

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Державний вищий навчальний заклад
«КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ВАДИМА ГЕТЬМАНА»

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Навчальний посібник

*За загальною редакцією
Л. О. Савенкової*

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України*

УДК 159.923.2:316.454.52

ББК 88.5я73

П 86

Колектив авторів

Л. О. САВЕНКОВА, д.пед.н., проф. (передмова, підрозд. 1.1—1.5, 7.2); В. В. СГАДОВА, к.пед.н., проф. (підрозд. 6.1, 6.2); Л. Л. БОРИСЕНКО, к.пед.н., доц. (підрозд. 6.6, 6.7, 7.4); Є. О. ВАРБАН, к.психол.н., доц. (розд. 4, підрозд. 7.1); В. В. ЗАВІРЮХА, к.психол.н., доц. (підрозд. 6.3—6.5); О. С. КОЗЛОВА, к.психол.н., доц. (підрозд. 5.5, 5.6); Л. А. МЕДВІДЬ, к.пед.н., доц. (розд. 3); Л. В. МУЗИЧКО, к. психол.н., доц. (підрозд. 5.1—5.4, 5.7); В. М. ПРИХОДЬКО, к.соц.н., доц. (підрозд. 2.1—2.6, 2.8); Н. І. ФЕДОРЕНКО, к.соц.н., доц. (підрозд. 2.7); Д. Г. ЛАВРИНЕНКО, старш. викл. (підрозд. 1.6, 1.7, 7.3)

Рецензенти

М. Б. Євтух, д.пед.н., проф.,
академік-секретар відділення вищої освіти НАПН України
С. І. Болтвінець, д.психол.н., проф.,
заст. директора з науково-експериментальної та організаційної роботи
(Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України)
О. А. Лаврінченко, д.пед.н., доц.,
гол. наук. співробітник відділу теорії та історії педагогічної майстерності
(Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України)

Редакційна колегія юридичного факультету

Голова редакційної колегії В. Ф. Опришко, д.ю.н., проф.

Відп. секретар редакційної колегії О. Ю. Нечипоренко, к.е.н., доц.

Члени редакційної колегії: Ю. П. Бурило, к.ю.н.; П. Ю. Кикоть, к.ю.н.; О. Д. Крупчан, к.ю.н., доц.; О. К. Намясенко, к.ю.н.; А. В. Омельченко, к.ю.н., доц.; С. М. Ратушний, к.ю.н., доц.; Ю. М. Рижук; Л. О. Савенкова, д.пед.н., проф.; Ф. П. Шульженко, д.політ.н., проф.

Рекомендовано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України
Лист № 1/11-784 від 29.01.13

Психологія спілкування : навч. посіб. / [Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін.] ; за заг. ред. Л. О. Савенкової. — К. : КНЕУ, 2015. — 309, [3] с.

ISBN 978-966-483-597-5

У навчальному посібнику подано теоретичні відомості з дисципліни «Психологія спілкування», що є нормативною складовою дисциплін гуманітарної та психолого-педагогічної підготовки студентів Київського національного економічного університету імені Валіма Гетьмана. Дана розробка є результатом багаторічної роботи кафедри педагогіки та психології і спробою інтеграції базових психолого-педагогічних знань у складі зазначеної дисципліни.

У посібнику описуються основні категорії та поняття, що пояснюють психологічну сутність спілкування людини, розкриваються особливості комунікативної, інтерактивної та перцептивної сторін спілкування, а також основи особистісного самоуправління та саморегуляції в процесі спілкування. Також у виданні охарактеризовано основні особливості педагогічного та ділового спілкування. До кожної теми пропонується перелік завдань для самоконтролю, вказується додаткова література.

Навчальний посібник може використовуватись у процесі психолого-педагогічної підготовки студентів ВНЗ будь-яких спеціальностей, а також може бути корисним для всіх, хто цікавиться психолого-педагогічними аспектами спілкування.

УДК 159.923.2:316.454.52
ББК 88.5я73

*Розповсюджувати та тиражувати
без офіційного дозволу КНЕУ забороняється*

© Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова,
Л. Л. Борисенко та ін., 2015
© КНЕУ, 2015

ISBN 978-966-483-597-5

Передмова

Комунікативна компетентність є однією з ключових компетентностей, якими повинні володіти майбутні фахівці. Вона включає систему знань і умінь, що забезпечує успішний перебіг комунікативних процесів у людини в різних ситуаціях спілкування. З метою оволодіння студентами комунікативною компетентністю викладачами кафедри педагогіки та психології КНЕУ імені Вадима Гетьмана розроблено програму курсу «Психологія спілкування» та підготовлено відповідний навчальний посібник, який включає шість розділів. У першому описано структуру, функції спілкування та охарактеризовано основні його види. Virізнено властивості особистості, що впливають на ефективність спілкування. Значну увагу також приділено особистісним факторам, які зумовлюють зазначену ефективність. Проаналізовано особливості інтелектуальних, емоційних, естетичних, моральних, мотиваційних бар'єрів і бар'єрів культурних упереджень у спілкуванні. У другому розділі навчального посібника з'ясовано суттєві особливості комунікативної сторони спілкування. Також описано функції та комунікативні якості мовлення як основного засобу спілкування. У цьому ж розділі розкрито особливості процесу слухання як виду мовленнєвої діяльності. Охарактеризовано оптико-кінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні та проксемічні засоби спілкування.

Третій розділ розкриває особливості інтерактивної сторони спілкування. Це зумовило необхідність опису видів взаємодії (співробітництво, конкуренція) та аналізу сутності трансакцій, їх структури та видів.

Також з'ясовано особливості впливу традиційних стилів спілкування на процеси взаємодії та розподіл ролей у ній за Еріком Берном. Значне місце в розділі відведено моделям поведінки партнерів (асертивна, маніпулятивна, актуалізаторська, конфліктна) у взаємодії та висвітлено правила й техніки асертивної поведінки. Охарактеризовано основні види маніпуляцій, типи маніпуляторів і систему захисту від них.

У четвертому розділі розглянуто структуру та психологічні механізми (егоцентризм, рефлексія, ідентифікація, емпатія, каузальна атрибуція) соціальної перцепції. Детально описано такі явища, як фізіономічна редукція та стереотипізація, результатом дії яких є поява та функціонування стереотипів сприймання.

У п'ятому розділі навчального посібника охарактеризовано основи особистісного самоуправління та емоційної саморегуляції в процесі спілкування. Особлива увага приділяється методам, технікам і психологічним механізмам такої саморегуляції. Вирізнено й описано властивості особистості, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні.

Шостий розділ присвячено проблемі педагогічного спілкування. Тому в розділі обґрунтовано структуру цього спілкування та систему комунікативних умінь педагога. Вирізнено, професійні здібності, що визначають успішність педагогічного спілкування, та суттєві особливості педагогічного такту. Результатом аналізу наукової літератури стало з'ясування сутності поняття «стиль педагогічного спілкування», опис найбільш науково обґрунтованих класифікацій стилів цього спілкування, а також визначення етапів спілкування педагога з учнями (студентами) у процесі проведення лекції, практичного заняття.

У сьомому розділі розкрито структуру, цілі, функції ділового спілкування. Описано структуру, функції ділової бесіди. Також охарактеризовано етапи підготовки та техніку її проведення.

Охарактеризовано основні види ділових переговорів та етапи їх проведення. Значну увагу приділено

аналізові алгоритму цих переговорів. Вирізнено найхарактерніші помилки в їх проведенні. Останній параграф цього розділу присвячено вивченню конфліктів у діловому спілкуванні. З'ясовано причини їх виникнення (недоліки в організації праці; відсутність чітко окреслених обов'язків працівників; незадовільне матеріально-технічне забезпечення діяльності; несправедлива оцінка результатів діяльності працівників; відсутність інтересу керівника до справ підлеглих; зверхність, амбітність, грубість керівника у стосунках з підлеглими; психологічна несумісність працівників; низький рівень заробітної плати). Охарактеризовано види конфліктів за службово-комунікативними напрямками взаємодії. Описано стратегії та тактики поведінки особистості в розв'язанні конфліктів.

До кожного розділу пропонуються питання для перевірки знань і завдання для індивідуальної роботи, необхідні для успішного засвоєння матеріалу. У кінці книги розміщено термінологічний словник і предметний покажчик.

У роботі над навчальним посібником узяли участь викладачі кафедри педагогіки та психології КНЕУ: д-р. пед. наук, проф. Л. О. Савенкова (передмова, п. 1.1—1.5, 7.2); канд. пед. наук, проф. В. В. Сгадова (п. 6.1, 6.2); канд. пед. наук, доц. Л. Л. Борисенко (п. 6.6, 6.7, 7.4); канд. психол. наук, доц. Є. О. Варбан (Розділ 4, п. 7.1); канд. психол. наук, доц. В. В. Завірюха (п. 6.3—6.5); канд. психол. наук, доц. О. С. Козлова (п. 5.5, 5.6); канд. пед. наук, доц. Л. А. Медвідь (Розділ 3); канд. психол. наук, доц. Л. В. Музичко (п. 5.1—5.4, 5.7); канд. соц. наук, доц. В. М. Приходько (п. 2.1—2.6, 2.8); канд. соц. наук, доц. Н. І. Федоренко (п. 2.7); ст. викл. Д. Г. Лавриненко (п. 1.6, 1.7, 7.3).

Електронну версію проекту здійснював старший викладач кафедри педагогіки та психології Лавриненко Д. Г.

Колектив авторів висловлює щирю подяку рецензентам, відомим науковцям нашої держави: М. Б. Євтуху, д-ру. пед. наук, професору, академіку-секретарю відділення вищої освіти НАПН України; Болтівцю С. І.,

д-ру психол. наук, професору, заступнику директора з науково-експериментальної та організаційної роботи Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України; О. А. Лавріненку, д-ру. пед. наук, доценту, головному науковому співробітнику відділу теорії та історії педагогічної майстерності Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України.

Також авторський колектив щиро сердечно вдячний студентці ФУПтаМ Віолетті Якимчук за ілюстрування обкладинки навчального посібника.



Розділ 1

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

- 1.1. Структура спілкування та його функції
- 1.2. Основні види спілкування
- 1.3. Риси особистості, які впливають на ефективність спілкування
- 1.4. Особистісні фактори, що зумовлюють ефективність спілкування
- 1.5. Бар'єри взаєморозуміння
- 1.6. Соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування
- 1.7. Стили спілкування

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете **знати**:

- компоненти структури спілкування та його функції;
- основні види спілкування;
- риси особистості, що впливають на ефективність спілкування;
- суттєві ознаки особистісних факторів, що зумовлюють ефективність спілкування;
- бар'єри взаєморозуміння;
- основні соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування;
- особливості стилів спілкування,

а також **уміти**:

- аналізувати різні наукові підходи до визначення поняття «спілкування»;
- характеризувати функції спілкування;
- розкривати суттєві особливості видів спілкування;
- досліджувати вплив рис особистості на ефективність спілкування;

- вирізняти у процесі спілкування особистісні фактори, що обумовлюють його ефективність;
- розробляти шляхи подолання бар'єрів взаєморозуміння у спілкуванні;
- розрізняти різноманітні соціально-психологічні механізми впливу у процесі спілкування;
- характеризувати основні особливості стилів спілкування та класифікувати їх.

1.1. СТРУКТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО ФУНКЦІЇ

Спілкування — одна з основних психологічних категорій. Людина стає особистістю в результаті взаємодії та спілкування з іншими людьми. Через складність і ємність спілкування тлумачення цього поняття залежить від вихідних теоретичних основ. У психологічному словнику, який вийшов у 1990 році під редакцією А. Петровського та М. Ярошевського, спілкування розглядається як складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності та включає в себе обмін інформацією, розроблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання й розуміння людьми один одного. А у словнику, який вийшов у 2004 році під редакцією Б. Мещерякова та В. Зінченка, спілкування — взаємодія двох чи більше людей, яка полягає в обміні між ними інформацією пізнавального та (або) афективно-оцінного характеру.

Акт спілкування аналізується й оцінюється за такими компонентами: адресат — суб'єкт спілкування; адресат — до кого спрямовано повідомлення; повідомлення — переданий зміст; код — засоби передачі повідомлення, канал зв'язку; результат — те, що досягнуто в результаті спілкування.

