

БАЧИНСЬКА Світлана Василівна,
магістрант Хмельницького інституту соціальних технологій
Університету «Україна»,
ВОЛИНЕЦЬ Наталія Валентинівна,
кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології
Хмельницького інституту соціальних технологій
Університету «Україна»

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ СПІЛКУВАННЯ

У статті розглядаються теоретичні аспекти психологічних особливостей спілкування. Представлено ознаки та структурні компоненти спілкування в контексті ділового спілкування. Описано класифікації видів спілкування, його функції, стратегії, тактики, засоби та форми.

Ключові слова: спілкування, характеристики спілкування, структура, функції, види, стратегії, тактики, стилі, засоби і форми спілкування.

Трудова діяльність, спілкування і пізнання дали могутній поштовх у розвитку й виокремили людину, як розумну істоту від інших представників тваринного світу. І саме вони є головними чинниками, які формують особистість. В своєму історичному розвитку цивілізація еволюціонувала до інформаційного суспільства. Головними продуктами виробництва інформаційного суспільства мають стати інформація й знання, які передаються та продукуються завдяки спілкуванню.

Знання сутності спілкування, його закономірностей, функцій, взаємного обміну і проблем є підґрунтям для реалізації та поліпшення стосунків з іншими людьми і задоволення вищих потреб особистості, а також реалізації професійної діяльності. Досвід спілкування набувається людиною як у процесі праці, так і в пізнавальній діяльності, проте цього замало. Велика кількість проблем у житті, зокрема в сім'ї та школі, виникають саме тому, що люди не мають навичок спілкування, не знають його механізмів та законів.

Останніми десятиліттями інтерес до проблем спілкування надзвичайно посилюється. У практиці наукового аналізу виділяють різні підходи до спілкування: логіко-гносеологічний (М. І. Лісіна, О. М. Леонтьєв, В. М. Соковнін розглядали спілкування як особливий вид пізнавально-практичної діяльності людей); функціонально-лінгвістичний (М. П. Ерастов, І. О. Зимня, О. О. Леонтьєв вважали найістотнішою проблемою теорії спілкування вивчення мови: її змісту, форм, видів, норм та можливостей); комплексно-сполучний та загальнопсихологічний підходи (М. С. Каган, О. О. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов). Теоретичні основи психологічних особливостей спілкування ґрунтуються на працях видатних українських і російських учених: Г. М. Андрєєвої, Б. Г. Ананьєва, В. М. Бехтерева, О. О. Бодальова, М. І. Лісіної, В. М. М'ясищева, Б. Д. Паригіна, П. П. Петровської, В. А. Семиченко, О. В. Скрипченко, Т. С. Яценко та інших науковців і психологів, які досліджують особливості спілкування.

Мета статті – висвітлення психологічних особливостей спілкування та теоретичний аналіз його структури.

Біля витоків дослідження проблеми спілкування не лише в нашій країні, а й у світовій психології стояв В. М. Бехтерев. Він розробив емпіричні методи дослідження спілкування, а також теоретичні положення про вплив групи на особистість, про специфіку перебігу психічних процесів в умовах спілкування. Ці дослідження стали важливим стимулом і джерелом розроблення проблем спілкування в подальшому, зокрема, у працях В. М. М'ясищева [1].

Б. Г. Ананьєв звертається до категорії спілкування у зв'язку з проблемами формування людини як особистості, як суб'єкта діяльності, виховання індивідуальності. Особливою і головною характеристикою спілкування як специфічного виду діяльності, на думку Б. Г. Ананьєва, є те, що через нього людина будує свої стосунки з іншими людьми. Він детально розглядає мовленнєві та допоміжні засоби спілкування, а також вирізняє в ньому внутрішній бік – пізнання учасниками спілкування один одного [1; 2].

Проблема спілкування посідає центральне місце в психологічній концепції Л. С. Виготського, хоч сам термін «спілкування» не дуже часто трапляється в його працях. Основні його положення щодо

спілкування та його ролі в розвитку психіки можна сформулювати так: спілкування, взаємодія в ранньому онтогенезі змінюють структуру психічних процесів. Таким чином, спілкування генетично передає психічні процеси в їх кінцевому вигляді, визначає їх структуру, яка своєю чергою, детермінує їх вияви як знову «відкритих» до спілкування, взаємодії, діалогу; носіями структурних новоутворень, які породжуються процесами спілкування, є знаки [1].

