціальних групах. Термін соціометрія виник в ХІХ столітті і позначав застосування математичних методів у соціальних науках, але таке широке розуміння терміну не прижилося. Нового значення терміну надав Г. Морено, запропонувавши спеціальну теорію та методи. Згодом методи відокремилися від теорії і зараз використовуються як незалежні. Тому часто під соціометрією розуміють методи дослідження структури міжособистісних відносин в малій соціальній групі шляхом вивчення виборів, зроблених членами групи по тих чи інших соціометричних критеріях. Одним з основних соціометричних методів є соціометричне опитування, а соціометричним критерієм – запитання соціометричної анкети (тесту), в якій респондентам пропонується обрати одного або декількох членів досліджуваної групи. Таким опитуванням є, наприклад, опитування учнів певного класу, яким пропонують питання з позитивним та негативним відтінками. У відповідь на кожне таке запитання респонденти повинні вказати імена учнів зі свого класу. Таким чином можна визначити й неформального лідера колективу.

Спілкування набуває актуальності лише при взаємодії учасників (колектив, група, клас тощо), кожен з яких має свої індивідуальні особливості. Тому просте спілкування людей часто може переходити у конфлікт.

Конфлікт – протидія суб'єктів з приводу певного протиріччя, реального чи уявного. Виникає конфлікт там, де є зіткнення інтересів сторін.

К. Томас пропонує такі способи виходу із конфлікту:

- 1) конкуренція – зосередження на власних інтересах, повне ігнорування інтересів партнера;
- 2) уникання – відсутність уваги як до власних інтересів, так і до інтересів партнера;
- 3) компроміс – досягнення «половинчастої» користі кожної зі сторін;

4) пристосування – підвищена увага до інтересів іншої людини, власні інтереси відходять на задній план;

5) співпраця – стратегія, яка дозволяє врахувати інтереси обох сторін.[2,140]

Маніпуляція – навмисне і приховане спонукання іншої людини до прийняття рішень і виконанню дій.

За Е. Шостром існують такі типи маніпуляторів:

1) диктатор – наказує, погрожує, заставляє, пригнічує;

2) слабак – жертва диктатора, яка віртуозно до нього пристосовується, займає безпринципну, безхребетну позицію;

3) прилипало – перебільшує свою залежність від інших людей і безпомічність, хоче, щоб за нього виконували всю роботу;

4) калькулятор – намагається контролювати, перевіряти все і всіх, хитрує, обманює;

5) хуліган – керує жертвами, використовуючи погрози, перебільшує власну жорстокість;

6) славний парубок – добрий, безмежно любить всіх, перебільшує свою турботу і любов;

7) суддя – всіх звинувачує, нікого не прощає, критичний, любить помсту;

8) захисник – перебільшує власну підтримку інших людей, співпереживає людям, позбавляє їх можливості самостійно діяти.[2,141]

Щоб не потрапити під вплив таких людей, варто, насамперед, знати вищевказані типи та вміти визначити, до якого з них належить вас опонент.

1.3. Труднощі спілкування.

Труднощі спілкування — комунікативні та психологічні бар'єри, що виникають у процесі різних видів спілкування.

«Важкою» у спілкуванні може бути, наприклад, нетовариська, запальна, некоректна людина. «Важких» людей можна класифікувати так (за М. Бремсоном):

- агресивісти — це люди, які займають інших, кажуть ущипливі слова і дратуються, якщо їх не слухають;
- скаржники — це люди, в яких завжди знайдеться на що поскаржитися. Зазвичай вони нічого не роблять для розв'язання проблеми, тому що не хочуть брати на себе відповідальність;
- мовчуни — це люди, які надто спокійні й небагатослівні, і ви не знаєте, про що вони насправді думають або чого хочуть;
- над поступливі — це люди, які скажуть вам «так» з будь-якого приводу й пообіцяють підтримку, проте, слова в таких людей розходяться зі справою;
- вічні песимісти — це люди, які завжди передбачають невдачі, оскільки зазвичай вважають, що з того, що затівається, нічого не вийде;
- всезнайки — це люди, які вважають себе вищими за інших, тому що, на їхню думку, знають усе, і хочуть, щоб усі про це знали;
- нерішучі — це люди, які не наважуються прийняти певне рішення.[5,103]

