

УДК 316.6

О. А. МАТЕЮК

Національна академія Державної прикордонної служби України ім. Богдана Хмельницького

МІЖОСОБИСТІСНЕ СПІЛКУВАННЯ: СОЦІАЛЬНО-КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ

Наукові праці МАУП, 2006, вип. 2(14), с. 130–133

Аналізуються традиції спілкування людей, що були сформовані у різних людських культурах. Розглядаються види установок особистості щодо людей, які її оточують, а також ідентифікація, емпатія і рефлексія. Здійснюється спроба аналізу виникнення та нівелювання за допомогою професійного психологічного впливу специфічних комунікативних бар'єрів.

*Людська сутність проявляється
тільки у спілкуванні*

Людвіг Фейєрбах

Людина не може жити, працювати, задовольнити свої матеріальні та духовні потреби, не спілкуючись з іншими людьми. Спілкування історично і в процесі індивідуального розвитку є важливою і необхідною умовою існування людини, одним із найважливіших чинників її соціального розвитку. Міжособистісне спілкування відображає об'єктивну потребу людей в об'єднанні, співробітництві один із одним, а також є основною умовою розвитку самобутності, цілісності, індивідуальності особистості.

Спілкування зазвичай передбачає встановлення прямих контактів між тими, хто спілкується ("контакт обличчям до обличчя"), дає змогу безпосередньо реагувати та впливати на дії і висловлювання іншого, сприймати один одного як конкретну особистість. За висловом німецького філософа та вченого Іммануїла Канта, "Людина має схильність спілкуватися із собі подібними, бо в такому стані вона відчуває себе людиною, тоб-

то відчуває розвиток своїх природних завдатків" [1]. Цей різновид спілкування розвивається передусім у малих групах і колективах, наприклад, на прикордонній заставі.

У людських культурах сформовані різні традиції спілкування людей. Цікавою щодо цього є японська культура, в якій дуже поширена ввічливість.

Японець намагається не припускатися занадто категоричних формулювань, висловлювань. Той, хто говорить, не стверджує: "Я вважаю, що...", а говорить: "Мені здається, що...". Ті, хто обговорюють проблему, не заявляють, що попередній оратор не має рації. Просто думка одного підхоплюється і розвивається у висловлюванні іншого з певними змінами. Тому в повсякденному житті з двох фраз "будь ласка, встаньте" і "чи не встанете Ви" з точки зору японця прийнятнішою буде друга фраза, оскільки вона не має характеру примусу, залишає свободу вибору.

Один японський кінознавець сказав: “Ваше кіно жорстоке. Ви не уявляєте, яке воно неприємне для нашого глядача. Ваші діалоги починаються з рішучого “ні”. Навіть чоловік із жінкою в кадрі розмовляють на підвищених тонах, весь час з'ясовуючи відносини. Ми не розуміємо, коли ви активно, напором, а не розумом намагаєтесь ствердити істину. Ми, японці, коли говоримо, навіть в очі один одному не дивимось, щоб не образити якоюсь тінню в погляді. Навчіться слухати. Ми також не завжди погоджуємось один із одним, але вміємо слухати. Ви ж стверджуєте, причому стверджуєте криком”. Хоч як це прикро визнавати, але необхідно погодитися з японським кінознавцем.

Над проблемами міжособистісного спілкування працювало багато видатних учених.

Великий внесок у розвиток психології особистості і міжособистісних відносин зробив Володимир Бехтерев (1857–1927), який досліджував різні вияви індивідуальної і колективної психіки людей, широко спираючись на дані фізіології. У своїй фундаментальній праці “Колективна рефлексологія” він подав вельми докладну картину впливу “соціальної психіки” на поведінку людей і відносини між ними. Цій проблемі він також присвятив свою ранню працю “Роль навіювання в суспільному житті”.

“Колективні рефлексії” виявляються, за Бехтеревим, у колективних спостереженнях, колективних інстинктах, колективних емоціях, колективному зосередженні і т. ін. [2]. Процеси взаємонавіювання і взаємонаслідування розкриваються у колективі, при спілкуванні людей один з одним. При цьому вказується на їх взаємоіндукцію, що відбувається “шляхом безпосереднього передавання збудження центрів одного індивіда відповідним центрам іншого індивіда”. Йдеться передусім про утворення свого роду енергетичного психологічного поля, в якому люди сприймають один одного і відповідно реагують на ті або інші явища.