Відомий психолог Г. Андреева виділяє у спілкуванні три взаємопов'язані сторони: комунікативну, перцептивну й інтерактивну. Комунікативна сторона полягає в обміні інформацією між тими, хто спілкується. Перцептивна сторона — це сприймання партнерами один одного й установаження на основі цього взаєморозуміння. Інтерактивна сторона — організація взаємодії між тими, хто спілкується, тобто обмін діями. Кожна з цих сторін у реальному спілкуванні існує не ізольовано від інших, а проявляється спільно з ними більшою чи меншою мірою.

Спілкування — поліфункціональний процес. Тому існують різні наукові підходи до вирізнення функції спілкування. Відомий

психолог Борис Ломов, використовуючи один із можливих підходів, виділяє три класи функцій спілкування: інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні та афективно-комунікативні. Перший клас цих функцій, на думку науковця, охоплює всі ті процеси, що можуть бути описані як передача-прийом інформації. Другий клас функцій спілкування пов'язано з регуляцією поведінки людини. Третій клас стосується емоційної сфери людини. За другою системою основ Ломов виділив такі функції спілкування: організація сумісної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування й розвиток міжособистісних відносин.

В. Панферов стверджує, що спілкуванню притаманні основні функції людської діяльності. До таких функцій учений відносить комунікативну, інформаційну, емотивну, конативну, креативну. Так, комунікативна функція, як наголошує автор, забезпечує у процесі спілкування взаємозв'язок людей на рівні індивідуальної, групової та суспільної взаємодії. Сутність інформаційної функції Панферов розкриває так:

- у процесі спілкування накопичується та виражається зміст практичного досвіду, що забезпечує одну сторону інформаційного процесу (прийом і зберігання інформації);

- друга сторона цього процесу передбачає передачу інформації від людини до людини.

Когнітивну функцію спілкування вчений розглядає як осмислення сприйнятих значень через уяву, мислення, фантазію.

У дослідженнях А. Брудного охарактеризовано такі функції спілкування:

- інструментальна, яка полягає в тому, щоб організувати діяльність шляхом передачі інформації, суттєвої для виконання дії;

- синдикативна, завдяки якій спілкування має на меті укріплення спільності між людьми в рамках певних груп;

- самовираження, яка передбачає контакт індивідів та їх взаєморозуміння;

- трансляційна, що пов'язана з передачею конкретних способів діяльності, оцінних критеріїв і програм.

1.2. ОСНОВНІ ВИДИ СПІЛКУВАННЯ

Залежно від змісту, цілей і засобів спілкування можна поділити на кілька видів. За змістом воно може бути *матеріальним* (обмін предметами та продуктами діяльності), когнітивним (обмін значеннями), кондиційним (обмін психічними або фізичними станами),

мотиваційним (обмін цілями, інтересами, мотивами, потребами), **діяльнісним** (обмін діями, операціями, уміннями, навичками).

Під час **матеріального спілкування** суб'єкти обмінюються продуктами індивідуальної діяльності, які служать засобом задоволення їхніх нагальних потреб.

Під час **кондиційного спілкування** люди здійснюють взаємовплив, розрахований на те, щоб привести один одного до певного фізіологічного чи психічного стану: наприклад, підняти настрій чи навпаки, погіршити його, збудити чи заспокоїти один одного, а в кінцевому рахунку — здійснити певний вплив на спільне самопочуття.

Мотиваційне спілкування полягає в передачі один одному певних спонукань, настанов або готовності до дій конкретного спрямування. Про таке спілкування можна говорити, наприклад, коли одна людина бажає досягти того, щоб у іншої виникло чи зникло якась прагнення чи склалася певна установка до дії, тобто актуалізувалася якась потреба.

Ілюстрацією **когнітивного та діяльнісного спілкування** може бути спілкування, пов'язане з різними видами пізнавальної чи навчальної діяльності.

За цілями спілкування ділиться на біологічне та соціальне (відповідно до потреб, які воно обслуговує).

Біологічне спілкування необхідне для підтримки, збереження й розвитку організму, тобто пов'язане із задоволенням основних органічних потреб.

Соціальне спілкування має за ціль розширення, укріплення міжособистісних контактів, встановлення й розвиток інтерперсональних відносин, особистісного зростання індивіда. Існує стільки окремих цілей спілкування, скільки можна виділити підвидів біологічних і соціальних потреб.

За засобами спілкування розрізняють безпосереднє (пряме) й опосередковане (непряме) спілкування. **Безпосереднє** — це природне спілкування, коли суб'єкти взаємодії знаходяться поряд і спілкуються за допомогою мовлення й немовленнєвих засобів. Цей вид спілкування є найбільш повноцінним, тому що в його процесі індивіди отримують максимальну інформацію один про одного. **Опосередковане** (непряме) спілкування здійснюється в ситуаціях, коли індивіди віддалені один від одного часом чи відстанню. Для цього спілкування характерним є неповний психологічний контакт, коли зворотній зв'язок ускладнено.

Також виділяють **пряме й непряме спілкування.** **Пряме спілкування** передбачає особистісні контакти людей, які спілкують-

ся, і їх безпосереднє взаємсприйняття у самому акті спілкування (наприклад, тілесний контакт, бесіда, спілкування в тих випадках, коли люди бачать один одного і безпосередньо реагують на спільні дії).

Непряме спілкування здійснюється через посередників, якими можуть виступати інші люди (наприклад, у переговорах між сторонами конфлікту).

За критеріями мотивації до спілкування виділяють *бажане та небажане* спілкування. **Бажане** — вид спілкування, до якого ми прагнемо, якого бажаємо. **Небажане** — спілкування, якого людина уникає, ухиляється.

Залежно від кількості людей, які спілкуються, вирізняють три види спілкування: *міжособистісне* — спілкування між двома-трьома суб'єктами; *особистісно-групове* — спілкування між однією людиною і групою та *міжгрупове*.

В. Куніцина зі співавторами своєї роботи наголошує, що міжособистісне спілкування повинно відповідати таким критеріям:

— у ньому бере участь невелика кількість людей (найчастіше — група із 2—3 осіб);

— це безпосередня взаємодія (його учасники знаходяться в просторовій близькості, мають можливість бачити, чути, торкатись один одного; легко здійснюють зворотний зв'язок);

— це особистісно-орієнтоване спілкування; передбачається, що кожний із його учасників визнає незалежність, унікальність свого партнера; приймає до уваги особливості його емоційного стану, самооцінки, особистісних характеристик [9].

Відповідно до змісту і цілей виділяють ділове й неділове спілкування.

Ділове спілкування притаманне учасникам спільної справи, де існує взаємне прагнення до її успіху, що потребує від партнерів координації зусиль, довіри та підтримки один одного. Спільна справа зближує її учасників, породжує певну симпатію між ними, бажання допомогти один одному. Професійна солідарність підвищує оцінку, привабливість спільної справи та професійну самооцінку учасників. До норм ділового спілкування завжди входить і підтримка наявних у даній організації традицій та ціннісних орієнтацій. Найважливішою вимогою до цього спілкування є ділова компетентність партнерів.

Неділове (особистісне) спілкування, навпаки, пов'язано з вирішенням внутрішніх психологічних проблем; вирішенням внутрішнього конфлікту; обговоренням того, що відбувається навколо, вираженням свого ставлення до цього, пошуком сенсу життя і

т. д. **Залежно від мети** виділяють також ритуальне, маніпулятивне та гуманістичне спілкування.

Ритуальне спілкування має на меті підтримування зв'язків із соціумом, та уявлення про себе як про члена суспільства. Його характерними особливостями є неспрямованість, неінформативність, беззмістовність, незалученість або мала залученість партнерів у спілкування. Під час такого спілкування партнер стає необхідним атрибутом. Ритуальним спілкуванням не зачіпає найважливіших проблем та інтересів людини.

Маніпулятивне спілкування — це форма міжособистісного спілкування, під час якої вплив маніпулятора на адресата здійснюється таємно для досягнення своїх цілей, намірів. У цей час важливо, щоб адресат вважав ці думки, дії та рішення власними, а не нав'язаними, і визнавав себе відповідальним за них. Таким чином, маніпулятор перекладає відповідальність за зроблене за його ж вказівками на свою жертву. Звідси й негативне ставлення до маніпуляції, хоча маніпуляція може мати і позитивні наслідки (наприклад, навчання та виховання).

Під час **маніпулятивного спілкування** сприймання партнера носить специфічний характер: його розглядають як сукупність якостей, що можуть стати у пригоді під час досягнення своєї мети, а не як цілісну особистість.

Учені виділяють чотири способи маніпулятивного впливу, що відповідають основним ознакам маніпуляції, а саме:

1. Таємний характер маніпулятивного впливу забезпечується багатовекторністю впливу: відволікання уваги адресата, обмеження уваги на необхідному змісті, зниження критичності адресата, підвищення власної значущості в його очах, ізоляція адресата від інших людей і т. д.

2. Для здійснення психологічного тиску використовуються: перехват ініціативи, введення своєї теми, скорочення часу для прийняття рішення, рекламування себе чи натяк на широкі зв'язки та можливості, апеляція до присутніх.

3. Проникнення до психологічної сфери адресата проходить через дотик до «струн його душі», тобто значущих для нього переживань (через невисокий зріст, хворобу, повноту), його гордості за власне походження, нетерпимості до якогось типу людей, хобі.

4. Експлуатація особистісних якостей адресата є імітацією процесу прийняття рішення ним самим.

Гуманістичне спілкування — особистісне спілкування, яке дозволяє задовольнити потребу в розумінні, співчутті, співпережи-

ванні. Відмінність цього спілкування від ритуального та маніпулятивного полягає в тому, що очікуваним результатом спілкування є спільна зміна уявлень обох партнерів, а не підтримка соціальних зв'язків чи зміна поведінки партнерів. До гуманістичного спілкування належить довірче спілкування. Це інтимне спілкування, яке може відбуватися не тільки між друзями, але й, наприклад, між пацієнтом та лікарем. Вказане спілкування як феномен визначається, з одного боку, значущістю, інтимністю інформації про себе, яка повідомляється співрозмовнику, а з іншого — довірою до партнера. Початок довірчого спілкування потребує переборення деякого психологічного бар'єру у зв'язку з тим, що «розкриття» себе пов'язано з певним ризиком.

За критерієм часового обмеження спілкування може бути короткотривалим і довготривалим. Короткотривале — це вид спілкування, обмежений у часі. Наприклад, є люди, основна функція спілкування яких полягає в чіткому обміні інформацією. Вони намагаються не допустити, щоб спілкування їх поглинуло. **Довготривале спілкування** — це вид спілкування, при якому люди відчують дискомфорт у стосунках, якщо отримують задоволення від спілкування як безпосереднього й опосередкованого. Для таких людей спілкування є самоціллю в житті, вони схильні до довготривалих контактів, їм постійно потрібно блокувати свою потребу в отриманні певної інформації від партнера зі спілкування.

За критерієм орієнтації на співрозмовника вирізняють міжособистісне та масове спілкування. Міжособистісне спілкування — це вид спілкування, найбільш поширений у житті людини, а саме безпосередні суспільні зв'язки людей у контексті відносин «суб'єкт—об'єкт» та «суб'єкт—суб'єкт». **Масове спілкування** — це вид спілкування, «спрямований не на конкретну людину, а на масу людей. Таке спілкування здійснюється через телебачення, засоби масової комунікації.

За критерієм рівності партнерів у міжособистісному спілкуванні виділяють два види: діалогічне й монологічне.

Діалогічне спілкування — це рівноправна суб'єкт-суб'єктна взаємодія, яка має на меті взаємне пізнання та самопізнання партнерів зі спілкування. Це спілкування можливе лише тоді, коли виконуються такі правила взаємостосунків: психологічна налаштованість на актуальний стан співрозмовника і власний актуальний психологічний стан (дотримання принципу «тут і тепер»); використання безоцінного сприйняття особистості партнера, апріорна установка на довіру до його намірів; сприйняття партнера як

рівного, що має право на власну думку й рішення щодо включення проблем і невирішених питань у зміст спілкування, тобто ведення розмови від свого імені (без посилання на думки авторів), розкриття своїх істинних почуттів і бажань.

Діалогічне спілкування дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, саморозкриття партнерів, створює умови для взаємного особистісного зростання.