Ці основоположні ідеї були засвоєні практично всіма психологічними школами – як вітчизняними, так і зарубіжними. Характерним для сучасного етапу вивчення проблеми спілкування є її комплексне розроблення на стикові різних галузей психології: філософії і загальної психології (Г. М. Андрєєва, О. О. Бодальов, А. В. Петровський та їхні учні), загальної психології і психолінгвістики (школа О. О. Леонтєєва), соціальної і диференціальної психології (М. М. Обозов та його учні), соціальної і педагогічної психології (школа С. В. Кондратьєвої, Т. С. Яценко та ін.), педагогічної психології і педагогіки (О. В. Мудрик та ін.) [1].

Спілкування за своїм походженням і змістом є продуктом вітчизняної науки. В англійській психологічній літературі поширене поняття «комунікація». Семантично «спілкування» і «комунікація» майже збігаються, бо означають «спільність», «з'єднання», «повідомлення» [3].

Більшість вітчизняних дослідників розмежовують поняття «спілкування» і «комунікація», підкреслюючи, що, на відміну від комунікації, у спілкуванні відображена вся складність реального світу людських відносин з його цінностями й суб'єктивними смислами. Крім того, якщо в понятті «спілкування» наголос робиться на взаємному обміні інформацією (діалогічність, взаєморозуміння), то в понятті «комунікація» наголошується на передачі інформації [4]. У той самий час спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, але при цьому маючи суспільну природу, а ми говоримо про діяльність лише тоді, коли ця діяльність соціальна за своєю суттю, а не за зовнішніми формами її існування. Тому можна стверджувати, що «будь-яка людська діяльність неможлива поза спілкуванням» (О. О. Леонтєв). Отже, комунікація є важливим елементом діяльності людини [3].

Видатний психолог А. В. Петровський пропонував таке визначення: «Спілкування – це багатоплановий процес розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності» [5]. Згідно з іншими авторами, спілкування – це взаємодія двох і більше людей, спрямована на узгодження та об'єднання їх зусиль з метою налагодження стосунків і досягнення спільного результату [6].

Отже, спілкування – це складний, багатогранний процес. Він, як зазначив Б. Д. Паригін, може виступати водночас і як процес взаємодії людей, і як інформаційний обмін, і як ставлення людей одне до одного, і як процес їх взаємного впливу одне на одного, і як процес їх переживання та взаємного розуміння одне одного. Це визначення підкреслює системність спілкування, його багатофункціональність і діяльну природу. Необхідно зауважити, що процеси спілкування можуть бути розглянуті не тільки під психологічним, а й під іншим кутом зору – соціологічним, лінгвістичним та ін. [3]. Крім того, у психології існують суперечливі трактування співвідношення понять спілкування та діяльності. Одні автори вважають спілкування різновидом діяльності, оскільки вміщує в себе стандартну структуру діяльності. Інші припускають, що спілкування – компонент будь-якої діяльності. Ймовірніше, що, виступаючи окремою психологічною категорією, спілкування однак тісно пов'язане з діяльністю, а саме: виступає способом організації діяльності (настанови дорослих щодо дій дітей), іноді уособлює зміст діяльності (робота вчителя, бесіда друзів), може супроводжувати діяльність (граючись, діти спілкуються між собою).

Поняття «спілкування» вживається у психологічній літературі в різних значеннях: як обмін думками, почуттями, переживаннями (Л. С. Виготський, С. Л. Рубінштейн); як один із різновидів людської діяльності (Б. Г. Ананьєв, М. С. Коган, І. С. Кон, О. О. Леонтєв); як специфічна, соціальна форма інформаційного зв'язку (Л. О. Резников, О. Д. Урсун та інші); як взаємодія, стосунки між суб'єктами, які мають діалогічний характер (Г. М. Андрєєва, К. К. Платонов, В. С. Соковнін) [4].

Оскільки спілкування існує як поліфункціональна система, його формувальна функція реалізовується через набуття особистістю соціокультурних цінностей і реалізацію її як творчої, унікальної, під час взаємодії з іншими людьми. Справжнє спілкування – це взаємодія принаймні двох особистостей, така «суб'єктно-суб'єктна» взаємодія, в якій кожна зі сторін визнає непорушну цінність іншої людини і виявляє високе до неї ставлення на рівні духовної рівноцінності, коли люблять людину не за той чи інший вчинок, не за її заслуги, а за її саму, за її істинну сутність [6].

