

УДК 005.32(075.8)

Сарапулова Є. Г.,  
кандидат педагогічних наук, доцент

## ПРОБЛЕМА МІЖСОБИСТІСНИХ КОМУНІКАЦІЙ У НАВЧАННІ СТУДЕНТІВ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ

### THE PROBLEM OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN TEACHING STUDENTS WITH SPECIAL NEEDS

*Світова практика організації навчання у вищій школі свідчить, що значна увага приділяється навчанню студентів-інвалідів чи, як прийнято називати, студентів з особливими потребами. Проте, попри численні наукові розробки, недостатньо розглянутий комунікативний аспект у навчанні студентів з особливими потребами. Багато студентів з особливими потребами навчаються за спеціальністю «Менеджмент». Це ті молоді люди, для яких немає протипоказань за станом здоров'я працювати, наприклад, на таких посадах, як начальник відділу кадрів, офісний працівник та ін. Цим студентам у подальшому доведеться активно спілкуватися з людьми як у межах підрозділу і організації, де вони працюватимуть, так і в соціумі в цілому. Водночас саме через певні захворювання студенти з особливими потребами не мали достатньої комунікативної практики у дитинстві. Тому вони потребують спеціальної підготовки у цьому плані. Особливо якщо таким випускникам вишів доведеться обіймати керівні посади. Саме проблемі міжособистісних комунікацій у навчанні студентів з особливими потребами і присвячено цю статтю.*

**Ключові слова:** міжособистісні комунікації, менеджмент, площина змісту, площина зв'язків, функції спілкування, вербальна комунікація, невербальна комунікація, психологічні прийоми.

*Worldwide experience of teaching in higher education pays great attention to the training of students with disabilities or, as commonly called, students with special needs. However, despite numerous scientific developments actually no attention communicative aspect in teaching students with special needs. A lot of students with disabilities enrolled in "Management". These are young people for whom there are no contraindications for health work, for example, in such positions as Chief of Staff, office workers and others. These students will continue to actively communicate with people, both within the department and the organization where they work and in society in general. However, because of certain diseases students with disabilities did not have sufficient communicative practices in childhood. Therefore, they need special training in this regard. Especially if such graduates will occupy leadership positions. That is the problem of interpersonal communication in teaching students with special needs and in an article.*

**Key words:** interpersonal communication, management, content plane, plane connections, functions of communication, verbal communication, non-verbal communication, psychological techniques.

*Мировая практика организации учёбы в высшей школе свидетельствует о том, что значительное внимание уделяется обучению студентов-инвалидов или, как принято называть, студентов с особыми потребностями. Однако, наряду с многочисленными научными разработками, недостаточно рассмотрен коммуникационный аспект в обучении студентов с особыми потребностями. Много студентов с особыми потребностями обучаются по специальности «Менеджмент». Это те молодые люди, для которых нет противопоказаний по состоянию здоровья занимать, например, такие должности, как начальник отдела кадров, офисный сотрудник и др. Этим студентам в дальнейшем придётся активно общаться с людьми как в пределах подразделения и организации, где они будут работать, так и в социуме в целом. В то же время именно в связи с определёнными заболеваниями студенты с особен-*

*ними потребностями не имели достаточной коммуникативной практики в детстве. Поэтому им необходима специальная подготовка в этом плане. Особенно если таким выпускникам вузов придётся занимать руководящие должности. Именно проблеме межличностных коммуникаций в обучении студентов с особенными потребностями и посвящается эта статья.*

**Ключевые слова:** межличностные коммуникации, менеджмент, плоскость содержания, плоскость связей, функции общения, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация, психологические приёмы.

Світова практика організації навчання у вищій школі приділяє значну увагу навчанню студентів-інвалідів чи, як прийнято називати, студентів з особливими потребами. Найґрунтовніші дослідження зазначеної проблеми здійснили вчені: О. Л. Бобкова, О. С. Газман, Д. В. Зайцев, І. В. Зарубіна, С. О. Копилова, В. М. Крикун, Е. В. Миронова, О. О. Степанова, Т. Тінклі, Дж. Тюдор, Дж. Холл. А. О. Шайдуліна. Проте, попри численні наукові розробки, фактично не приділяється уваги комунікативному аспекту в навчанні студентів з особливими потребами.