Монологічне спілкування реалізується за нерівноправних позицій партнерів і є суб'єкт-об'єктними відносинами. Воно може бути імперативним і маніпуляційним.

Виділяються також вербальне, невербальне та проксимальне спілкування. Вербальне — це спілкування за допомогою мови. За своїми комунікативними можливостями воно багатше, ніж усі інші види спілкування, хоча і не в змозі їх замінити. Невербальне — це спілкування з використанням немовленнєвих засобів. Проксимальним називається спілкування, яке здійснюється через особливе розташування людей у просторі відносно один одного.

1.3. РИСИ ОСОБИСТОСТІ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ

Деякі властивості особистості суттєво впливають на цілі, процес спілкування та його ефективність. Одні з них сприяють успішному спілкуванню (екстравертність, емпатійність, толерантність, мобільність), інші його ускладнюють (інтровертність, владність, конфліктність, агресивність, сором'язливість, несміливість, ригідність).

Екстраверсія — інтроверсія (від лат. *extra* — «зовні», *intro* — «всередину», *versio* — «розгортати, спрямовувати») — характеристика типових відмінностей між людьми, крайні полюси якої відповідають переважній спрямованості людини або на світ зовнішніх об'єктів (у екстравертів), або на власний суб'єктивний світ (у інтровертів).

У наукову термінологію поняття «екстраверсія — інтроверсія» було введено К. Юнгом на початку ХХ ст. для позначення двох протилежних типів особистостей. Водночас Юнг підкреслював, що в кожній людині є риси як екстравертованого, так і інтровертованого типу. Різниця між людьми полягає у співвіднесенні цих рис: у екстраверта переважають одні, у інтроверта — інші.

Поділ людей на типи екстравертів та інтровертів здійснюється з урахуванням таких рис, як комунікабельність, заповзятливість, активність, балакучість, честолубство.

Інтроверти невибагливі, сором'язливі, схильні до усамітнення, віддають перевагу спілкуванню з книгами, а не з людьми. Вони стримані, зближаються не з багатьма. Екстраверти, навпаки, відкриті, привітні, товариські, мають багато друзів, схильні до мовленнєвого спілкування. Вони комунікабельні, честолюбиві, заповзятливі й активні, доступні впливу інших людей, часто жертвують собою заради інших. Інтроверти повільно встановлюють зв'язки й важко входять у незрозумілий для них світ емоцій інших людей. Вони з певними труднощами засвоюють адекватні поведінкові форми. Їхня суб'єктивна точка зору може бути сильніша за об'єктивну ситуацію. Через старанне обдумування своїх слів, мовлення у інтровертів порівняно з екстравертами повільніше та з довгими паузами.

Емпатія (від грец. *pathos* — «сильне і глибоке почуття, близьке до страждання»), *em* — префікс, що означає «напрямок всередину») — здатність людини, що грає велику роль у спілкуванні, у встановленні взаєморозуміння. Емпатія, як стверджують учені, може проявлятися у двох формах — співпереживання та співчуття. Співпереживання — це переживання суб'єктом тих самих почуттів, які відчуває інший. Співчуття — чуйне ставлення до переживань та нещастя іншого. Перше, як вважає психолог Тетяна Гаврилова, засноване більшою мірою на своєму минулому досвіді та пов'язане з потребою у власному добробуті, з власними інтересами; друге засноване на розумінні негараздів іншої людини й пов'язане з її потребами та інтересами.

Як відзначають учені, для людей з високим рівнем сформованості емпатії характерні доброзичливість, товариськість, емоційність, а для тих, у кого низький рівень емпатії, — замкнутість, недоброзичливість.

Акцентуація прагнення людини до влади над іншими людьми («мотив влади») приводить до такої особистісної характеристики, як любов до влади. Це прагнення компенсує природні недоліки людей, що відчувають комплекс неповноцінності. Прагнення до влади виражається в бажанні управляти соціальним оточенням та мати можливість нагороджувати й карати людей, а також примушувати їх здійснювати певні дії поза їхнім бажанням. Якщо контроль чи влада над людьми втрачається, це викликає у владолюбця сильні емоційні переживання. Водночас він сам не бажає підкорятись іншим людям, активно прагне до незалежності.

Не має необхідності пояснювати негативну роль конфліктності й агресивності для процесу спілкування, встановлення взаєморозуміння та стосунків між людьми.

Конфліктність — складна особистісна риса, що включає уразливість, запальність, підозру. Уразливість як емоційна риса особистості визначає легкість виникнення емоції кривди. У гордих, самолюбивих людей відзначається підвищена чутливість (гіперестезія) до усвідомлення власної гідності, тому вони розцінюють звичайні слова, сказані на свою адресу як кривду, підозрюють інших у тому, що їхні наміри окривджують, хоча люди і не думали про це.

Образливість пов'язана з нахилами до агресивної поведінки. Необхідно підкреслити, що агресивність як риса особистості та агресивна поведінка (форма прояву агресії) — різні речі, хоча у психологічній літературі їх часто ототожнюють. Агресивність — це нахил до агресивного реагування під час виникнення конфліктної ситуації. Агресія ж — це поведінка людини в цих ситуаціях.

За даними психологів, агресивність як властивість особистості дуже добре вирізняється людьми у процесі спілкування.

У психології толерантність (лат. *tolerantia* — «терпимість») — це терпимість, поблажливість до когось або до чогось. Це настанова на повагу у відносинах і прийняття (розуміння) поведінки іншої людини, її переконань національних та інших традицій і цінностей, що відрізняються від власних. Толерантність сприяє попередженню конфліктів і встановленню взаєморозуміння між людьми.

Комунікативна толерантність — це характеристика ставлення особистості до людей, що показує ступінь перенесення нею неприємних, на її думку, психічних станів, якостей і вчинків партнерів взаємодії.

Учені виділяють такі види комунікативної толерантності:

— ситуативна комунікативна толерантність, яка проявляється в ставленні даної особистості до конкретної людини;

— типологічна комунікативна толерантність, що проявляється в ставленні до певного типу особистості чи певної групи людей (представників певної раси, національності, соціального прошарку);

— професійна комунікативна толерантність проявляється в процесі професійної діяльності;

— загальна комунікативна толерантність — це тенденція ставлення до людей у цілому, зумовлена особливостями характеру,

моральними принципами, рівнем психічного здоров'я; цей вид впливає на інші види комунікативної толерантності.

Сором'язливість — це риса людини, пов'язана з прагненням уникати спілкування або ухилятися від соціальних контактів. Деякі вчені стверджують, що сором'язливість визначається як спадковістю, так і умовами виховання.

У сором'язливих людей самосвідомість часто концентрується на враженні, яке вони створюють, і на соціальних оцінках. У дослідженнях учених встановлено, що сором'язливі люди мають меншу екстравертованість, слабо контролюють свою поведінку в ситуаціях соціальної взаємодії та більш занепокоєні стосунками з іншими, аніж ті, хто не відчуває сором'язливості. У чоловіків така особистісна характеристика, за даними вчених, корелює з невротизмом. Серед сором'язливих жінок подібний зв'язок відзначається тільки в тих, хто має схильність до самокопання. Деякі вчені вважають, що сором'язливість зумовлено інтроверсією, зниженням рівнем самоповаги й невдалим досвідом міжособистісних контактів.

Сором'язливі люди часто занурені в себе, нетовариські. Їм легше контактувати з молодшими за віком, аніж зі старшими й більш компетентними людьми.

У групі людей сором'язлива особа зазвичай тримається відокремлено, рідко вступає в розмову, ще рідше — починає її сама. Під час бесіди така людина найчастіше не знає, як себе поводити, намагається не бути в центрі уваги, менше й тихо говорить. Вона завжди скоріше слухає, аніж говорить сама, не наважується ставити зайві питання, сперечатися, а свою думку зазвичай висловлює нерішуче.

Сором'язливого важко викликати на розмову, часто він не може «видавити» із себе ані слова. Така людина найчастіше не може підібрати для розмови необхідні слова, а то й зовсім замовкає. Під час уваги всіх до неї не знає, що відповісти, як реагувати на репліку чи жарт; сором'язливому спілкування нерідко буває тягарем. Йому важко прийняти рішення.

Ускладнення в спілкуванні, що відчуває сором'язлива людина, часто призводять до того, що вона замикається в собі, а це, у свою чергу, нерідко веде до самотності. Напруга, яку відчуває сором'язлива людина під час спілкування, може викликати неврози.

Надзвичайна сором'язливість, за даними вчених, має негативні наслідки, а саме:

— сприяє соціальній ізоляції і тим самим повністю або частково позбавляє людину радості спілкування й соціальної (емоційної) підтримки;

— людина стає вразливою у стресових ситуаціях із-через незрозумілість навичок соціальної взаємодії;

— не маючи досвіду щирого й відвертого спілкування, сором'язливі люди часто думають про себе як про обмежених, не підозрюючи, що інші також можуть відчувати збентеженість. Через подібну необізнаність у них складається невірне уявлення про свою соціальну поведінку;

— не дозволяє іншим людям позитивно оцінити чесноти сором'язливої людини. Її зніжковіння не завжди розпізнається сторонніми спостерігачами, особливо коли вона намагається компенсувати свою сором'язливість розв'язністю, наполегливістю, шумною поведінкою (особливо це притаманно чоловікам). Іноді зніжковіння розцінюється як замкнутість, відчуженість, гордовитість, зазнайство, а сором'язливість підлітків дорослі часто приймають за потайливість. Правда, сором'язливість може сприйматись іншими і як позитивна риса людини, наприклад, скромність;

— утримує людину від того, щоб висловлювати свою думку й відстоювати свої права;

— супроводжується негативними переживаннями самотності, тривожності й депресії, яка поглиблює зосередженість на собі та своїй поведінці.

На протигагу сором'язливим, зустрічаються люди занадто розкуті у спілкуванні, товариські до нав'язливості, безцеремонні. За даними вчених, серед студентів і школярів таких 13 %. Ці люди екстравертовані, емоційно збуджені, сміливі, мають нахил до ризику й авантюризму. Вони особливо конфліктні, авторитарні, мають низький самоконтроль.

Заважає спілкуванню боязкість, яка близька до сором'язливості, але проявляється під час публічних виступів. Боязкість — це психічна загальмованість. Часто вона проявляється в страху, пов'язаному із суспільними ситуаціями, тому визначається як «соціальна боязкість». Таку людину характеризує замкнутість і обмежена рухливість. Боязкість, як правило, супроводжується переживанням, збентеженням, незручністю, заклопотаністю, навіть фізичною слабкістю.

Поняття «**ригідність**» означає інертність, консервативність установок, невіддатливість змінам, новаціям, які вводяться, слабке переключення з одного виду роботи на інший.

Мобільність, навпаки, характеризується легкою податливістю змінам ситуації, легкою зміною установок і суджень.

У науковій літературі описано кілька видів ригідності, а саме:

- сенсорна (відчуття залишається довгий час після припинення дії стимула, який його викликав);
- моторна (складність перероблення рухових навичок);
- емоційна (переживання події продовжується після зникнення емоціогенних стимулів);
- мисленнева (інтеграція суджень, способів вирішення задач);
- мнемічна (нав'язливість уявлень, другорядних образів).

Вважається, що різні види ригідності не пов'язані між собою єдиним фактором, оскільки немає кореляцій між степенями їх вираженості. Це означає, що людина може бути ригідною в якомусь одному прояві та пластичною в іншому. Водночас загальним для всіх видів ригідності компонентом може бути інертність нервових процесів.

У дослідженнях учених виявлено позитивний і статистично значущий зв'язок ригідності з навіюваністю та негативний зв'язок із творчим потенціалом особистості.

1.4. ОСОБИСТІСНІ ФАКТОРИ, ЩО ЗУМОВЛЮЮТЬ ЕФЕКТИВНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ

До вказаних факторів належать: комунікативна культура учасників спілкування; авторитет людини, що здійснює вплив у спілкуванні; конформність реципієнта; навіюваність і негативізм реципієнта; довіра-недовіра до джерела інформації.