Крім того, виокремлюють такі групи:

- 1) «максималісти» — це люди, які хочуть чогось прямо зараз, навіть якщо в цьому немає необхідності;
- 2) «потайливі» — це люди, які тримають усе в собі, не говорять про свої образи, а потім, коли ви вже все забули, накидаються на вас;
- 3) «безневинні брехуни» — це люди, які «замітають сліди» неправдою й серією обманів, так що ви перестаєте розуміти, чому вірити, а чому ні;
- 4) «несправжні альтруїсти» — це люди, які нібито роблять вам добро, але в глибині душі жалкують про це.

Розділ II. Культура спілкування (мовленнєво-соціальний аспект).

«Мова – це всі глибинні пласти духовного життя народу, його історична пам'ять найцінніше надбання століть, мова – це ще й музика, мелодика, барви буття, сучасна художня, інтелектуальна і мислитель на діяльність народу» (О. Гончар)

Культура – це не тільки все те, що створено руками й розумом людини, а й вироблений віками спосіб суспільного поведіння, що відтворюється в народних звичаях, віруваннях, у ставленні один до одного, до праці, до мови.[4,11]

Мовна культура – це надійна опора у вираженні незалежності думки, розвиненості людських почуттів, у вихованні діяльного, справжнього патріотизму. Культура мови передбачає вироблення етичних норм міжнародного спілкування, які характеризують загальну культуру нашого сучасника.» (В. Русанівський)

З культурою мови насамперед пов'язують уміння правильно говорити і писати, добирати мовно-виражальні засоби відповідно до мети і обставин спілкування.[4,12]

Оскільки мова є універсальний засіб спілкування, нагромадження й передавання інформації, навчання, виховання та формування внутрішнього світу, вона немислима без належної культури мовлення.

Культура мовлення — це сукупність таких якостей, які найліпше впливають на адресата з урахуванням реальної ситуації, поставлених мети й завдань. До них належать: точність, зрозумілість, чистота мови, багатство й розмаїтість, виразність, правильність.

Культура мовлення – це духовне обличчя людини. Вона свідчить про загальний розвиток особистості, про ступінь прилучення її до духовних багатств рідного народу й надбань усього людства.

Культура мови – це ще й загальноприйнятий мовний етикет. Тому, добираючи ті чи інші мовні засоби, слід дотримуватися загальних етичних правил.

2.1. Морально-етичні норми спілкування.

«Люди, яких люблять і шанують, не обов'язково вродливі й не завжди винятково розумні. Проте вони мають такі властивості, які полегшують їм установлювати контакти з іншими людьми і допомагають знаходити собі друзів. Ці властивості можуть бути закладені в характері від самого народження, але їх можна і виробити, доклавши до цього певних зусиль. В чому ж таємниця правильного спілкування з людьми, які риси для цього необхідні?

Кажуть, що люди – ніби дзеркало. Усміхайся – і світ вертатиме тобі усмішку. Якщо ж похмуро поглядати на людей – вони хмуритимуться на тебе.

Це одна з мудростей, яка має велике значення у спілкуванні з людьми. Дружня усмішка усуває настороженість або агресивність, долає всякі перешкоди у спілкуванні. Якщо досі ви не користувалися цим засобом, щоб набути симпатії людей, спробуйте провести такий дослід. Усміхайтесь до кожного, з ким ви маєте установити контакти, і ви переконаєтесь, що усмішка настраює розмову на зовсім інший лад і люди навкруги здаватимуться вам приязнішими, доброзичливішими. Отже, усмішка може повністю змінити атмосферу довкола вас.

Пліч-о-пліч з усмішкою йде дружнє ставлення до людей. У чому ж, воно полягає?