До основних характеристик спілкування належать структура, функції, види, стратегії, тактики, стилі, засоби і форми. Всебічне пізнання суті спілкування як одного з найважливіших феноменів людського буття потребує з'ясування особливостей його структури.

Психологія тлумачить структуру спілкування через виокремлення рівнів, через аналіз його структурних елементів у ситуаціях безпосередньої взаємодії або через перелічення його основних функцій. Оптимальною вважають класифікацію рівнів, запропоновану Б. Ф. Ломовим, який виокремив: макрорівень, на якому спілкування розглядається як складна система взаємозв'язків індивіда з іншими людьми і соціальними групами, важливий аспект його способу життя; мезорівень, на якому спілкування розглядається як сукупність цілеспрямованих логічно завершених контактів чи ситуацій взаємодії людей у конкретний період свого життя; мікрорівень, на якому спілкування розглядається як взаємодія поведінкових актів.

Структуру спілкування розглядають і як взаємозв'язок змістового та формального аспектів, тобто як комунікацію й взаємодію, що мають відповідні зміст і форму. Моделювання структури спілкування як процесу побудоване на особливостях його відносно автономних компонентів - таких, як мета, зміст, засоби спілкування; учасники процесу, тип зв'язку між ними; мотиви, потреби, ціннісні орієнтації учасників спілкування; комунікативний потенціал суб'єктів спілкування; види й форми, стилі, стратегії, тактики, результат спілкування [7]. Структуру спілкування схематично представлено на рисунку 1.

Суб'єктами спілкування є люди (не менш, ніж двоє) чи групи людей, які беруть участь у процесі взаємодії, зміст – наповненість спілкування – інформація, дії, емоції чи почуття, засоби – механізми передачі змісту – вербальні (слова) і невербальні (жести, міміка, пантоміміка, паузи, речі, одяг), результати – практичні – обмін інформацією, речами, виконання справи, психологічні – осмислення інформації, налагодження стосунків, переживання емоцій та почуттів [4].

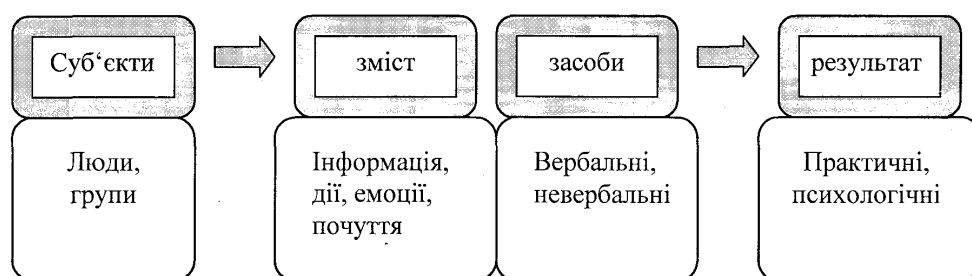


Рисунок 1 – Структура спілкування

У характеристиці спілкування важливими є його функціональні можливості, які реалізуються на різних рівнях, залежать від особливостей соціально-психологічного середовища, соціальної ситуації, змісту і мети взаємодії.

Проаналізувавши наукову літературу, можна визначити, що існують різні класифікації функцій. Зокрема, Л. А. Карпенко визначає функції залежно від мети спілкування; А. А. Урбанович визначає основні функції управлінського спілкування; А. А. Брудний виділяє функції спілкування за видом діяльності. Більшість класифікацій функцій спілкування пов'язана з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми одне одного. На думку Б. Ф. Ломова, існують такі функції спілкування:

інформаційно-комунікативна (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація її має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання розбіжностей щодо інформованості людей, що вступають у психологічний контакт. Другий рівень передбачає передавання інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформування, навчання та ін.). Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);

регуляційно-комунікативна (регуляція поведінки, спільної діяльності у процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;

афективно-комунікативна (регуляція емоційної сфери людини). Вона характеризує емоційну сферу людини, в якій виявляється її ставлення до навколишнього середовища, в тому числі й соціального [7].

Вивчаючи процес спілкування, соціальний психолог Г. М. Андреева визначила три провідні його сторони (за С. Д. Максименком – функції).