Ефективність спілкування, перш за все, залежить від комунікативної культури його учасників, що визначається як сукупність культурних норм, культурологічних знань, цінностей і значень, використовуваних у процесі спілкування й комунікації. Виділяють три групи правил, які визначають сутність комунікативної культури. Перша група — правила комунікативного етикету. Вони визначають порядок звернення, його вибір та багато іншого. Етикетні правила не мають прямого зв'язку з ефективністю спілкування, але їх часткове або повне ігнорування відсторонює людину від участі в спілкуванні. Друга група — правила узгодження комунікативної взаємодії. Вони задають тип спілкування: світське, ділове, ритуальне, інтимно-особистісне і т. д. Третя група — це правила самоподачі (самопрезентації). Вони не визначають тип спілкування й не впливають на загальну для всіх ефективність, але визначають індивідуальний успіх окремих учасників

спілкування. Правила самоподачі спрямовано на створення у інших певного враження про себе.

Ознакою культури спілкування є ввічливість. Це таке поведіння з людьми, яке враховує їх потреби бути оціненими й захищеними, дотримання правил пристойності, поваги, тактовності, делікатності. Ввічливість особливо важлива, коли необхідно зробити зауваження, покритикувати. Такі висловлювання називають діями, які загрожують репутації. Мета ввічливості полягає не в тому, щоб уникати цих дій, а в тому, щоб зменшити або усунути комунікативні проблеми в розмовах і стосунках, які можуть бути результатом висловлювань, що загрожують репутації.

Ввічливість виключає імперативні висловлювання (наказ, вимога). Її прояв пов'язаний із проханням («Будь ласка...»), «Будьте ласкаві...»), вдячністю за послугу («Дякую», «Спасибі»), вибаченням за спричинену турботу або створення якихось незручностей («Пробачте, я не хотів...»), «Пробачте, але я вимушений...»), тактовністю, повагою, заснованою на визнанні чеснот іншої людини.

Своєрідним проявом неввічливості є надокучливість, тобто нав'язливість, набридливість, приставання з проханнями й вимогами без урахування побажань, часу, можливостей тієї людини, до якої звертаються.

Здатність впливати на інших багато в чому залежить від авторитету людини, яка здійснює вплив.

Авторитетом у певній сфері життя й діяльності називають людину, до думок якої прислуховуються, яку намагаються наслідувати і якій довіряють вирішення тих чи інших питань. Людина, яка є авторитетом для когось, має сильний вплив на нього. Більш того, авторитету легко підкоряються, не думаючи в цей час, правий він чи ні, коли дає те чи інше розпорядження. Авторитет може бути кількох видів і складається з таких компонентів:

— авторитет професіонала, якщо залежить від знань і умінь спеціаліста як представника тієї чи іншої професії;

— авторитет віку: старший за віком володіє в очах молодих людей авторитетом як більш досвідчена людина;

— авторитет посади, тобто більш високого соціального статусу з усіма відповідними правами й обов'язками;

— моральний авторитет як людини; його відсутність може звести нанівець усі інші компоненти авторитету спеціаліста.

У деяких випадках, незважаючи на наявність усіх компонентів, людина не може необхідним чином впливати на інших людей. Відбувається це з двох причин. По-перше, ця людина нехтує зовнішнім

оформленням своєї поведінки. Вона дозволяє собі ображати інших людей злим жартом, запізнюється на роботу або приходиться незібраною. По-друге, вона нерідко не вміє оформити свою поведінку.

Потрібно також нагадати, що на людей впливають не лише авторитети, але і їхні символи: титули, одяг, атрибути. Титул — це звання, яке людина отримує за свої заслуги (народний артист, професор) чи у спадок (князь, граф і т. п.). Титул визначає статус людини в суспільстві чи професійній сфері.

Другим символом авторитету, який може нас примушувати механічно підкорюватися, є одяг. Невипадково в минулому одяг служив символом влади й багатства людини. Менш явним порівняно з уніформою свідченням авторитету є гарно пошитий діловий костюм, але й він має на людей вплив.

Атрибутами авторитету можуть виступати престижні марки машин, коштовності, нагороди, престижні міжнародні чи національні премії.

Молоді педагоги та керівники часто намагаються прискорити процес формування авторитету і встають на шлях створення так званого хибного авторитету. Цей авторитет може створюватись і ненавмисно. Є така теорія, що визнати свою помилку — це втратити свій авторитет в очах інших людей. Той, хто так думає, припускається не однієї, а двох помилок: він запевняє інших у тому, що завжди правий, створюючи таким чином думку про свою непогрішність. Найбільш правильне рішення, якщо людина допустила помилку, — це визнати її.

Конформність — це нахил людини до добровільної усвідомленої зміни своїх очікуваних реакцій для зближення з реакцією інших у результаті визнання їх правоти. Іншими словами, це властивість людини легко змінювати свою точку зору, установку на щось під впливом групової думки.

Конформність також називають внутрішньо груповою сугестією чи навіюваністю.

Якщо конформність є властивістю людини, то конформізм — це поведінка, яка може бути викликана конформністю, а може бути й не пов'язана з нею. Учені виділили дві форми конформізму — поступливість і схвалення.

Якщо людина схильна постійно погоджуватися з думкою групи, вона належить до конформістів; якщо ж має тенденцію не погоджуватися з думкою, яка їй нав'язується, — до неконформістів.

Якщо ж наміри або соціальні установки, які має людина, збігаються з намірами й установками в інших, то мова про конформність уже не йде.

Розрізняють зовнішню та внутрішню конформність. У разі зовнішньої конформності людина повертається до своєї думки, як тільки груповий тиск на неї знижується. За внутрішньої конформності людина зберігає прийняту групою думку і тоді, коли тиску на неї не відбувається.

Під час вираженого конформізму зростає впевненість людини у прийнятті рішення й формуванні намірів, але водночас зменшується почуття її індивідуальної відповідальності за вчинок, який вона зробила разом з іншими.

Конформність тісно пов'язана з феноменом відособлення. У результаті спілкування проходить двоєдиний процес: з одного боку, уподібнення себе своїм ровесникам, а з другого — виділення себе серед інших у результаті процесу відособлення. Причому цей процес протікає в тісній єдності зі спілкуванням. Немає спілкування — немає і відособлення, оскільки, спілкуючись з іншими людьми, людина знаходить свою позицію.

Має місце і групове відособлення, яке виражається головним чином у ряді норм поведінки та стосунків, а також у деяких рисах поведінки й спілкування.

Навіюваність — це схильність суб'єкта до некритичної (миловільної) піддатливості впливам інших людей, їхнім порадам, вказівкам, навіть якщо вони суперечать його власним переконанням та інтересам. Люди, які швидко піддаються навіюванню, легко заражаються настроями, поглядами й звичками інших людей. Навіюваність залежить як від стійких властивостей людини — високого нейротизму, слабкої нервової системи — так і від ситуативних її станів — тривоги, невпевненості в собі або ж емоційного збудження.

На навіюваність впливають такі особистісні характеристики, як низька самооцінка й почуття власної неповноцінності, покірність і відданість, нерозвинуте почуття відповідальності, довірливість, завищена емоційність і вразливість, забобони, замріяність, нахил до фантазування, нестійкі переконання та некритичність мислення.

Негативізм — це опір людини, який не має розумних основ, психічним впливам на неї. Негативізм виникає як захисна реакція на впливи, які суперечать потребам суб'єкта. Тому відмова від виконання вимоги або прийняття поради є способом виходу з внутрішнього конфлікту та звільненням від його травматичного впливу.

Слабкою формою негативізму є впертість, яка має той самий механізм і виконує ту саму захисну функцію. Водночас, на відмі-

ну від негативізму як риси особистості, впертість виникає ситуативно й часто з приводу самоствердження. Негативізм також може бути ситуативним, коли з силу якихось причин людина, схильна до навіювання, уперто не приймає якусь точку зору і в результаті цього не формує адекватне до ситуації рішення.

Ефективність деяких форм впливу на людину (переконування, порада, хвальба, чутки) залежить від того, чи довіряє вона джерелу впливу. Більшість дослідників визначають довіру як упевнено позитивні чи оптимістичні очікування відносно поведінки іншого, а недовіру — як упевнено негативні очікування. Довіра й недовіра проявляються за умови відкритості людини в ситуації невизначеності, уразливості. Деякі вчені довіру й недовіру розглядають як протилежні і, відповідно, взаємопов'язані соціально-психологічні феномени, інші доводять, що довіра й недовіра незалежні один від одного.

Основними характеристиками людини, яка викликає чи не викликає довіру, є моральність — неморальність, надійність — ненадійність, відкритість — скритність, розум — нерозумність, незалежність — залежність, неконфліктність — конфліктність. Крім того, щоб людині вірили, важливими є такі її характеристики, як оптимізм, сміливість, активність, освіченість, ввічливість. Для виникнення недовіри важливі агресивність, балакун, належність до ворожої соціальної групи, конкурентність, неввічливість.

Учені відмічають, що основними функціями довіри є пізнання, обмін і забезпечення взаємодії, а основними функціями недовіри — самозбереження й відособлення.

1.5. БАР'ЕРИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ

У наукових роботах виділяються так звані бар'єри взаєморозуміння, які знижують мотивацію учасників до спілкування і спричиняють у ньому різноманітні труднощі. До вказаних бар'єрів Євген Головаха та Наталія Паніна відносять такі: інтелектуальні, емоційні, естетичні, моральні, мотиваційні та бар'єри культурних упереджень.

У навчальному посібнику Ігоря Трухіна описано суттєві особливості цих бар'єрів. Так, **інтелектуальні бар'єри** можуть виникати внаслідок, по-перше, різного інтелектуального рівня партнерів, і, по-друге, різних типів інтелекту. Перший із цих двох варіантів розглянемо таким чином. Інтелектуально розвинена, ерудована людина, швидше за все, знаходить певні спільні епізо-

дичні теми з менш розвинутою, але для постійного, щоденного спілкування вони навряд чи будуть вважати один одного цікавими партнерами. Якщо першому буде просто нецікаво, то другий ще й відчуватиме певний психологічний дискомфорт від усвідомлення свого інтелектуального відставання.

Другий варіант інтелектуальних бар'єрів, як уже зазначено, пов'язано з існуванням у співрозмовників різних типів інтелекту, що зумовлює труднощі у спілкуванні. Так, **вербальний інтелект** постає в яскраво вираженій здатності особи чітко, виразно й художньо висловлювати свої думки, використовуючи значний словниковий запас і експресивні мовні засоби.

Практичний інтелект допомагає особі вдало вирішувати різні практичні життєві або виробничі проблеми. Якщо люди з таким типом інтелекту професійно займаються наукою чи мистецтвом, то спрямовані переважно не на теоретичні, а на організаційні питання. Водночас вони можуть добре знати певні теоретичні положення своєї справи, але лише настільки, оскільки це корисно для практики.

Соціальний інтелект характеризується здатністю людини до практичного розуміння закономірностей у людських стосунках, вміння налагоджувати їх з іншими, інтересом до певних проблем. Люди з таким інтелектом уважно ставляться до особистих проблем інших, уміють дати слушну пораду.

Люди, які мають **проблемний інтелект**, мають властивість мислити масштабно, прагнуть оперувати чітко визначеними поняттями, уявляти місце кожного явища в загальній системі, бачити більш загальні проблеми за поодинокими життєвими й комунікативними даними, це сприяє формуванню в них добрих організаторських здібностей.

Емоційні бар'єри взаєморозуміння — небажання спілкуватися, заглиблюватися у проблеми співрозмовника та співчувати йому внаслідок антипатії до нього (образи, роздратування, ненависті, презирства, неповаги).

Естетичні бар'єри взаєморозуміння виникають унаслідок низької привабливості партнера через його зовнішній вигляд, мовлення та манери поведінки. Неохайна або примітивна в мовленні й манерах людина сприймається як морально неповноцінна або інтелектуально нецікава. Цей бар'єр має ще й інший варіант, який обумовлюється тим, що партнер має занадто естетичний вигляд: вишуканий або модний.

Моральні бар'єри взаєморозуміння з'являються тоді, коли співрозмовник здається особою з іншим, неприйнятним моральним

рівнем. З одного боку, засуджується низький моральний рівень, який постає, наприклад, у виразних ознаках пияцтва, розбещеності, бруталності, жіночої легковажності (з погляду певного суб'єкта), тому спілкування з таким партнером буває стриманим і непривітним. З іншого, партнер, на противагу першому, сприймається як занадто моральна особа, яка буде засуджувати поведінку іншого, ставитися до нього зверхньо, тому така особа, зазвичай, не викликає симпатії та бажання спілкуватися.