Ці та інші положення вчення В. М. Бехтерева допомагають нам глибше осмислити зміст психологічної сторони діяльності і спілкування людей.

Науковому осмисленню поведінки людей та їхнього міжособистісного спілкування сприяє вчення про установки грузинського психолога Дмитра Узнадзе (1886/87–1950). Так, він характеризує установку як спрямованість свідомості суб'єкта на певний напрямок і на певну активність. Установки, зазначав учений, властиві як свідомим, так і несвідомим діям суб'єкта, характеризують

його діяльність загалом. Для виникнення установки “достатньо двох елементарних умов — якоїсь актуальної потреби у суб'єкта і ситуації її задоволення. При наявності обох цих умов у суб'єктові виникає установка до певної активності”. І далі він пояснює: “Той або інший стан свідомості, те чи інше з його змістів, зростає лише на основі цієї установки”.

Розглядаючи формування установок у людини як його “готовності до певної активності”, Д. Узнадзе зазначає, що вони з'являються під впливом не тільки дійсності, а й слова, мови, вербальних засобів спілкування між людьми. Все це зумовлює виникнення відповідних установок, які об'єктивуються в діяльності людей, у предметах культури, що створюються ними, в їхньому спілкуванні між собою [3].

Можливі чотири види установок по відношенню до оточуючих.

1. “*Я хороший — ти хороший*”. Це найбільш етична і продуктивна установка, оскільки здебільше нам заподіюють зло не за наміром, а за недомислом, через свою етичну незрілість. Люди з цією установкою знають собі ціну і чекають, що інші віддадуть їм належне. Вони працюють і співробітничать конструктивно. Це — “переможці”, вони “виграють”.
2. “*Я хороший — ти поганий*”. Ця установка характерна для тих, хто не здібний до творчого самоствердження. Вони спихають відповідальність за свої проблеми на інших і намагаються у разі невдачі знайти цап-відбувайла серед своїх колег або підлеглих, відігратися на них за свою досаду. У цьому разі уявне самоствердження відбувається за рахунок приниження інших, що є аморальним та малопродуктивним.
3. “*Я поганий — ти хороший*”. Така установка типова для людей з комплексом меншості, що відчувають себе безсилим порівняно з іншими. Вони часто прагнуть уникати тісних контактів з оточуючими їх людьми або прилипають, як паразити, до сильних особистостей. Часто такі люди перебувають у стані депресії.
4. “*Я поганий — ти поганий*”. Ця установка веде до самознищення особистості, породжує почуття безнадійності і втрату інтересу до життя. Люди з такою установкою легко гарячкують, схильні до важких депресій і непередбачуваних. Вони ходять по замкненому колу і нікуди не приходять.

Рідко хто дотримується лише однієї з цих чотирьох установок, але одна з них, як правило, домінує. Тому особливо важливо, постійно працюючи над собою, усвідомлено і цілеспрямовано прагнути до зміцнення почуття “все в порядку”, долати негативне ставлення до оточуючих і до самого себе.

Потреба у спілкуванні як одна з найважливіших соціальних потреб людини з розвитком особистості розширюється і поглиблюється як за формою, так і за змістом. Людина потребує спілкування значно більше, ніж усі інші живі істоти, тому що її активність здійснюється через задоволення численних потреб, примушуючи її включатися в різні форми діяльності, роблячи її життя соціально багатшим і змістовнішим. Об'єктивною характеристикою спілкування як активної діяльності є розширення і збагачення соціальних зв'язків і відносин людей.

Американський філософ Дж. Льюїс зазначає, що особистість, яка розвивається, — не та, що дедалі більше замикається в самій собі, а та, що постійно розширює коло свого спілкування з іншими: від сім'ї до встановлення зв'язків із населенням своєї місцевості, а через нього з більш широкими верствами всередині суспільства і, врешті-решт, шляхом дедалі ширшого спілкування з членами людської раси за межами свого суспільства — до спілкування з усім людством.