Комунікативна – функція обміну інформацією між суб'єктами спілкування. Останні виступають як комунікатор (той, хто передає інформацію) та реципієнт (той, хто отримує інформацію), періодично обмінюючись ролями.

В процесі спілкування ефективному здійсненню цієї функції можуть заважати комунікативні бар'єри. Ось найбільш типові з них: лінгвістичний (немає спільної мови для обговорення), семантичний (неузгодженість змісту слів, їх різне значення для співрозмовників), термінологічний (використання комунікатором термінів, незрозумілих для реципієнта), установчий (реципієнт має негативну установку щодо сприймання інформації). В процесі розгортання комунікативної функції виявляються такі її аспекти: нереклексивне слухання (умовно-пасивне, невтручання у мовлення комунікатора), рефлексивне слухання (із зворотним зв'язком підтвердження від реципієнта), з'ясування (уточнення правильності розуміння сказаного), перефразування (власне формулювання почутої інформації реципієнтом), резюмування (підбиття підсумків реципієнтом).

Перцептивна функція спілкування розгортається як сприймання співрозмовника із подальшим формуванням першого враження чи ставлення до співрозмовника. У формуванні першого враження можливі вияви типових перцептивних бар'єрів (стосовно нашого особистого досвіду): стереотип статусу (чим вищий статус співрозмовника, тим кращі особистісні якості ми йому приписуємо); стереотип схожості (якщо співрозмовник схожий на нашого попереднього знайомого, ми приписуємо йому ідентичні якості цього знайомого); стереотип зовнішності (про співрозмовника судимо за виробленими діагностичними канонами типу «блондинки – нерозумні»).

Формування першого враження про співрозмовника визначається взаємною дією трьох факторів: самоподача людини, наш особистий досвід та специфіка ситуації знайомства. Поєднання цих аспектів визначає психологічний комфорт учасників спілкування, а відтак і його успішність.

Інтерактивна функція спілкування проявляється через обмін діями, речами впродовж взаємодії. Успішність її реалізації суттєво визначається тими завданнями, які поставили суб'єкти спілкування щодо нього, та узгодженістю цих завдань. Люди, взаємодіючи між собою, прагнуть здійснити вплив одне на одного, отримати від партнера бажану відповідь, виконати прохання тощо. Форми впливу партнерів за спілкуванням можуть бути найрізноманітнішими. Прямою формою впливу є примус, висловлений у формі наказу, розпорядження, вимоги, погрози покарання, якщо вони не будуть виконаними. Між тим існує багато більш ефективних способів впливу, ніж прямий примус. Часто використовується вплив у формі переконання, під впливом якого в індивіда формується аргументована установка здійснювати певні дії та вчинки як найбільш доцільні для досягнення поставленої мети. Іноді для впливу на особистість використовують такий спосіб як навіювання, за допомогою якого намагаються викликати або змінити у партнера за спілкуванням бажані для того, хто навіює, погляди, переконання, вірування, установки. Можливим є і такий вплив як зараження, коли стан однієї особистості передається іншій, що і спонукає її наслідувати дії цієї особистості. Форма використання взаємовпливу залежить у багатьох випадках від дистанції між тими, хто спілкується, від тих офіційних та міжособистісних стосунків, які існують між ними [4].

З огляду на мету спілкування, Л. А. Карпенко розрізняє функції, які реалізуються у будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення у ньому певних цілей: 1) контактна – встановлення контакту як стану обопільної готовності до приймання і передавання повідомлення і підтримання взаємозв'язку у формі взаємоорієнтованості; 2) інформаційна, мета якої – обмін повідомленнями, думками, задумами, рішеннями; 3) спонукальна, мета якої – стимуляція активності партнера за спілкуванням, яка спрямовує його на виконання певних дій; 4) координаційна, мета якої – взаємне орієнтування й узгодження дій під час організації спільної діяльності; 5) розуміння, мета якої – не тільки адекватне сприйняття і розуміння смислу повідомлення, а й розуміння партнерами один одного (їхніх намірів, установок, переживань, станів); 6) емотивна, мета якої – збудження в партнерові необхідних емоційних переживань (обмін емоціями), а також зміна з його допомогою власних переживань і станів; 7) встановлення стосунків, мета яких усвідомлення і фіксація свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків, з якого особі необхідно діяти; 8) впливу, мета якої зміна стану, поведінки, особистісно-сміслових утворень партнера за спілкуванням, у тому числі його намірів, уявлень, потреб, установок, рішень, дій, активності [6].