Хто любить людей, того й люди люблять. Людина, характерною рисою якої є дружнє ставлення до інших не чекатиме усмішки чи привітання. Вона першою привітається і усміхнеться. На її обличчі з'являється радість від зустрічі. Вона починає розмову із запитань про здоров'я, сім'ю, службові й особисті справи, інтереси тощо. І лише після такого своєрідного вступу переходить до суті справи, якщо їй потрібно було вирішити якесь питання. Проте дружнє ставлення полегшує спілкування і між людьми лише тоді, коли воно щире. Якщо ж хтось робить вигляд, що по-дружньому ставиться до іншого, а сам при цьому переслідує корисливі цілі, що таке «дружнє ставлення»

заслуговує якнайсуворішого засудження. Добре, що люди дуже швидко розгадують таку людину.

Людям дуже важко ставитися нечемно до того, хто ставиться до них приязно. Через те привітність і ввічливість – найкращі засоби боротьби з нечемністю». (І. Томан) [4,263]

Кілька приписів гречної поведінки

Перебуваючи в товаристві стоячи чи сидячи, не слід задирати ноги на стіну чи двері, перехрещувати або переплітати їх чи обхоплювати ними ніжки столів та стільців – це убезпечить вас від прикрих випадків, дозволить легко підвестися й без перешкод піти в справах.

Як сидіти

На стільці рекомендується сидіти прямо й вільно, не горблячись та не похитуючись. Не можна сидіти на краю, спиратися ліктями на спинку свого чи чужого стільця або постукувати ногою по них – це страшенно дратує.

Сидіти треба рівно, тримаючи коліна поряд, одну ногу можна виставити трохи вперед чи легко схрестити ноги в щиколотках.

Раніше вважалося вкрай нечемним, коли жінка сиділа, поклавши ногу на ногу. Тепер ця поза не свідчить про невихованість жінки, проте їй не дозволяється так сидіти під час розмови зі старшою чи поважною людиною.

Чоловіки мають вставати, коли входить чи виходить жінка. Це правило поширюється й на установи та організації: коли до кабінету заходить жінка, незалежно від її посади чоловік (навіть генеральний директор фірми) повинен підвестися, відповісти на її привітання і сісти тільки після того, як сіла відвідувачка, а також одночасно з нею підвестися по завершенню її візиту.

Молоді мають підніматися, якщо до кімнати заходять чи виходять з неї старші.

У товаристві негречно повертатися до когось спиною. Дозволяється стояти чи сидіти, повернувшись обличчям до співрозмовників або в крайньому разі боком.

Як тримати руки

Незайняті руки мають спокійно лежати на колінах або на колінах або на столі. Слід уникати жестикуляції: негарно їх крутити, постукувати ними, ляскати по столі, прикривати під час розмови рот рукою, плескати співрозмовника по плечу, поправляти знайомому одяг чи знімати нитку (тільки з дозволу його власника), відставляти мізинець під час куріння, танцю чи їжі, вказувати пальцем тощо.

Між іншим, за «поведінкою» рук вельми часто можна судити про душевний стан людини і міру володіння собою. Якщо ви надто сильно хвилюєтесь, очікуючи на розмову, приміром, з майбутнім роботодавцем, у жодному разі не тримайте в руках маленький предметів, як-то: олівець, візитка, сигарета тощо, бо найлегше помітити, як тремтить рука, коли тримаєш щось невеличке. Зрозуміло, нервовий дроз, та ще й чітко виражений зовні, бо ви незумисне його підкреслюєте з допомогою дрібних речей, свідчитиме про ваш душевний неспокій, дискомфорт, невпевненість у собі, тривожність, зрештою про невміння поводити себе. Наслідки цього можуть бути вельми прикрими: адже відомо, що при прийомі на роботу керівник віддасть перевагу людям, можливо, не з такими блискучими професійними вміннями, але душевно врівноваженим, спокійним, впевненим у собі. Отож слід стежити за «поведінкою» своїх рук.