Багато студентів з особливими потребами навчаються за спеціальністю «Менеджмент». Це ті молоді люди, для яких немає протипоказань за станом здоров'я працювати, наприклад, на таких посадах, як начальник відділу кадрів, офісний працівник та ін. Цим студентам у подальшому доведеться активно спілкуватися з людьми як у межах підрозділу і організації, де вони працюватимуть, так і в соціумі в цілому. Водночас, саме через певні захворювання студенти з особливими потребами не мали достатньої комунікативної практики у дитинстві. Тому вони потребують спеціальної підготовки у цьому плані. Особливо якщо таким випускникам вишів доведеться обіймати керівні посади.

Зокрема, важливо теоретично і практично (у формі тренінгів, практичних занять тощо) сприяти засвоєнню студентами такої

інформації: *комунікація* (від латинського «communico» — спілкуюсь з кимось) — це різновид взаємодії між певними суб'єктами (передавач, реципієнт) за посередництва певного об'єкта (повідомлення). *В управлінні комунікація* — це обмін інформацією, у результаті якого керівник отримує інформацію, необхідну для прийняття ефективних рішень і доводить її до співробітників [1, с. 19]. Якщо комунікацію налагоджено недостатньою мірою, рішення можуть виявитися помилковими, а люди неправильно зрозуміють, чого хоче від них керівник, що може погіршити стосунки в організації чи її первинному колективі. Відповідно, вивчення специфіки міжособистісних комунікацій в організації — це важлива проблема сьогодення.

Комунікація являє собою зв'язок між передавачем і приймачем (відправником і одержувачем) інформації і містить у собі зміст «послання».

Здебільшого між людьми існують *дві площини (рівні) комунікації: площина змісту і площина зв'язків (стосунків)*.

*Площина змісту* належить до послання, яке подає відомості про стан речей або про події. Зміст може бути важливим або незначним, правильним або неправильним, актуальним або неактуальним і мати різне значення для одержувача і відправника.

Слід зазначити, що до поняття змісту належить не тільки власне інформація, яка передається від відправника до одержувача у явній формі, а й метакомунікація. Поняття «*метакомунікація*» означає те, що ми «читаємо між рядками» і що є справжнім змістом комунікації. Наприклад, на нашу пропозицію встановити ділові контакти отримуємо відповідь: «Ми раді встановити з вами ділові контакти, але наші технічні можливості не дають змоги виконати ваше замовлення». Напевне, партнер або вже має аналогічне замовлення і завантажив свої виробничі потужності, або ж ми помилилися у виборі партнера.

*Площина зв'язків (стосунків)* між людьми охоплює сприймання чи відхилення, симпатію чи антипатію. Часто стосунки не декларуються, і люди надають перевагу площині змісту, тоді

послання має завуальований характер. При проведенні переговорів потрібно намагатися використовувати змістову площину, щоб виключити вплив симпатій і антипатій, оскільки нерідко голосують не за ту чи іншу пропозицію, а за того, хто її вносить.

Інформація переміщується всередині організації з рівня на рівень у межах вертикальної комунікації. Вона передається з вищих рівнів на нижчі і навпаки. В організації наявні також горизонтальні комунікації. Основою контактів і передачі інформації виступають міжособистісні комунікації.

Поняття «комунікація» пов'язане з поняттям «спілкування» (нерідко використовується як його синонім). *Спілкування* являє собою процес встановлення контактів між людьми, породжуванний потребами в спільній діяльності, й обмін, що включає в себе інформацію (*комунікацію*), вироблення єдиної стратегії взаємодії (*інтерацію*), сприйняття й розуміння одне одного (*перцепцію*).

Науковці виділяють такі *функції спілкування*:

1. *Контактну* — встановлення контакту як стану обопільної готовності до прийому й передачі повідомлення і підтримки взаємозв'язку у формі постійної взаємної орієнтованості.

2. *Інформаційну* — обмін повідомленнями, думками й т. п.

3. *Спонукальну* — стимулювання активності партнера по спілкуванню, спрямування його на виконання тих або тих дій.

4. *Координаційну* — взаємне орієнтування й узгодження дій при організації спільної діяльності.

5. *Розуміння* — розуміння змісту повідомлення, намірів, установок, переживань партнерів по спілкуванню.

6. *Емотивну* — порушення в партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань («обмін емоціями»), зміна власних переживань і станів.