Осмилення особливостей структури і функцій спілкування доводить його багатоаспектність, яка виявляється в тому, що спілкування є потребою людини й умовою її виживання; має інформаційно-комунікативне та інтерактивне навантаження; передбачає процес обміну цінностями і соціальним досвідом; є специфічною знаковою системою й посередником у функціонуванні різних знакових систем (семіотичний аспект спілкування); є засобом нормативного регулювання поведінки індивідів; формує ставлення партнерів до індивіда, його – до партнерів та суспільства тощо.

Під час реалізації функцій спілкування виникає багато його видів, які класифікують за різними ознаками. Л. Е. Орбан-Лембрик виділяє такі види спілкування. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом виокремлюють види спілкування: необхідне – йдеться про міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає неможливою; бажане – передбачає міжособистісні контакти, що сприяють успішному розв'язанню виробничих, виховних та інших завдань; нейтральне – за таких обставин міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню завдань; небажане – міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії. За безпосередністю контактів розрізняють міжособистісне та масове спілкування. Йдеться про те, що учасниками спілкування можуть бути як конкретні індивіди, так і опосередковані групи людей. За типом зв'язків між учасниками взаємодії виокремлюють монологічне й діалогічне спілкування. За тривалістю взаємодії розрізняють довготривале і короткочасне спілкування.

Окрім того, Л. Е. Орбан-Лембрик виділяє конфліктне спілкування, ділове, неформальне, закінчене й перерване, насильницьке і ненасильницьке спілкування, а також спілкування із знайомими та незнайомими людьми [7].

В. А. Семиченко вважає, що доцільно розглядаючи види спілкування, спиратися на певну структуру (теоретичну модель організації спілкування), яка дає можливість наочно показати їх специфіку, їх відмінності. Найбільш часто в цю теоретичну модель включають такі компоненти, як найбільш суттєві: зміст, мета, засоби, учасники, тип зв'язків, які встановлюються між учасниками, форма та результат спілкування. Зміст спілкування – це інформація, яка передається від одного учасника спілкування іншому [8]. Отже, за В. А. Семиченко види спілкування поділяють: 1) за змістом переважаючих контактів на: виробничі; навчальні; практично-побутові; міжособистісні; сімейні; науково-теоретичні; 2) в змістовному аспекті розрізняють спілкування: діяльнісне; матеріальне; когнітивне; кондиційне; мотиваційне спілкування; 3) за метою спілкування: спонукання партнера за спілкуванням до певних дій; гальмування небажаної дії; отримання або передача об'єктивних знань про навколишній світ; узгодження взаємних дій; установлення між партнерами певних емоційних зв'язків і відносин та окремо можна виділити інструментальне спілкування, як елемент якоїсь діяльності, само по собі воно не стимулюється самостійною потребою; 4) за засобами спілкування поділяються на: вербальне та невербальне; 5) за учасниками (контингентом) спілкування можуть бути: міжособистісні; групові; соціальні (або масові); 6) за критерієм орієнтації: особистісно орієнтоване; ділове; спілкування, опосередковане соціальними або професійними ролями, називають інакше офіційним або рольовим, наприклад педагогічне спілкування; 7) за типом зв'язків, які встановлюються між учасниками спілкування: однонаправлене (монолог, читання книги, перегляд кінофільму); двонаправлене (діалог, обмін думками, почуттями, станами); 8) в залежності від опосередкованості (чи неопосередкованості) зовнішніми факторами: безпосереднє; опосередковане (через технічні засоби, документальне спілкування, засоби масової комунікації, досвід попередніх поколінь); 9) За тривалістю взаємодії: короткочасне; довготривале; 10) за завершеністю: завершене; незавершене (перерване) [8].

О. О. Леонтьєв за критерієм орієнтації виокремлює такі види спілкування: особистісно орієнтоване (модальне та диктальне), предметно орієнтоване та соціально орієнтоване [9]. Для об'єднання, систематизації способів, моделей та стилів спілкування введено поняття «стратегія і тактика спілкування», вибір яких є важливим аспектом ефективності ділового спілкування. Для характеристики стратегій важливі: мета (індивідуальна, спільна); настанови (гуманістичні, маніпулятивні); характер конструювання спілкування (співвідношення між діалогом і монологом) [10].