Манера стояти, сидіти, тримати руки й ноги є свідченням ставлення людини до свого оточення. Її поведінка має бути коректною й узгоджуватися з одягом та наявною обстановкою. (За О. Корніяком)[4,351]

Звісно, потрібно слідкувати й за мімікою та жестами. Адже більшість людей вважають надмірну жестикуляцію звичайною невихованістю. Більше того, одні й ті ж жести у різних народів мають різні тлумачення. А тому краще обмежити власну жестикуляцію, щоб не потрапити у незручне становище.

2.2. Риторика – мистецтво слова.

Слабкий рівень або навіть відсутність навичок спілкування, вміння слухати один одного, розуміти та домовлятися може призвести до непорозуміння, конфлікту, сварки, ворожнечі, війни. Не слід забувати, що спілкування – це двосторонній процес: люди розуміють і сприймають того, хто сам уміє слухати та водночас відчувати, як його промова та вислови сприймаються іншими.

Навчитися спілкуватися можна лише відмовившись від аксіоми «Я правий», як непохитної точки зору; необхідно вміти визнавати свої помилки. Завжди, в будь-якому діалозі нам слід пам'ятати про це. А мета спілкування – рух до істини, наближення до неї всіх учасників діалогу, у котрому кожен шукає свою правду. В сучасному світі вкрай необхідно вміти знаходити шляхи до діалогу, вихід з най безнадійніших ситуацій, уміти домовлятися, слухати один одного.

Уміння розуміти та переконувати, слухати та чути дається не тільки від природи або працею самовиховання. Вона досягається також і спеціальним навчанням, оволодінням цілою системою мовленнєво-розумових операцій, котрим навчали всіх культурних людей з найдавніших часів. Система ця була створена древньогрецькими філософами-риторами і отримала назву риторика.[6,6]

Риторика – ораторське мистецтво, теорія красномовства.

Красномовство – здатність, вміння говорити красиво, переконливо; ораторський талант; вправне мовлення, побудоване на ораторських прийомах; ораторське мистецтво, риторика.[6,7]

Розуміючи величезну силу слова, котре може і вбити і оживити, древньогрецькі мислителі попереджали, що правом на впливове, переконливе мовлення мають лише ті люди, котрі сформували в собі основні базові якості мовної особистості.

Живе словесне спілкування – це наука і мистецтво. І тільки у взаємодії, в об'єднанні одного і другого можливе процвітання тієї частини культури, котра

називається ораторське мистецтво. Багатий запас активної лексики, прекрасний голос, жвава мова ще не означають, що людина володіє технікою виступу. «Уміє говорити людина та, - підкреслював А. В. Луначарський, яка може висловити свої думки з повною ясністю, вибрати ті аргументи, які найбільш доцільні в даному місці і для даної особи, надати їм той емоційний характер, котрий був би в даному місці переконливий та доцільний. Людина, яка вміє говорити, тобто, котра вміє в максимальній мірі передати свої переживання близькому, переконати його, якщо потрібно, висунути аргументи або розвіяти його забобони та помилки, врешті, вплинути на весь його організм шляхом збудження в ньому відповідних почуттів, ця людина володіє в повній мірі мовленням».

Як бачимо, в основі дійового мовлення лежать зрозумілі аргументи. І не просто аргументи, а такі, вибір яких вмотивований ситуацією спілкування та складом аудиторії. Ці аргументи повинні діяти не тільки логічно, але й емоційно. Тільки тоді вони можуть бути переконливими.[6,8]

Людина від природи наділена суспільним даром мовлення, тобто здатністю розуміти все навколо неї, передавати свої думки, почуття, переживання словом. Найкраще це вміють робити митці слова – поети та письменники. Дар мовлення притаманний всім людям. І дар цей особливий. Він потребує бережного ставлення до його збереження, примноження. Кожний народ світу, розвиваючи та збираючи свою мову, передавав її як неоціненний спадок від покоління до покоління.[6,9]

Розділ III. Як стати відмінним співрозмовником.