7. *Встановлення стосунків* — усвідомлення свого місця в системі ділових, міжособистісних та інших зв'язків співтовариства.

8. *Вплив* — зміна стану партнера, його поведінки, потреб, намірів, рішень, думок тощо [3, с. 26].

Виділяють комунікацію *вербальну (словесну)* і *невербальну*.

У вербальній комунікації як знакова система виступає мова. Вербальний канал комунікації базується на мовних здібностях людини і реалізується через передачу мовних повідомлень (текстів) в усній чи письмовій формі. Для того, щоб передавати мовні повідомлення, людина повинна володіти:

- мовною здібністю, яка передається спадково і полягає в можливості говорити і розуміти інших людей;
- однією з природних мов, яку людина опановує в дитинстві у процесі первинної соціалізації.

*Невербальна комунікація* доповнює мову й передає емоційний стан. Вона включає такі знакові системи:

- *оптико-кінетичну*: жести, міміка, пантоміміка;
- *паралінгвістичну*: виявляє почуття й стан людини за допомогою діапазону й тональності голосу;
- *екстралінгвістичну*: включення в мову пауз, сміху, певного темпу мовлення;
- *просторово-часову*: взаємне розташування партнерів по спілкуванню, час спілкування.

За оцінкою дослідників, тільки 7% змісту повідомлення передається значенням слів, тоді як 38% інформації визначається тим, як ці слова промовляються [5, с. 68].

У процесі передачі й прийому інформації відбуваються її істотні втрати, викликані бар'єрами спілкування. До них відносять насамперед бар'єри, пов'язані з кодуванням і декодуванням інформації. При кодуванні думки у внутрішню мову губиться близько 30 відсотків інформації. Залежно від словникового запасу того, хто слухає, ним сприймається близько 70 відсотків інформації. Далі інформація втрачається за рахунок її переведення в образи уяви і пам'яті. В результаті в ході монологічного спілкування, якщо слухачі не мають можливості уточнити інформацію, в пам'яті у них може залишитися близько 20 відсотків відомостей. Інші бар'єри мають соціальний або психологічний характер. Наприклад, зумовлені належністю співрозмовників до різних соціальних груп або мають різні індивідуальні психологічні особливості (наприклад, потаємність, замкненість, сором'язливість) [4].

У процесі спілкування менеджерів необхідно впливати на тих, з ким він спілкується. До *основних психологічних способів впливу* відносять:

– *переконання*. Під переконанням розуміють спосіб впливу на свідомість особистості через звертання до її власного критичного судження.

– *психічне зараження*: ефект багаторазового взаємного посилення емоційного впливу партнерів по спілкуванню за моделлю ланцюгової реакції.

– *наслідування*: спрямоване на відтворення індивідом певних зовнішніх рис і зразків поведінки, манер, дій, вчинків. Під його впливом формуються не тільки найпростіші звички діяльності, а й духовні цінності, ідеї, смаки, манери поведінки.

Найчастіше керівникові доводиться застосовувати на практиці переконання. Переконуючи, керівник має виходити з двох обставин:

– враховувати індивідуальні особливості тих, з ким він спілкується;

– брати до уваги обставини, що склалися.

У процесі переконання співрозмовника психологи рекомендують застосовувати спеціальні *прийоми впливу*, спрямовані як на свідому, так і на підсвідому сторони психіки. А це такі:

1. *М'язова релаксація (розслаблення)*. Суть її полягає в тому, що при релаксації кора головного мозку людини звільняється від побічних впливів і легше сприймає чуже мовлення. Найкраще це відбувається, якщо ті, хто розмовляє, сидять у невимушених позах, обличчям одне до одного. Цьому сприяють зручні меблі, відсутність гучних звуків.

2. *«Концертний настрій»*: людина, налаштована на грайливий тон, охоче сприймає інформацію, яка їй пропонується.

3. *Метод Сократа*: на початку бесіди не дати співрозмовникові сказати «ні». Відповіді «так» на другорядні запитання ведуть до того, щоб відповісти ствердно і на головне запитання.

4. *Команди і накази*. Команди потребують від людей швидкого і точного виконання наказів без будь-яких критичних реакцій. При виконанні наказів не роздумують. Є два різновиди команд: заборонні («припиніть») і спонукальні («виконуйте»). Команди слід подавати твердим, спокійним голосом.