Американський психолог Д. Фурст переконливо показав, що обмеження або тим більше розрив соціальних зв'язків особистості, її соціальна ізоляція порушують нормальний перебіг людського життя і можуть бути однією з причин виникнення неврозів. Багато дослідників вказують, що за умов сучасного суспільства людина стає дедалі самотнішою, нікому не потрібною, посилюється конфлікт між нею як суб'єктом спілкування і знеособленням її у цій сфері. Цьому сприяє бурхливий розвиток урбанізації і засобів масового спілкування, які не в змозі задовольнити потреби особистості в людських стосунках.

У постійному спілкуванні стає важливим більш глибоке і об'єктивне розуміння партнера — його актуального емоційного стану, намірів, його ставлення до нас. Тут сприйняття і розуміння партнера відбувається на іншій основі. Психологічними механізмами сприйняття і розуміння при міжособистісному спілкуванні є ідентифікація, емпатія і рефлексія.

1. Найпростіший спосіб розуміння іншої людини забезпечується ідентифікацією — уподібненням себе їй. При ідентифіка-

ції людина немовби ставить себе на місце іншої людини і визначає, як би вона діяла в подібних ситуаціях. Методика Д. Карнегі (1888–1955), викладена ним у книзі “Як впливати на людей”, ґрунтується саме на механізмі ідентифікації.

2. Дуже близька до ідентифікації емпатія, тобто розуміння на рівні почуттів, прагнення емоційно відгукнутися на проблеми іншої людини. Ситуація іншої людини не стільки продумується, скільки переживається. Один з основоположників гуманістичної психології К. Роджерс визначав емпатичне розуміння як “уміння увійти всередину особистісного світу значень іншої людини і побачити, чи є правильним моє розуміння”. Емпатичне розуміння характерне для невеликої групи людей, оскільки це є важким навантаженням для психіки.
3. З точки зору характеристики спілкування як ідентифікація, так і емпатія потребують вирішення ще одного питання: як буде той, інший, тобто партнер зі спілкування, розуміти мене. Процес розуміння один одного опосередкований процесом рефлексії. У соціальній психології під рефлексією розуміється усвідомлення індивідом, що діє, того, як він сприймається партнерами зі спілкування. Це вже не просто знання іншого, але знання того, як інший розуміє мене, тобто своєрідний подвійний процес віддзеркалення один одного.

За умов людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри, пов'язані з уразливими місцями в будь-якому каналі комунікації або з помилками у кодуванні чи декодуванні. Вони мають соціальний або психологічний характер. З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через відсутність єдиного розуміння ситуації спілкування, зумовленого не просто різною “мовою”, якою говорять учасники комунікативного процесу, а відмінностями глибшого плану. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні відмінності, які не тільки призводять до різної інтерпретації одних і тих самих понять, а й взагалі до різного світосприймання, світорозуміння.

Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, приналежністю партнерів до різних соціальних груп. Комунікація в цьому разі демонструє тільки те, що вона є стороною спілкування. Звичайно, процес комунікації здійснюється і за наявності таких бар'єрів. Але вся ситуація

комунікативного акту значно ускладнюється за цих обставин.

З іншого боку, бар'єри під час комунікації можуть мати виражений психологічний характер: вони виникають або внаслідок різних індивідуальних психологічних особливостей тих, хто спілкується (наприклад, скритність одного, сором'язливість іншого, наявність "некомунікабельних" рис тощо), або через якісь особливі психологічні відносини, що склалися між цими партнерами (антипатія, недовіра один до одного). У цьому разі досить чітко простежується і той зв'язок, який існує між спілкуванням і відносинами між партнерами.

Розв'язати проблеми, що були визначені вище, можна насамперед через навчання спілкуванню (професійному психологічному впливу під час цього процесу) шляхом використання соціально-психологічного тренінгу.



Література

1. Кант И. Сочинения: В 6 т. — М., 1964.
2. Основи психології / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. — К.: Либідь, 1995.
3. Узнадзе Д. Н. Экспериментальные основы психологии установки. — Тбилиси, 1961.

Traditions of intercourse of people which were formed in different human cultures are analysed in the article. The types of options are examined personalities in relation to people, which surround her, and also authentication, empatiya and reflection. The attempt of analysis of origin and leveling is carried out by professional psychological influence of specific communicative barriers.

Надійшла 16 квітня 2006 р.