Часто на заваді взаєморозумінню партнерів стоять **мотиваційні бар'єри**, тобто такі обставини, які роблять спілкування для одного чи обох партнерів нецікавим або непотрібним. Це може бути спричинено або неактуальною, далекою від інтересів, неприємною темою, або тим, що в цей момент у людини є більш необхідна справа, ніж ця розмова.

Бар'єри культурних упереджень частково межують з інтелектуальними бар'єрами та породжені культурою в широкому розумінні, тобто поглядами, звичками і традиціями. Найбільш відомі з них створюються расовими та національними відмінностями. Ці бар'єри полягають у тому, що людям з ознаками іншої раси або національності приписуються певні непривабливі особистісні риси, внаслідок чого спілкування з ними стає холодним, сухим і непривітним. Таке упередження діє відносно сторонніх осіб.

Поширеними та ще й зростаючими є **вікові упередження**. Ще порівняно недавно такі упередження були малопомітними. Демократизація всіх стосунків вивільнила вікову упередженість і загострила проблему взаємин різних поколінь. Та, як підкреслюють учені, існує надія на зростання зрілості поведінки молоді й більшу демократичність старшого покоління.

Політичні та релігійні упередження разом із расовими й національними можуть породжувати найбільш гостру антипатію до іншої особи. Політичні переконання постають дуже значущими для людей із проблемним інтелектом, а ще більше — для дуже емоційних і схильних до фанатизму осіб, тому представник протилежної політичної платформи часом постає для них не просто чужою чи неприємною людиною, а ворогом, фігурою, шкідливою для суспільства.

Це ще більше стосується релігійних суперечностей. Опозиційність різних релігій або релігійного та матеріалістичного світогляду часто стає причиною значних упереджень у спілкуванні.

Субкультурні упередження зумовлено сукупністю поглядів, інтересів, традицій і манер поведінки певної категорії населення (наприклад, молоді, пенсіонерів, військових, учених, священнослужителів).

1.6. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ВПЛИВУ В ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ

Психологічний вплив — це процес цілеспрямованої та результативної взаємодії, в ході якої одна особистість прагне змінити поведінку, настановлення, наміри, ставлення та переконання іншої.

У сучасній психолого-педагогічній літературі немає єдиного підходу до розгляду феноменів впливу в процесі спілкування. Так, окремі дослідники розглядають зазначені феномени як форми впливу в процесі спілкування (Євген Ільїн), інші — як методи обґрунтованим, на нашу думку, є підхід Бориса Паригіна, який розглядає вплив у процесі спілкування крізь призму соціально-психологічних механізмів його реалізації.

Механізми впливу в процесі спілкування — це специфічні соціально-психологічні явища, що виникають у процесі взаємодії людей та безпосередньо впливають на ступінь і ефективність їхньої комунікативної, інтерактивної та перцептивної активності, адекватність взаєморозуміння, характер і можливість подальшої взаємодії.

Аналіз класичних і сучасних літературних джерел дає можливість виокремити такі *соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування: переконування, примушування, навіювання, заражування, паніка, наслідування, мода, чутки, критика.*

Розкриємо суттєві особливості кожного з вище перелічених механізмів.

Переконування — механізм соціально-психологічного впливу, який включає систему доведень, що вибудовані за законами формальної логіки та обґрунтовують висунуту особистістю тезу. Ефективне переконування призводить до прийняття й подальшого включення нових фактів до сформованої системи поглядів і переконань, до певної трансформації світогляду та мотиваційних засад поведінки. Переконування базується на осмисленому прийнятті людиною будь-яких відомостей або ідей, на основі їх аналізу та оцінювання. Як правило, переконування вимагає великих затрат часу й використання різноманітних ораторських прийомів. Механізм переконування вважається основним у науковій полеміці, а також у навчально-виховному процесі.

Переконування може виконувати такі функції: інформаційну, критичну й конструктивну. Залежно від особистості об'єкта їхня

значущість є різною. Інформаційна функція залежить від ступеня поінформованості реципієнта стосовно предмета (проблеми, питання) впливу. Критична функція полягає в оцінюванні поглядів, думок, стереотипів та ціннісних орієнтацій об'єкта. Особливо важлива роль даної функції простежується в суперечках, дискусіях тощо. Конструктивна функція проявляється у формуванні в об'єкта нових поглядів, підходів і установок.

Цілеспрямоване переконування базується на заздалегідь побудованій стратегії. На основі використання подібних стратегій деякі сучасні дослідники іноді намагаються довести заздалегідь абсурдні речі. Наприклад, лікар у білому халаті, віддаляючись від нас, поступово перетворюється на чорну крапку; при цьому ми бачимо чорну крапку, а лікар, дивлячись на свій халат, бачить білу тканину. Перебуваючи на вулиці вдень, ми бачимо чорні віконні прорізи на фасадах будинків, а в той самий час люди, які знаходяться в цих будинках, бачать світлі стіни та стелі.

Переконування може бути реалізовано у формі прохання, пропозиції (рекомендації/поради), похвали, підтримки, втіхи тощо.

Примушування — механізм соціально-психологічного впливу, який передбачає насильство над волею особистості або соціальної групи шляхом застосування певних санкцій. Це несанкціоноване застосування насильства до особи чи групи, яке здійснюється з метою домогтися вчинення нею чи ними всупереч їхній волі негативних, а часто і суспільно небезпечних дій. Розрізняють фізичне та психічне примушування.

Прикладом психічного примушування можуть бути дії та поведінка людини під час або після гіпнотичного стану.

Соціально-психологічна сутність примушування дещо близька до механізму переконування. В обох випадках завдання комунікатора полягає в тому, щоб реципієнт прийняв його пропозицію. Як під час переконування, так і під час примушування, суб'єкт обґрунтовує свою точку зору за допомогою доказів. Головна особливість методу примушування, порівняно з переконуванням, у тому, що основні аргументи, за допомогою яких обґрунтовується певна теза, потенційно містять негативні санкції для об'єкта який співвідносить можливі негативні наслідки зі своєю системою ціннісних орієнтацій.

Примушування може бути реалізовано у формі наказу, вимоги, заборони, погрози тощо.

Навіювання (сугестія) — механізм соціально-психологічного впливу на психічну сферу особистості, пов'язаний зі звуженням свідомості та зниженням рівня критичності під час сприйняття й

реалізації навіюваного змісту, відсутністю цілеспрямованого й активного його розуміння, розгорнутого логічного аналізу й оцінки у співвідношенні з минулим досвідом і актуальним станом суб'єкта. Змісту свідомості, сформованої на основі механізму навіювання, надалі притаманний нав'язливий характер, він не піддається осмисленню й корекції, ставши сукупністю нав'язних настановлень. Навіювання є компонентом повсякденного людського спілкування, але може виступати і як спеціально організований вид комунікації, що передбачає некритичне сприйняття переданої інформації, трансформацію наявних переконань. Як переконування, так і примушування іноді можуть бути реалізовані через механізм навіювання.

Навіювання може бути прямим та опосередкованим. Воно може здійснюватися у формі *гетеросугестії* (впливу з боку) і *аутосугестії* (самонавіювання). Об'єктом гетеросугестії (сугерендом) може виступати як окрема особистість, так і група, соціальна спільнота (феномен масового навіювання). Суб'єктом гетеросугестії (сугестором) може виступати особистість, соціальна група, засоби масової інформації. Аутосугестія передбачає об'єднання в одній особі сугестора й сугеренда. Навіювання досягається за допомогою використання вербальних і невербальних засобів. На навіюванні частково засновано вплив деяких засобів масової інформації, реклами, моди, звичаїв, віри. Навіювання широко застосовується у психотерапії для корекції психічних і психосоматичних станів людини.

Прикладом гетеросугестії може бути настанова: «З цього моменту, після того як ми все обговорили, Ви можете вільно й без опасінь заводити нові знайомства з молодими особами протилежної статі...». Прикладом же аутосугестії є настанова: «Я помітив, що протягом минулого тижня було кілька випадків, коли мої слова в розмові були сприйняті хибно. Я усвідомлюю і розумію, що причинами подібного сприйняття є мої занепокоєння, тривожність і певна нервозність. Сподіваюся, що я маю здібності їх подолати...»

Заражування — механізм соціально-психологічного впливу на особистість, заснований на неусвідомлюваній, мимовільній схильності людини до сприйняття психічних станів і поведінки інших людей. Заражування здійснюється за допомогою передачі іншій особі певних настановлень, що мають великий емоційний потенціал. Заражування виникає на основі духовних і матеріальних потреб людини, інтересу до інших людей, їхнього способу

мислення, характеру, схильностей, захоплень, вчинків. Перебуваючи у великій масі людей, особа може мимоволі перейняти її стан, намір, емоційну оцінку події тощо. Позитивний приклад дії заражування можна прослідкувати в навчально-виховному процесі. Воно виступає першою фазою психологічної готовності учнів до активної навчально-пізнавальної діяльності, сприяє досягненню успішності, формуванню позитивного соціально-психологічного клімату.

Заражування реалізується через інтегративну й експресивну функції. Перша використовується для посилення монолітності групи, друга пов'язана зі зняттям психічної напруженості. Експресивна функція заражування яскраво проявляється на видовищних заходах. Вплив механізму заражування можна також спостерігати у вдалому використанні жарту. У цьому випадку посмішки, сміх, веселий настрій швидко передаються в середовищі присутніх людей, створюючи в них мажорний настрій. Заражування має різну ефективність залежно від особистісних і ділових рис об'єкта (наприклад, стриманість, високий рівень суб'єктивного контролю тощо). Заражування завжди успішно використовувалося засновниками різних релігійних течій і конфесій. У цьому випадку певний емоційний стан легко поширюється серед тих, хто прийшов на релігійне зібрання. Це робить їх більш навіюваними та керованими.

Паніка — механізм соціально-психологічного впливу на психічний стан особистості, пов'язаний із несвідомим, нестримним страхом, викликаним дійсною чи уявною небезпекою, який охоплює людину чи багатьох людей та характеризується неконтрольованим прагненням уникнути небезпечної ситуації. Паніка виникає в масі людей у вигляді певного емоційного стану, що є наслідком або дефіциту інформації про потенційну страшну чи незрозумілу новину, або надлишку цієї інформації. Так, практика життя доводить, що відсутність уявлення про реальну небезпеку часто призводить до необдуманих дій. Таким чином, паніка призводить до наслідків, що значно перевищують шкоду, яка могла б бути завдана реальними причинами паніки.

Прикладом паніки можуть слугувати політичні події 2004—2005 рр., коли під час «Помаранчевої революції» серед людей почала поширюватися інформація про «готові до бою танки й гармати під Києвом» і можливу стрілянину.

Наслідування — механізм соціально-психологічного впливу, що пов'язаний із самостійним та добровільним копіюванням дій,

сприйнятих у процесі спостереження за іншими. Під час наслідування об'єкт впливу за власною ініціативою починає слідувати за ходом думок або вчинків суб'єкта, який впливає на нього. При цьому сам суб'єкт часто навіть не знає про це. Подібні випадки є прикладом ненаправленого впливу. Проте можуть бути ситуації, коли суб'єкт впливу, бажаючи стати прикладом, вимагає від іншого індивіда наслідування своїх дій, світогляду. Викликане таким чином наслідування є результатом спрямованого впливу. Наслідування виявляється в повторенні однією людиною вчинків, жестів, інтонацій і навіть у копіюванні певних рис характеру іншої людини, що стає для неї прикладом чи зразком. Воно також може бути довільним і мимовільним. У першому випадку індивід свідомо ставить перед собою завдання наслідування обраного зразку, в другому — робить це, не замислюючись. Результатом мимовільного наслідування є засвоєння об'єктом впливу неосвоєних ним раніше зразків активності, що транслюються йому суб'єктом впливу. Якщо зазначені зразки активності змінюють особистісні характеристики об'єкта впливу, то виникає феномен ідеальної представленості особи суб'єкта впливу в його об'єкті. У різні вікові періоди наслідування відіграє різну роль у житті людини. Так, якщо дитина в ранньому дитинстві, як правило, просто відтворює зовнішні дії та словесні реакції дорослих, то вже в дошкільному віці наслідування вчинків дорослих включає складне внутрішнє перероблення отриманих зразків. Учень молодших класів молодших класів школяр починає копіювати й переймати особистісні якості дорослих, а в середньому шкільному віці, коли в центрі уваги підлітків з'являються їхні однолітки, наслідування дорослих поступово витісняється взаємонаслідуванням. У юнацькому віці основну роль у виборі об'єкта для наслідування починають відігравати ціннісні орієнтації людини.