5. *Невиправдане очікування*. Передумовою успішного застосування цього прийому є створення напруженої ситуації очікування. Попередні події повинні сформувавши у співрозмовника чітко спрямований хід думок. Якщо раптом виявляється неможливість цієї спрямованості, то співрозмовник розгублюється і найчастіше без заперечень сприймає ідею, яка йому пропонується.

6. *«Вибух»*: миттєва перебудова особистості під впливом сильних емоційних переживань. Застосування «вибуху» потребує створення спеціальної обстановки, у якій виникли б почуття, здатні вразити людину своєю несподіваністю.

7. *Категорична вимога*. Має силу наказу. У зв'язку з цим вона може бути ефективна тільки в тому випадку, коли керівник має велику владу або незаперечний авторитет.

8. *Заборона*: передбачає гальмівний вплив на особистість.

9. *Порада*. Найефективніша в тому випадку, коли працівник довіряє керівникові.

10. *Осуд*. Має переконливу силу тільки за умови високого авторитету керівника. В інших випадках осуд сприймається як повчання, яке можна вислухати, але не зважати на нього.

11. *Натяк*: прийом непрямого переконання за допомогою жарти, іронії, аналогії.

12. *Комплімент*. Важливо не плутати комплімент із лестощами. Лестощі прямолінійні. Комплімент же наштовхує людину на розмірковування, згодом.

13. *Метод багаторазових запитань* полягає в тому, що перш ніж підвести працівника до якоїсь ідеї, необхідно поставити попереднє запитання. Залежно від суті цього запитання метод можна звести до одного з прийомів: «закинути вудку» або «менше зло».

*«Закинути вудку»*: початкове запитання є «репродукованою версією» основного, відповідно до якого особистість пізнає свої погляди. Змушуючи людину виконати попереднє прохання, можна підштовхнути її до дій, які вона внутрішньо схвалить.

*«Менше зло»*: початкова пропозиція, звернена до людини, складена з таким перебільшенням, що та неодмінно відмовляється, але після цього готова погодитися на меншу пропозицію. Цей метод працює на контрасті сприйняття, при якому друге прохання здається незначним порівняно з першим.



14. *Взаємність*: керівник ніби робить «аванс» працівникові (у вигляді заохочення, подяки); працівник може відчутти себе зобов'язаним і стане чинити так, як того прагне керівник.

15. *Зобов'язання*: укладання письмових угод з працівником: письмове прийняття зобов'язання істотно впливає на подальшу поведінку людини.

16. *Навішування ярликів*: працівникові прилюдно дається яка-небудь характеристика, і він намагається їй відповідати («Ви такий відповідальний»).

У процесі спілкування керівник може свідомо формувати позитивне емоційне ставлення до себе (атракція). До *прийомів атракції* відносять:

1. *«Власне ім'я»*. При звертанні до працівника називати його на ім'я або на ім'я та по-батькові, оскільки кожній людині приємно, коли керівник пам'ятає, як її звати.

2. *«Дзеркало стосунків»*. При спілкуванні зберігати приємний вираз обличчя. Прийом заснований на задоволенні потреби особистості в безпеці.

3. *«Золоті слова»*. Невелике перебільшення якихось позитивних сторін людини, комплімент. Прийом базується на задоволенні потреби у престижі.

4. *«Особисте життя»*. Вести розмову в руслі інтересів співрозмовника.

5. *«Терплячий слухач»*. Уважне вислуховування проблем співрозмовника [2, с. 37].

Знання керівника специфіки міжособистісних комунікацій дозволяють йому здійснювати активний психологічний вплив на підлеглих, захиститися від небажаних впливів, підвищують рівень самовладнання.

**Список літератури:**

1. *Бебик В. М.* До проблеми: комунікація та її функції у суспільстві // *Персонал*. — 2004. — № 3. — С. 28–33.
2. *Бондарчук Е. И., Бондарчук Л. И.* Основы психологии и педагогики. — К., 2001.
3. *Крамаренко В. І.* Управління персоналом: Навч. посібник. — К., 2003.
4. *Лук'янихін В. О.* Менеджмент персоналу: Навч. посібник. — Суми, 2004.
5. *Орбан-Лембрик Л. Е.* Психологія управління: Посібник. — К., 2003.

Отримано 09.02.2015 р.