Для того, щоб стати хорошим співрозмовником, потрібно, насамперед, знати проблеми, які виникають під час спілкування. Одним із головних критеріїв є комунікабельність особистості. Тому виникла необхідність діагностування комунікабельності старшокласників. Адже крокуючи в доросле життя, їм доведеться самостійно налагоджувати контакти з «потрібними» людьми.

3.1. Тест «Чи комунікабельні ви?».

Інструкція. На кожне з 16 запитань потрібно відповісти «так», «інколи» або «ні».

1. У вас призначена звичайна ділова зустріч. Чи вибиває вас із колії її очікування?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря до того часу, коли вже не можна буде терпіти біль?
3. Чи викликає у вас ніяковість і незручність доручення виступити з доповіддю, повідомленням, інформацією на яких-небудь зборах, нараді чи подібному заході?
4. Вам пропонують поїхати у відрядження в місто, у якому ви ніколи не були. Чи докладете ви максимум зусиль, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями із ким-небудь?
6. Чи дратуєтеся ви, коли незнайома людина на вулиці звертається до вас із проханням (показати дорогу, сказати час, відповісти на якесь запитання)?
7. Чи вірите ви, що існує проблема батьків і дітей, і що людям різних поколінь важко розуміти одне одного?
8. Чи посоромитесь ви нагадати знайомому, що він забув віддати вам гроші, які позичив місяць тому?
9. У ресторані чи їдальні вам подали неякісну їжу — чи промовчите ви, лише розсерджено відсунувши тарілку?
10. Залишившись один на один з людиною, ви не вступите з нею у розмову і відчуватимете незручності, якщо вона заговорить першою?

11. На вас наводить жах довга черга, де б вона не була (у магазині, бібліотеці, касі кінотеатру). Ви скоріше відмовитеся від свого наміру, ніж станете у хвіст черги?

12. Чи боїтеся ви брати участь у якій-небудь комісії з розгляду конфліктних ситуацій?

13. У вас є власні індивідуальні критерії оцінки літературних героїв творів мистецтва, культури, і ніяких «чужих» думок на цей рахунок ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши десь у кулуарах помилкові висловлювання з добре відомої вам ситуації, чи промовчите ви і не станете сперечатися?

15. Чи викликає у вас прикрість чиєсь прохання допомогти розібратися в тому чи іншому службовому питанні або навчальній темі?

16. Вам легше висловити свою точку зору в письмовій формі, чи в усній?

Опрацювання відповідей. За кожную відповідь «так» зарахуйте собі 2 бали, «інколи» — 1 бал, «ні» — 0 балів.

Результати

1. 30-32 бали. Ви не комунікабельні, і це ваша біда, оскільки від неї страждаєте більше всього ви самі. Вашим близьким також нелегко. На вас важко покластися у справі, яка потребує групових зусиль. Спробуйте стати комунікабельнішим, контролюйте себе.

2. 25-29 балів. Ви замкнені, небалакучі, надаєте перевагу самотності, і тому у вас, напевно, мало друзів. Думки про те, щоб змінити роботу, або необхідність нових контактів змушує вас панікувати і надовго виводить з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і буваєте незадоволені собою. Але не обмежуйтеся лише незадоволеністю — у ваших силах змінити ці особливості характеру. Невже не трапляється, що у хвилини захоплення ви набуваєте небувалої комунікабельності? Потрібно тільки захотіти.

3. 19-24 бали. Ви достатньою мірою комунікабельні й у незнайомій ситуації відчуваєте себе досить упевнено. Нові проблеми вас не лякають. Але з новими людьми ви сходитеся обережно; у суперечках і дискусіях берете участь

неохоче. У ваших висловлюваннях часом надто багато сарказму, без усякої на те причини. Ці недоліки можна виправити.

4. 14-18 бали. Ваша комунікабельність у нормі. Ви із задоволенням слухаєте цікавого співбесідника; достатньо терплячі у спілкуванні з іншими; відстоюєте свою точку зору без запальності. Без неприємних переживань ідете на зустріч з новими людьми. У той же час не любите гамірливих компаній; екстравагантні вчинки і багатослів'я викликають у вас роздратованість.