Наслідування відіграє для особистості вирішальну роль у привласненні суспільного досвіду. За допомогою наслідування в ранньому та дошкільному віці засвоюються предметні дії, навички самообслуговування, норми поведінки й мови. Його також можна розглядати як механізм соціалізації.

Мода — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, динамічна форма стандартизованої масової поведінки, яка виникає переважно стихійно під впливом домінуючих у суспільній думці настроїв, а також смаків і захоплень, що швидко змінюються. Мода — це динамічний соціально-психологічний феномен. Природа непостійності моди досить багатогранна —

вона пов'язана як зі змінами умов людської життєдіяльності, особливо зростанням предметно-продуктивної активності людей, так і зі зростанням їхніх внутрішніх, соціально-психологічних потреб. Будучи універсальним механізмом масового спілкування мода разом із тим сама підпорядковується дії ряду соціально-психологічних механізмів комунікативної поведінки людей, основні з яких — уподібнення та виокремлення.

Прикладом моди серед сучасної молоді є наслідування стилю одягу музичних кумирів, надання переваги лише товарам всесвітньо відомих виробників (брендові речі), переймання невербальної поведінки, властивої елітним прошаркам суспільства (жести престижності) тощо.

Чутки — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, що є масовим явищем міжособистісного обміну спотвореною, емоційно забарвленою інформацією. Найчастіше чутки виникають за відсутності повної та достовірної інформації щодо питання, яке цікавить людей. Слід підкреслити, що чутки є завжди перекрученою, не цілком достовірною або цілком недостовірною, щонайменше, неперевіреною інформацією. Якщо інформація достовірна, вона стає фактом. Якщо ж недостовірна або в достовірності є сумніви — це чутки. Іноді, з плином часу, чутки можуть підтверджуватися фактами. Вони ніколи не бувають достовірними, оскільки в процесі циркуляції фабула чутки зазнає психологічно закономірної трансформації. У процесі усної передачі будь-яка найбільш достовірна інформація втрачає ступінь тотожності оригіналу і, рано чи пізно, перетворюється на чутку.

Різновидом чуток є плітки, що несуть винятково недостовірний характер та спрямовані на відображення переважно негативних характеристик людей, подій і фактів.

Критика — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, що полягає у формулюванні несхвального або суперечливого судження про особистість і/або її діяльність, поведінку, акцентуванні уваги на певних недоліках.

Перш ніж критикувати іншу людину, доцільно відповісти самому собі на кілька запитань:

Чи не заздрю я цій людині?

Чи налаштований я підсвідомо її «вколоти», зробити їй боляче?

Чи хочу я самоствердитися в такий спосіб за рахунок приниження іншого?

Як людина ставиться до мене, чи є в нас порозуміння?

Чи хочу я зберегти з нею хороші взаємини?

Чи впевнений я у справедливості моєї критики?

Чи не є людина новачком або аматором у своїй справі?

Чи не перебуває людина зараз у стресовому стані?

Яким тоном я буду озвучувати свої претензії?

Чи висловлював я коли-небудь раніше критичні слова на адресу цієї людини? Як вона їх сприймала?

Чи не є я настільки нестриманою людиною, що можу розлютитися в процесі спілкування й образити співрозмовника?

Чи дуже необхідною є ця критика?

Чи існують альтернативні способи вирішення актуальної проблеми?

Після змістовного аналізу своїх відповідей на ці запитання людина може вирішити утриматися від критики, особливо якщо вона точно знає, що інша людина не здатна буде правильно її сприйняти. Якщо ж людина перебуває в даний момент у важких обставинах, то критика може посилити й обтяжити її стан, оскільки вона гостро потребує підтримки та розуміння. Наприклад, критика підлеглого-новачка або аматора в певній справі не буде розумною з позиції начальника чи професіонала, а лише послужить свідченням нетактовності й неетичності.

1.7. СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

У сучасній навчальній та науковій літературі є багато визначень поняття «стиль спілкування». Аналіз зазначених джерел дає можливість дати таке визначення.

Стиль спілкування — це сукупність методів взаємодії з партнером/партнерами, що втілюючись у певних формах та маючи відповідний характер реалізації, сприяють створенню міжособистісних відносин.

На сьогодні у психолого-педагогічній літературі представлено широкий спектр класифікацій стилів спілкування за: Куртом Левіном (авторитарний, демократичний, ліберальний), Сергієм Братченком (діалогічний, авторитарний, маніпулятивний, альтероцентричний, конформний, індіферентний), Ларисою Петровською (ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний), Владиславом Латиновим (відчужений, слухняний, збалансований, опікаючий, владний), Валентиною Горяніною (придушливий, уникливий, партнерський), Віктором Кан-Каликом (спілкуван-

ня-спільна діяльність, спілкування-дружня взаємодія, спілкування-дистанція, спілкування-заякування, спілкування-загравання, спілкування-перевага), Сергієм Шеїним (довірко-діалогічний, альтруїстичний, конформний, пасивно-індиферентний, рефлексивно-маніпулятивний, авторитарно-монологічний, конфліктний) та ін.

Розглянемо перевірену часом та найбільш універсальну *класифікацію стилів спілкування, створену на основі класифікації стилів управління за Куртом Левіном*.

Дослідженню стилів спілкування історично передували експерименти *Курта Левіна* спрямовані на створення класифікації стилів управління. Першим був експеримент *Рональда Лінніма*, учня Левіна, що проводився в 1938 р. за участі десятирічних дітей. Піддослідні зустрічалися після шкільних занять з метою створення театральних масок. Дослідник поділив їх на дві групи, у яких поводив себе відповідно до авторитарного й демократичного стилів управління. У першій групі він приймав рішення одноосібно та примушував дітей їх виконувати. Друга ж група мала можливість вибору виду діяльності та участі у прийнятті рішень. Спостереження за поведінкою дітей показали, що в групі з авторитарним стилем управління діти частіше сварилися й виявляли вороже ставлення один до одного. Стикаючись із проблемами, члени такої групи частіше були схильні до знаходження «крайніх», а не до пошуку виходу зі скрутного становища. У групі з демократичним стилем управління діти були більш доброзичливими один до одного, легше знаходили шляхи вирішення проблем, що виникали.

У тому ж 1938 році К. Левін разом із колегами (Рональдом Ліппітом та Ральфом Уайтом) вирішив провести схожий експеримент зі збільшеною кількістю учасників. Вони сформували чотири «клуби», в яких десятирічні діти займалися різними видами діяльності. До апробованих двох стилів (авторитарного й демократичного) вони вирішили додати третій — нейтральний, що пізніше був названий ліберальним. Додавання стилю відбулося випадково — один з експериментаторів почав поводитися занадто м'яко, тим самим надавши можливість дітям самостійно все вирішувати. Левін, який спостерігав за ходом експерименту, відразу ж це помітив, і запропонував виділити третій стиль.

Через кожні півроку у групах змінювався лідер і, відповідно, стиль управління. У результаті дослідники зробили такі висновки: авторитарний стиль управління був причиною підвищення

агресії та жорстоких жартів з боку дітей; підвищення агресії відзначалося і після переходу від авторитарного до нейтрального (ліберального) стилю; усі групи надавали перевагу демократичному стилю. Було виявлено, що перехід від авторитарного стилю до демократичного займає більше часу, аніж навпаки — від демократичного до авторитарного. Саме на підставі цього дослідження Курт Левін, за спогадами його учня, колеги й біографа *Альберта Марроу*, констатував: «*Автократія властива людині, а демократії потрібно вчитися*».

Авторитарний стиль спілкування характеризується виключно одноосібним вирішенням суб'єктом взаємодії всіх питань, що стосуються як спільної життєдіяльності з іншим суб'єктом, так і власного життя цього суб'єкта. Таким чином, суб'єкт, на якого спрямовано авторитарний вплив, виступає в ролі об'єкта. Суб'єкт впливу, виходячи з власних установок, самостійно визначає цілі спілкування, упереджено оцінює результати спільної діяльності. У гіпертрофованій формі даний стиль виявляється в авторитаричному підході до спілкування, при якому інші сторони взаємодії не беруть участі в обговоренні питань, що мають пряме відношення до них, а їхня ініціатива оцінюється негативно та спростовується. Авторитарний стиль спілкування часто реалізується на основі застосування диктату та гіперопіки. Протидія іншої сторони жорсткому тиску прихильника авторитарного стилю найчастіше призводить до виникнення затяжних конфліктних ситуацій.

Люди, які дотримуються цього стилю спілкування, не дозволяють іншим виявляти самостійність та ініціативу. Оцінка ними партнерів зі взаємодії неадекватна та заснована переважно на суб'єктивізмі ставлення. Авторитарний співрозмовник акцентує увагу на негативних особливостях поведінки, не беручи до уваги при цьому її мотиви. Зовнішні показники успішності взаємодії авторитарних співрозмовників найчастіше позитивні, але соціально-психологічний клімат переважно несприятливий.

За даними багатьох дослідників, авторитарний стиль спілкування сприяє розвитку неадекватної самооцінки учнів, виправдовує застосування сили, підвищує можливість неврозів, формує неадекватний рівень домагань у спілкуванні з іншими. Крім того, домінування авторитарних методів у спілкуванні з людиною призводить до перекрученого розуміння цінностей, високої оцінки таких якостей особи, як безвідповідальність, владність; культивування вагомості зовнішньої привабливості та фізичної сили.

Ліберальний стиль спілкування характеризується прагненням суб'єкта взаємодії мінімально включатися у спільну діяльність, що пояснюється зняттям із себе відповідальності за її результати. Такі люди беруть участь у спілкуванні переважно формально, слабо концентруючись на сутності процесу. Ліберальний стиль спілкування реалізується на основі невтручання, основу якого складає байдужість і незацікавленість проблемами іншої людини та її оточення. Наслідком цього часто є відсутність контролю над процесом спілкування.

Прихильники цього стилю ухиляються від прийняття рішення, передаючи ініціативу партнерові по взаємодії. Організація та контроль діяльності, в процесі якої переважає ліберальний стиль спілкування, здійснюється безсистемно, проявляється нерішучість партнерів, вагання в ситуаціях вибору. Застосування цього стилю на практиці може здаватися демократичним, але через пасивність, незацікавленість, нечіткість цілей взаємодії та брак відповідальності процес спілкування стає майже некерованим. Групи, в яких переважає ліберальний стиль спілкування, характеризуються нестійкістю соціально-психологічного клімату та наявністю прихованих конфліктів.

Спільними особливостями ліберального й авторитарного стилів спілкування є дистанція у відносинах між суб'єктами взаємодії, відсутність між ними довіри, яскраво виражена відособленість і відчуженість.

Демократичний стиль спілкування є альтернативою описаним вище стилям. За такого стилю спілкування суб'єкт взаємодії орієнтований на підвищення суб'єктності свого партнера, його залучення до вирішення спільних справ. Основною особливістю цього стилю є взаємне прийняття та взаєморозуміння. У результаті відкритого й вільного обговорення проблем суб'єкти взаємодії спільно приходять до того чи іншого рішення. Демократичний стиль спілкування з людьми забезпечує організацію спільної діяльності в колективі.

Методами впливу в рамках демократичного стилю виступають спонукання до дії, прохання, рекомендації. Партнери людей, які надають перевагу демократичному стилю спілкування, частіше характеризуються станом спокою та задоволення власних потреб, наявністю високої самооцінки. «Демократи» звертають більше уваги на свої психологічні особливості, мають високий рівень професійної стійкості, задоволені своєю професією.

Для людей, які дотримуються цього стилю, характерні позитивне ставлення до суб'єктів взаємодії; адекватне оцінювання їх-

ніх можливостей, успіхів і невдач; глибоке розуміння партнера, цілей і мотивів його поведінки; уміння прогнозувати розвиток взаємовідносин. За зовнішніми ознаками взаємодії з іншими люди демократичного стилю спілкування поступаються авторитаристам, проте соціально-психологічний клімат у групах, де вони перебувають, завжди більш сприятливий. Міжособистісні стосунки в них вирізняються довірою й високою вимогливістю до себе та інших. За демократичного стилю спілкування людина стимулює інших до творчості, виявлення ініціативи, створює умови для спільної самореалізації.