Індивідуальність людини у взаємодії з іншими реалізується й через стиль спілкування: систему принципів, норм, методів, прийомів діяльності і поведінки індивіда [7]. На думку М. М. Філоненко, можна виділити такі стилі спілкування: авторитарний, демократичний, ліберальний, ритуальний, маніпулятивний та гуманістичний. Ритуальний стиль зумовлюється міжгруповими ситуаціями; авторитарний, демократичний, ліберальний, маніпулятивний – діловими; гуманістичний – міжособистісними. Особливості стилю та рівнів спілкування зумовлюють соціально-економічні,

політичні, соціально-психологічні чинники, культурні цінності, традиції, усталені норми поведінки найближчого оточення, специфіка ділової сфери (своєрідність завдань, взаємин).

Спілкування між людьми може відбуватися в різних формах. За своєю сутністю форма спілкування як соціально-психологічний феномен є способом його організації, внутрішньою структурою, пов'язаними із безпосереднім змістом спілкування. Класифікують форми спілкування за різними ознаками. З урахуванням організаційного аспекту взаємодії виокремлюють такі його форми, як бесіда, розмова по телефону, переговори, збори та ін. Бесіда є найпоширенішою формою спілкування, яка здійснюється з метою передавання інформації, обміну думками, почуттями тощо. З огляду на мету спілкування розрізняють такі види бесіди: ритуальні; особистісні; ділові [7].

Види, стилі, рівні, форми спілкування виражаються через його засоби, які є важливою складовою в структурі спілкування. Людина спілкується за допомогою знакових систем. Тільки вона здатна виражати й закріплювати в словах та жестах зміст своїх почуттів і думок, називати ними різноманітні предмети та явища, створюючи певний комунікативний простір, в якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. У своєму спілкуванні людина використовує вербальні (словесні) й невербальні засоби (система знаків).

Вербальне спілкування здійснюють, послуговуючись усною і писемною мовою, яка є основою культури народу, невичерпним океаном вселюдського досвіду. Мова як засіб спілкування пов'язує людину із сучасниками, минулими та прийдешніми поколіннями. Доки існує мова, доти живе й народ. Володіння іншими мовами відкриває доступ до культурних традицій багатьох народів, розширює межі спілкування. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін. [7]. До невербальних засобів спілкування належить система знаків, які відрізняються від мовних способами та формою їх виявлення. У процесі взаємодії вербальні і невербальні засоби можуть підсилювати або послаблювати дію один одного. Мова невербального спілкування є мовою не лише жестів, а й почуттів. До основних знакових систем належать: оптико-кінетична (охоплює жести: ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні, відкриті, захисні тощо; міміку, пантоміміку, коли джерелом психологічної інформації є руки, обличчя, постава); паралінгвістична (система вокалізації, тобто якість, діапазон, тональність голосу); екстралінгвістична (використання у мові пауз, сміху, інших вкраплень); візуальне спілкування («контакт очима»); проксеміка (передбачає організацію простору (виділяють інтимну, особисту, соціальну та суспільну зони міжособистісного спілкування).

Мистецтво спілкування передбачає бездоганне володіння як письмовою та усною мовами, так і вмінням оптимально використовувати вербальну і невербальну мови у кожній ситуації спілкування. При цьому важливо не відсторонюватися від особистісних проблем співрозмовника, адже захоплення інструментальним аспектом спілкування може нівелювати духовну сутність особистості, спричинити спрощене трактування спілкування [3; 7].

Таким чином, у вивченні спілкування існують різні наукові підходи: логіко-гносеологічний, функціонально-лінгвістичний, комплексно-сполучний та загальнопсихологічний. Внаслідок своєї багатогранності та багатофункціональності, поняття спілкування не має єдиного визначення. Спілкування може виступати одночасно як: процес взаємодії людей, інформаційний обмін, ставлення людей одне до одного, процес їхнього взаємного впливу одне на одного і як процес їхніх переживання та взаємного розуміння одне одного. Це визначення підкреслює системність спілкування та його діяльну природу. Спираючись на дослідження науковців-психологів, до основних характеристик спілкування можна віднести: структуру, функції, види, стратегії, тактики, стилі, засоби і форми. Однак, у даному питанні виникають труднощі при визначенні функцій, видів, стилів та інших характеристик спілкування, оскільки більшість авторів трактують їх по-різному.