5. 9-13 бали. Ви достатньо комунікабельні (часом навіть занадто). Любите висловлюватися з різних приводів, викликаючи роздратування в оточуючих. Легко знайомитесь з новими людьми. Любите бути в центрі уваги; нікому не відмовляєте у проханнях, хоч не завжди можете їх виконати. Інколи вибухаєте гнівом, але швидко відходите. Вам не вистачає посидючості, терпіння і відваги при зіткненні із серйозними проблемами, хоча, за бажання, ви можете змусити себе не відступати.

6. 4-8 бали. Про вас говорять — «щира, відверта душа». Комунікабельність б'є з вас ключем; ви завжди у курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас «мігрень» і «хандру». З легкістю берете слово з будь-якого приводу, навіть якщо маєте про предмет поверхове уявлення. Усюди відчуваєте себе «у своїй тарілці». Беретеся за будь-яку справу, хоча не завжди можете успішно довести її до завершення. З цієї причини керівники і колеги ставляться до вас з деякою обережністю і сумнівами. Задумайтеся над цим.

7. Менше 3 балів. Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви говіркі, багатослівні, втручаєтеся у справи, які не мають до вас жодного відношення. Беретеся судити про проблеми, у яких абсолютно не компетентні. Ви часто стаєте причиною різноманітних конфліктів у вашому оточенні. Ви запальні, образливі, часто необ'єктивні. Серйозна робота не для вас. Людям і на роботі, і дома важко з вами. Вам потрібно попрацювати над собою і своїм характером! Перш за все, виховайте у собі терплячість і стриманість, повагу до

людей; нарешті, подумайте про своє здоров'я — такий стиль життя залишає важкий відбиток на ньому. [1,178-181]

Тест проводився для учнів 11 класу. Опитано 19 респондентів, які показали такі результати:

Радіонов М. – 26 б, Сульжик Р. – 25 б, Пилипака М. – 25 б, Артюх Н. – 24 б, Лук'янчук Р. – 22 б, Кондратюк О. – 20 б, Самчук І. – 20 б, Корицький О. – 19 б, Горобей М. – 19 б, Несенчук А. – 19 б, Тихончук А. – 19 б, Бойчук В. – 18 б, Іванюк Н. – 18 б, Воробей В. – 17 б, Ціпан І. – 17 б, Бойчук А. – 16 б, Драганчук Д. – 16 б, Воробей М. – 15 б, Мазепа О. – 14 б.

Тобто, інтерпретуючи результати дослідження за 7 розділами можна сказати, що 16% респондентів набрали 25-29 балів (2 розділ), 42% - 19-24 бали та 42% - 14-18 балів.

Дані результати опитування свідчать про те, що учні 11 класу замкнені не балакучі або вміру комунікабельні. Звичайно, робити висновки лише за результатами одного тесту не варто. Оскільки на комунікабельність впливають не лише психологічні особливості старшокласників, а й час та умови проведення опитування. Однак ці дані можна враховувати при подальших дослідженнях.

А щоб стати відмінним співрозмовником, достатньо прислухатися до співрозмовника. Адже кожна людина оцінює іншу лише із власної точки зору. Тож у кожної людини своє розуміння норм спілкування. Звісно, не можна бути «хорошим» для всіх, але спробувати можна.

3.2. Поради щодо підвищення комунікабельності.

Якщо ви хочете подобатися людям і щоб з вами хотіли спілкуватися, скористайтеся порадами Дейла Карнегі.

1. Виявляйте щиру зацікавленість вашим співрозмовником.
2. Під час спілкування обов'язково посміхайтесь.
3. Під час розмови частіше згадуйте ім'я людини.
4. Будьте добрим слухачем. Заохочуйте інших говорити про себе.
5. Розмовляйте тільки про те, що цікавить вашого співрозмовника.
6. Переконайте вашого співрозмовника в його значущості й робіть це щиро.[2,140]

Або прислухайтеся до таких порад, які можуть допомогти вам стати гарним співрозмовником:

1.Необхідно налаштуватися на слухання: на певний час забути про свої проблеми, звільнити душу від переживань і спробувати відмежуватися від настанов і упереджень стосовно співрозмовника. Тільки тоді можна відчути те, що відчуває партнер, «побачити» його емоцію.