Серед сучасних класифікацій стилів спілкування доцільно виокремити *класифікацію за Сергієм Братченком*, який виділяє *шість стилів спілкування*, що, з його точки зору, проявляються як у міжособистісному, так і у професійному спілкуванні.

Діалогічний стиль — орієнтація на рівноправне спілкування, засноване на взаємній повазі та довірі, орієнтація на взаєморозуміння, взаємну відкритість і комунікативне співробітництво, прагнення до взаємного самовираження, розвитку, співпраці.

Авторитарний стиль — орієнтація на домінування у спілкуванні, прагнення «придушити» особистість співрозмовника, підкорити його собі, «комунікативна агресія», когнітивний егоцентризм, вимога «бути зрозумілим», очікування згоди з власною позицією, небажання розуміти співрозмовника, неповага до чужої точки зору, орієнтація на стереотипне спілкування, комунікативна ригідність.

Маніпулятивний стиль — орієнтація на використання співрозмовника та всього процесу спілкування у своїх цілях, для отримання різного роду вигоди, ставлення до співрозмовника як до засобу, об'єкта своїх маніпуляцій, прагнення зрозуміти співрозмовника, щоб отримати потрібну інформацію, в поєднанні з власною скритністю, нещирістю, орієнтація на «хитрість» у спілкуванні.

Альтероцентричний стиль — добровільна «центрація» на співрозмовникові, орієнтація на його цілі та потреби, безкорисливе жертвування своїми інтересами, цілями, прагнення зрозуміти запити іншого з метою їх найбільш повного задоволення, але байдужість до розуміння себе з його боку, прагнення сприяти розвитку співрозмовника навіть на шкоду власному розвитку та добробуту.

Конформний стиль — відмова від рівноправ'я у спілкуванні на користь співрозмовника, орієнтація на підпорядкування силі авторитету, на «об'єкту» позицію для себе, орієнтація на некритичне «порозуміння», відсутність прагнення до дійсного розуміння й бажання бути зрозумілим, спрямованість на наслідування, реактивне спілкування, готовність «підлаштуватися» під співрозмовника.

Індиферентний стиль — ставлення до спілкування, за якого ігнорується його сутність і проблематика, домінування орієнтації на «суто ділові питання», «відхід» від спілкування як такого.

Доцільно наголосити, що в реальній практиці взаємодії частіше мають місце «симбіози» описаних стилів спілкування.



Резюме

Спілкування — складний, багатоплановий процес встановлення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності та включає обмін інформацією, розроблення єдиної стратегії взаємодії, сприймання й розуміння людьми один одного. У спілкуванні виділяються три взаємопов'язані сторони: комунікативна, перцептивна та інтерактивна. Існують різні наукові підходи до вирізнення функцій спілкування.

Виділяють певні різні спілкування. За змістом воно може бути матеріальним, когнітивним, кондиційним, мотиваційним, діяльнісним. За засобами — безпосереднє (пряме) й опосередковане (непряме) спілкування. За критеріями мотивації до спілкування виділяють бажане та небажане спілкування.

Залежно від числа людей, які спілкуються, вирізняють міжособистісне, особистісно-групове та групове спілкування. Відповідно до змісту й цілей — ділове й неділове спілкування.

Залежно від мети розрізняють ритуальне, маніпулятивне й гуманістичне спілкування. За критерієм часового обмеження спілкування може бути короткотривалим і довготривалим. За критерієм орієнтації на співрозмовника вирізняють міжособистісне та масове спілкування. За критерієм рівності партнерів у міжособис-

тісному спілкуванні — два види: діалогічне й монологічне. Виділяються також вербальне, невербальне та проксимальне спілкування.

До властивостей особистості, які сприяють успішному спілкуванню належать: екстравертність, емпатійність, толерантність, мобільність. Спілкування ускладнюють інтровертність, владність, конфліктність, агресивність, сором'язливість, несміливість, ригідність людей.

До особистісних факторів, які зумовлюють ефективність спілкування, слід відносити: комунікативну культуру учасників; авторитет людини, що здійснює вплив у спілкуванні; комфортність реципієнта, його навіюваність і негативізм; довіру-недовіру до джерела інформації.

Бар'єри взаєморозуміння знижують мотивацію учасників до спілкування та спричиняють у ньому різноманітні труднощі. До цих бар'єрів належать: інтелектуальні, емоційні, естетичні, моральні, мотиваційні та бар'єри культурних упереджень.

Психологічний вплив — це процес цілеспрямованої та результативної взаємодії, в ході якої одна особа прагне змінити поведінку, настановлення, наміри, ставлення та переконання іншої. Механізми впливу в процесі спілкування — це специфічні соціально-психологічні явища, що виникають у процесі взаємодії людей між собою та безпосередньо впливають на ступінь і ефективність їхньої комунікативної, інтерактивної та перцептивної активності, адекватність взаєморозуміння, характер і можливість подальшої взаємодії. Аналіз класичних та сучасних літературних джерел дає можливість виокремити такі соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування: переконування, примушування, навіювання, заражування, паніка, наслідування, мода, чутки, критика.

Стиль спілкування — це сукупність методів взаємодії з партнером/партнерами, що втілюючись у певних формах та маючи відповідний характер реалізації, сприяють зародженню міжособистісних відносин. На сьогоднішній день у психолого-педагогічній літературі представлено широкий спектр класифікацій стилів спілкування — наприклад, за Куртом Левіном (авторитарний, демократичний, ліберальний), Сергієм Братченком (діалогічний, авторитарний, маніпулятивний, альтероцентричний, конформний, індіферентний) та інші. Доцільно наголосити, що в реальній практиці взаємодії частіше мають місце «симбіози» різних стилів спілкування.



Агресивність	Паніка
Екстраверсія та інтроверсія	Переконування
Емпатія	Перцепція соціальна
Заражування	Примушування
Критика	Психологічний вплив
Механізми впливу	Ригідність
Мода	Спілкування
Навіюваність	Стиль спілкування
Навіювання (сугестія)	Толерантність
Наслідування	Чутки



Питання для перевірки знань

1. Проаналізуйте функції спілкування, які вирізняються в дослідженнях учених.
2. Дайте визначення поняттям «ділове спілкування», «ритуальне спілкування», «маніпулятивне спілкування», «гуманістичне спілкування», «діалогічне спілкування», «монологічне спілкування»
3. Вирізнити суттєві особливості діалогічного спілкування.
4. Охарактеризуйте властивості особистості, які впливають на ефективність спілкування.
5. Поясніть, яким чином комунікативна культура учасників спілкування впливає на його ефективність.
6. Вирізнити особистісні фактори, які обумовлюють ефективність спілкування.
7. Розкрийте особливості бар'єрів взаєморозуміння в спілкуванні.
8. Охарактеризуйте соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування.
9. Розкрийте основні особливості стилів спілкування.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Доведіть, що спілкування є поліфункціональним процесом.
2. Вирізнити кілька видів спілкування та запропонуйте приклади, які характеризують кожний із видів.
3. Доведіть, що такі властивості особистості, як інтровертність, владність, конфліктність, агресивність, ригідність, ускладнюють процес спілкування.
4. Проаналізуйте кілька ситуацій професійного спілкування та визначте чи сформовано комунікативну культуру в його учасників.
5. Наведіть приклади прояву соціально-психологічних механізмів впливу в процесі спілкування.
6. Запропонуйте кілька ситуативних прикладів, що ілюструватимуть використання різних стилів спілкування у процесі професійної взаємодії.



Література для поглибленого вивчення

1. *Андреева Г. М.* Социальная психология : Учебник для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2008. — 363 с.
2. *Бехтерев В. М.* Внушение и его роль в общественной жизни. — СПб.: Питер, 2001. — 256 с.
3. *Бодалев А. А.* Проблемы гуманизации межличностного общения и основные направления их психологического изучения / А. А. Бодалев // Вопросы психологии. — 1989. — № 6. — С. 74—81.
4. *Бодалев А. А.* Психология общения / Алексей Александрович Бодалев. — Воронеж : Акад. пед. и соц. наук, Моск. психол.-соц. ин-т, 1996. — 253 с.
5. Большой психологический словарь / [Сост. и общ. ред. Б. Г. Мещеряков, В. П. Зинченко]. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2004. — 345 с.
6. *Братченко С. Л.* Экзистенциальная психология глубинного общения: Уроки Джеймса Бюджентала. — М.: Смысл, 2001. — 197 с.
7. *Гаврилова Т. П.* Эмпатия как специфический способ познания человека человеком / Т. П. Гаврилова // Теоретические и прикладные проблемы психологии познания людьми друг друга : Тез. докл. / [Под

ред. А. А. Бодалева]. — Краснодар: МВ ССО РСФСР, Кубан. гос. ун-т, 1975. — С. 17—19.

8. Головаха Е. И. Психология человеческого взаимоотношения / Е. И. Головаха, Н. В. Панина. — К., 1989. — 189 с.

9. Горянина В. А. Психология общения. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. — 416 с.

10. Ефимова Н. С. Психология общения / Наталия Сергеевна Ефимова / Практикум по психологии. [Учебное пособие]. — М. : ИД «Форум»: ИНФРА, 2006. — 192 с.

11. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Евгений Павлович Ильин. — СПб.: Питер, 2010. — 576 с.

12. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении: Книга для учителя. — М. : Просвещение, 1987. — 190 с.

13. Коваленко А. Б. Корнев М. Н. Соціальна психологія. — 2-ге вид. — переробл. та доп. — К. : Геопринт, 2006. — 400 с.

14. Латышов В. В. Стили речевого коммуникативного поведения: структура и детерминанты // Психологический журнал. — 1995. — № 6. — С. 90—100.

15. Левин К. Динамическая психология: избранные труды. — М. : Смысл, 2001. — 572 с.

16. Леонтьев А. А. Психология общения / Алексей Алексеевич Леонтьев. — Тарту : Тартус. гос. ун-т, 1974. — 219 с.

17. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Борис Федорович Ломов. — М. : Наука, 1984. — С. 266—269.

18. Майерс Д. Социальная психология: 7-е изд.. — СПб.: Питер, 2007. — 794 с.

19. Межличностное общение : Учебник для вузов / Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. — СПб.: Питер, 2001. — 544 с.

20. Мерлин В. С. Индивидуальный стиль общения // Психологический журнал. — 1982. — Т. 3. — № 4. — С. 26—36.

21. Москаленко В. В. Соціальна психологія: 2-ге вид., випр. та доп. — К. : Центр учбової літератури, 2008. — 688 с.

22. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації. — Чернівці : Книги — ХХІ, 2010. — 528 с.

23. Панферов В. Н. Классификация функций человека как субъекта общения / В. Н. Панферов // Психологический журнал. — 1980. — № 4. — С. 51—60.

24. Панферов В. Н. Психология общения / В. Н. Панферов // Вопросы философии. — 1971. — № 7 — С. 126—131.

25. Парыгин Б. Д. Социальная психология. Проблемы методологии, истории и теории. — СПб.: ИГУП, 1999. — 592 с.

26. Парыгин Б. Д. Социальная психология. — СПб.: СПбГУП, 2003. — 616 с.

27. *Платонов К. К.* Краткий словарь системы психологических понятий. — М. : Высшая школа, 1984. — 175 с.
28. Психологический словарь / [Под ред. А. В. Петровского и М. Г. Ярошевского]. — М., 1990. — 765 с.
29. *Філоненко М. М.* Психологія спілкування. — К. : ЦУЛ, 2008. — 223 с.
30. *Циба В. Т., Шайгородський Ю. Ж.* Соціальна психологія. — Полтава : ВА «Дивосвіт», 2009. — 336 с.
31. *Шеин С. А.* Типология стилей педагогического общения и анализ потенциала их развивающего воздействия // Психология воздействия. Проблемы теории и практики. — М. : Изд-во АПН СССР, 1989. — С. 77—83.