Список використаної літератури

1. Загальна психологія : Підручник / [О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін.] ; за ред. О. В. Скрипченко. – К. : Каравела, 2009. – 464 с.
2. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания / Б. Г. Ананьев. – М. : Высшая школа, 1969. – 384 с.
3. Філоненко М. М. Психологія спілкування : підручник / М. М. Філоненко. – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.
4. Загальна психологія. [Навч. посіб.] / Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А., Коханова О. П., Пасєка О. В. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 296 с.
5. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посібн. / І. М. Цимбалюк ; [2-ге вид. виправлене та доповнене]. – К. : ВД «Професіонал», 2007. – 464 с.

6. Русинка І. І. Психологія : навч. посіб. / Іван Русинка ; [2-ге вид., виправлене та доповнене]. – К. : Знання, 2011. – 407 с.
7. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник ; [У 2 кн.] ; Кн. 1 : Соціальна психологія особистості спілкування. / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004. – 576 с.
8. Семиченко В. А. Психологія общения : Модульный курс лекций. / А. В. Семиченко – К. : Марістр, 1997. – 152 с.
9. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев ; [2-е изд., испр. и доп.]. – М. : Смысл, 1997. – 365 с. - (Сер. «Психология для студента», вып. 4).
10. Етика ділових відносин: [навчальний посібник] / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О. Б. Залюбівська, Г. Г. Рузанова. – Вінниця : ВНТУ, 2011. – 309 с.

Стаття надійшла до редакції 17.10.13.

Бачинская С. В., Волинец Н. В. «Теоретические аспекты психологических особенностей общения».

В статье рассматриваются теоретические аспекты психологических особенностей общения. Представлены качества и структурные компоненты общения в контексте делового общения. Описано классификации видов общения, его функции, стратегии, тактики, средства и формы.

Ключевые слова: *общение, характеристики общения, структура, функции, виды, стратегии, тактики, стили, средства и формы общения.*

Bachinska S. V., Volynets N. V. «Theoretical aspects of psychological features of intercourse».

The theoretical aspects of psychological features of intercourse are examined in the article. Qualities and structural components of intercourse are presented in the context of business intercourse. Classifications of types of intercourse, his function, strategy, tactic, mean and form are described.

Knowledge of essence of intercourse, his conformities to the law, functions, mutual exchange and problems is subsoil for realization and improvement of relationships with other people and satisfaction of higher necessities of personality, and also in realization of professional activity. A man obtains experience of intercourse both in the process of labour and in cognitive activity, however it not enough. Plenty of problems in life, in particular in family and school, arise up exactly because people do not have skills of intercourse, does not know his mechanisms and laws.

In the article are considered intercourses, which a structure, functions, kinds, strategies, tacticians, styles, facilities and forms. It is examined that the structure of intercourse is examined and as intercommunication of semantic and formal aspects, that as communication and co-operate, that the proper have maintenance and form. It is decrypted the intercourse important is him functional possibilities which will be realized on different levels depend on the features of socially psychological environment, social situation, maintenance and purpose of co-operation.

It is rotined that after effectiveness of general co-operation and attained effect select such types of intercourse: necessary, desired, neutral, undesirable. After spontaneity of contacts distinguish interpersonality and mass intercourse. On the type of connections between the participants of co-operation select monologue and dialogic intercourse. On duration co-operations distinguish of long duration and brief intercourse. Individuality of man in co-operating with other will be realized through style of intercourse: system of principles, norms, methods, receptions of activity and conduct of individual. Select the followings styles of intercourse: authoritarian, democratic, liberal, sacral, manipulative and humanism. Intercourse between people can take a place in the form of conversation, extension call, negotiations, collections but other Kinds, styles, levels, the forms of intercourse are expressed through his facilities (verbal and unverbal) which are an important constituent in the structure of intercourse.

The comprehension of features of structure and functions of intercourse leads to his multidimensionality, which appears in that intercourse is the necessity of man and condition of its survival; has the informatively communicative and interactive loading; foresees the process of exchange values and social experience; it is the specific sign system and mediator in functioning of the different sign systems (semiotics aspect of intercourse); it is the mean of the normative adjusting of conduct of individuals; forms attitude of partners toward an individual, him - to the partners and society and others like that.

Keywords: *intercourse, descriptions of intercourse, structure, functions, kinds, strategies, tacticians, styles, facilities and forms of intercourse.*