2. Своєю реакцією на слова співрозмовника потрібно точно віддзеркалити переживання, почуття, емоцію, що стоять за його висловлюваннями. Але це треба зробити так, щоб продемонструвати не тільки правильне розуміння його почуттів, але й власне їх прийняття.

3.Необхідно витримати паузу. Адже після відповіді співрозмовнику необхідно помовчати. Цей час потрібен йому, не треба навішувати на нього свої поради, думки.

4.Пауза необхідна людині для того,щоб зрозуміти своє переживання. Варто пам'ятати, що емпатійне слухання – це не інтерпретація захованих від співрозмовника таємних мотивів його поведження. Треба тільки віддзеркалити його почуття, а не пояснювати причину появи в нього цього почуття.

Зауваження такого плану «Так це в тебе через те, що ти заздриш своїй подрузі» або «Насправді тобі хотілося б, щоб на тебе звертали увагу» можуть призвести до відчуження співрозмовника.[3,20]

Висновки.

Поняття «спілкування» можна, і варто, розглядати у двох аспектах: соціально-педагогічному та психологічному. І закономірно, що чіткої межі бути не може. Адже люди спілкуються за допомогою мови. Тож для того, щоб стати хорошим співрозмовником потрібно і добре володіти певною мовою, і вміти сформулювати власну думку, і знати соціально-психологічні особливості співрозмовника.

Насамперед, потрібно знати функції спілкування, щоб вміти їх правильно використовувати. Стане в нагоді і знання форм, видів та типів спілкування. Це допоможе швидко зорієнтуватися у незнайомому чи малознайомому колективі.

Та як би не була людина озброєна знаннями, труднощі при спілкуванні все ж виникнуть. Тож варто пам'ятати, що бар'єри у спілкуванні виникають навіть у тих людей, сфера діяльності яких пов'язана зі спілкуванням. Їх легко подолати, якщо бути уважним співрозмовником та вміти загладжувати конфлікти.

Оскільки це питання розглядали і з мовної, і з психологічної, і з соціально-педагогічної точки зору, то й поради носять різноплановий характер. Не варто прислухатися до одних порад, відкидаючи інші. Адже «спілкування» - поняття багатозначне, а отже й можливості вирішення труднощів несуть всебічний характер.

Тестування учнів 11 класу показує, що старшокласники не звертають особливої уваги на те як, вони спілкуються в різних колективах. Манера їхнього мовлення розрахована на однолітків. А це, можливо, призводить до того, що часто дорослі не можуть знайти спільну мову з підлітками. Старші школярі в силу свого віку не завжди прислухаються до дорослих. Для них модно те, що пропонують однолітки. А потім, у дорослому віці «підліткові приколи» виглядають досить смішно. То, може, вже зараз задуматись про те, як підвищити рівень власної комунікабельності та культури!?

Література.

1. Волошина В. В., Долинська Л. В., Ставицька С. О., Темрук О. В. Загальна психологія: Практикум: Навч. посібник. 4-те вид. – К.: Каравела, 2011 р. – 280 с.
2. Зелінська Т. М., Михайлова І. В. практикум із загальної психології: Навч. посібник. – К.: Каравела, 2009 р. – 272 с.
3. Кельнер С. Педагогічний конфлікт: практика психологічної допомоги.// Шкільному психологу все для роботи. - №3 (березень), 2012 р.
4. Олійник О. Українська мова: Підручник для 10-11 кл. серед. школи. – вид. 7-ме. – К.: Вікторія, 2007 р. – 448 с.
5. Словник шкільного психолога./ Укл. Л. В. Туріщева. – Х.: Вид. група «Основа», 2010 р. – 107 с.
6. Чибісова Н. Г., Тарасова О. І. Риторика: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003 р. – 228 с.