Розділ 2

КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

- 2.1. Сутність комунікативної сторони спілкування
- 2.2. Мовлення як основний засіб спілкування
- 2.3. Монологічне та діалогічне мовлення
- 2.4. Мовленнєвий етикет
- 2.5. Суттєві особливості процесу слухання як виду мовленнєвої діяльності
- 2.6. Основні бар'єри слухання
- 2.7. Невербальні засоби спілкування
- 2.8. Зворотній зв'язок у спілкуванні

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете **знати**:

- особливості та складові комунікативної сторони спілкування;
- суттєві особливості вербальних і невербальних засобів спілкування;
- функції та комунікативні якості мовлення;
- характерні особливості монологічного та діалогічного мовлення;
- правила використання мовленнєвого етикету;
- суттєві особливості процесу слухання;
- специфіку кожного стилю слухання;
- бар'єри, що виникають у процесі слухання;
- основні складові невербальних засобів спілкування й особливості їх інтерпретації,

а також **уміти**:

- будувати виступ перед аудиторією з урахуванням комунікативних якостей мовлення;

- аналізувати, які вербальні та невербальні засоби спілкування доцільно використовувати в певній ситуації;
- вирізняти можливі бар'єри слухання у процесі спілкування;
- володіти мовленнєвим етикетом;
- характеризувати різні типи слухачів;
- аналізувати невербальні сигнали співрозмовника.

2.1. СУТНІСТЬ КОМУНІКАТИВНОЇ СТОРОНИ СПІЛКУВАННЯ

Комунікативна сторона полягає в обміні інформацією між співрозмовниками.

Комунікація у вузькому розумінні — обмін різними пропозиціями, ідеями, інтересами, настроями. У широкому ж сенсі вона розглядається як інформація, пов'язана з конкретною поведінкою співрозмовників.

Коли говорять про комунікацію у вузькому значенні слова, то насамперед мають на увазі той факт, що під час спільної діяльності люди обмінюються між собою різними пропозиціями, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками та ін. Усе це можна розглядати як інформацію, і тоді сам процес комунікації може бути зрозумілий як процес обміну інформацією. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, але й формується, уточнюється, розвивається.

По-перше, спілкування не можна розглядати лише як відправлення інформації якоюсь передавальною системою або як сприймання його іншою системою, тому що, на відміну від простого «руху інформації» між двома пристроями, тут ми маємо справу зі стосунками двох індивідів, кожний із яких є активним суб'єктом: взаємне інформування їх допускає налагодження спільної діяльності. Це значить, що кожен учасник комунікативного процесу припускає активність також і свого партнера, він не може розглядати його як якийсь об'єкт. Інший учасник з'являється теж як суб'єкт, і звідси виходить, що, направляючи йому інформацію, на нього необхідно орієнтуватися, тобто аналізувати його мотиви, цілі, установки (крім, зрозуміло, аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок), «звертатися» до нього.

Тому в комунікативному процесі й відбувається не простий рух інформації, а як мінімум активний обмін нею. Суть комунікативного процесу — не просто взаємне інформування, але і спільне розуміння предмета. Тому в кожному комунікативному процесі реально дано в єдності діяльність, спілкування й пізнання.

По-друге, характер обміну інформацією між людьми визначається тим, що за допомогою системи знаків партнери можуть вплинути один на одного. Іншими словами, обмін такою інформацією обов'язково припускає вплив на поведінку партнера, тобто знак змінює стан учасників комунікативного процесу. Комунікативний вплив, що тут виникає, є не що інше як психологічний вплив одного комунікатора на іншого з метою зміни його поведінки. Ефективність комунікації вимірюється саме тим, наскільки вдався цей вплив. Це означає, що під час обміну інформацією відбувається зміна самого типу стосунків, що склалися між учасниками комунікації.

По-третє, комунікативний вплив як результат обміну інформацією можливий лише тоді, коли людина, що направляє інформацію (комунікатор), і людина, що приймає її (реципієнт), мають єдину або подібну систему кодифікації та декодифікації. Повсякденною мовою це правило виражається у словах: «Усі повинні говорити однією мовою».

Це особливо важливо тому, що комунікатор і реципієнт у комунікативному процесі постійно міняються місцями. Усякий обмін інформацією між ними можливий лише за умови, що знаки й, головне, закріплені за ними значення відомі всім учасникам комунікативного процесу. Тільки прийняття єдиної системи значень забезпечує можливість партнерів розуміти один одного.

Нарешті, по-четверте, в умовах людської комунікації можуть виникати зовсім специфічні комунікативні бар'єри. Вони не пов'язані з уразливими місцями в якому-небудь каналі комунікації або з погрішностями кодування й декодування, а носять соціальний або психологічний характер. З одного боку, такі бар'єри можуть виникати через те, що відсутнє розуміння ситуації спілкування, викликане не просто різною мовою, якою говорять учасники комунікативного процесу, але розбіжностями більш глибокого плану, що існують між партнерами. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні розбіжності, які не тільки породжують різну інтерпретацію тих самих понять, уживаних у процесі комунікації, але й узагалі різне світовідчуття, світогляд, світорозуміння. Такого роду бар'єри породжено об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, і під час їх прояву особливо чітко виступає належність комунікації до більш широкої системи суспільних відносин. Комунікація в цьому випадку демонструє ту свою характеристику, що вона є лише стороною спілкування. Природно, що процес комунікації здійснюється й за наявності цих бар'єрів:

навіть військові супротивники ведуть переговори. Але вся ситуація комунікативного акту значно ускладнюється через їх наявність.

З іншого боку, бар'єри в комунікації можуть носити й більш виражений психологічний характер. Вони можуть виникнути або внаслідок індивідуальних психологічних особливостей людей, що спілкуються (наприклад, надмірна сором'язливість одного з них, потайливість іншого, присутність у когось риси, що одержала назву «некомунікабельність»), або в силу сформованих між співрозмовниками особливих психологічних стосунків: ворожості до один одного, недовіри й тощо.

У побудові типології комунікативних процесів доцільно скористатися поняттям «спрямованість сигналів». У теорії комунікації цей термін дозволяє виділити: а) *аксіальний комунікативний процес* (від лат. axis — «вісь»), коли сигнали спрямовано одиничним приймачам інформації, тобто окремим людям; б) *ретиальний комунікативний процес* (від лат. rete — «мережа»), коли сигнали спрямовано безлічі ймовірних адресатів. В епоху науково-технічного прогресу у зв'язку з бурхливим розвитком засобів масової інформації особливого значення набуває дослідження ретиальних комунікативних процесів, оскільки в цьому випадку відправлення сигналів групі змушує членів групи усвідомити свою належність до цієї групи, оскільки у випадку ретиальної комунікації відбувається теж не просто передача інформації, але й соціальна орієнтація учасників комунікативного процесу.

Сама по собі інформація, що виходить від комунікатора, може бути *двох типів: спонукальна й констатувальна*. Спонукальна інформація виражається в наказі, пораді, проханні. Вона розрахована на те, щоб стимулювати якусь дію. Стимуляція, у свою чергу, може бути різною: 1) активізація, тобто спонукання до дії в заданому напрямку; 2) інтердикція, тобто спонукання, що навпаки не допускає певних дій, заборона небажаних видів діяльності; 3) дестабілізація — неузгодженість або порушення деяких автономних форм поведінки чи діяльності.

Інформація констатувальна виступає у формі повідомлення, вона має місце в різних освітніх системах і не припускає безпосередньої зміни поведінки, хоча побічно сприяє цьому. Сам характер повідомлення може бути різним: міра об'єктивності може варіюватися від навмисне «байдужного» тону викладу до включення в текст повідомлення досить явних елементів переконання. Варіант повідомлення задається комунікатором, тобто тією особою, від якої надходить інформація.

2.2. МОВЛЕННЯ ЯК ОСНОВНИЙ ЗАСІБ СПІЛКУВАННЯ

Мовлення — це процес використання людиною мови для спілкування. Залежно від віку, специфіки діяльності, середовища мовлення людини набуває певних особливостей — попри те, що люди спілкуються однією мовою. Наприклад, мовлення однієї людини образне, яскраве, виразне, переконливе, а іншої — навпаки, обмежене, бідне, сухе, малозрозуміле. У цьому вже виявляється відмінність у володінні мовою. Кожній людині властиві індивідуальний стиль мовлення, відмінність в артикуляції звуків, інтонуванні, логічній виразності. Кожен говорить по-своєму, хоча й користується спільною для всіх мовою.

Мовлення не існує і не може існувати поза мовою. Мова — знакова система, що використовується для вираження думок, для спілкування; побудована на звуковій основі, для передачі думки використовує слова; володіє граматичною системою, що забезпечує функціонування системи та створення найскладніших структур тексту. Водночас сама мова існує як жива лише за умови, що її активно використовують люди. Мова розвивається та вдосконалюється у процесі мовного спілкування. Саме мовлення є формою актуального існування кожної мови.

Мовлення розглядають також як мовну діяльність, оскільки за його допомогою можна, наприклад, забезпечити спілкування, розв'язання мнемонічних завдань або завдань подумки. Відповідно, мовлення може набувати вигляду мовних дій, що є складовими іншої цілеспрямованої діяльності, зокрема трудової чи навчальної.

Слово «мовлення» використовується у трьох різних значеннях:

- а) як діяльність, процес;
- б) як продукт мовленнєвої діяльності;
- в) як ораторський жанр.

Мовлення в першому, процесуальному, значенні має синоніми: мовленнєва діяльність, мовленнєвий акт. Спілкування, контакт між людьми, обмін думками й почуттями, інформацією здійснюється не тільки через мовлення, але й за допомогою немовних знаків, які вивчає семіотика (міміка, жести, дотик). Мовлення ж — вербальне спілкування за допомогою мовних знакових одиниць: слів, синтаксичних конструкцій, тексту, інтонацій, часто за підтримки невербальних засобів.

Друге значення терміна «мовлення» — «мовлення як результат» — має синонім «текст», який може бути не тільки письмовим, а й усним. У теорії мовлення текст визначається як мовна тканина твору — результат творчого процесу, його породження.

Приклади використання терміна «мовлення» в такому значенні: мовлення діалектне, ритмічне мовлення, мовлення наукове, пряме й непряме мовлення тощо.

Третє значення терміна «мовлення» — мовлення як ораторський жанр чи як монолог у художньому творі (інформаційне, полемічне, патетичне тощо).

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше знакових систем. Існує кілька знакових систем, які використовуються в комунікативному процесі, відповідно до них можна побудувати класифікацію комунікативних процесів. За грубого розподілу розрізняють *вербальну й невербальну комунікації*, що використовують різні знакові системи. Відповідно, виникає в різноманіття видів комунікативного процесу. Кожен з них необхідно розглянути окремо.

Вербальна комунікація використовується як знакова система людського мовлення, природна звукова мова, тобто система фонетичних знаків, яка включає два принципи: лексичний і синтаксичний. Мовлення є найбільш універсальним засобом комунікації, оскільки під час передачі інформації за допомогою мовлення найменше губиться зміст повідомлення. Правда, тут також потрібен високий ступінь спільності розуміння ситуації всіма учасниками комунікативного процесу, про що йшла мова вище.

За допомогою мовлення здійснюється кодування й декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує цю інформацію. Терміни «говоріння» та «слухання» наведено Іриною Зимньою як позначення психологічних компонентів вербальної комунікації.

Для комунікатора зміст інформації передувє процесу кодування (висловлення), тому що «мовець» спочатку має певний задум, а потім втілює його в систему знаків. Для «слухача» зміст прийнятого повідомлення розкривається одночасно з декодуванням. У цьому випадку особливо чітко проявляється значення ситуації спільної діяльності: її усвідомлення включено до самого процесу декодування; розкриття змісту повідомлення немислиме поза цією ситуацією.

Точність розуміння слухачем змісту висловлення може стати очевидним для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей» (умовний термін, що позначає «мовця» і «слухача»), тобто коли реципієнт перетвориться на комунікатора і своїм висловленням сповістить про те, як він розкрив зміст прийнятої інформації.

Діалог, або діалогічне мовлення, як специфічний вид «розмови» є послідовною зміною комунікативних ролей, у ході якої виявляється зміст мовного повідомлення, тобто відбувається те явище, що було позначено як «збагачення, розвиток інформації».

Мовлення — це певний пізнавальний процес, тоді як мова — це система засобів мовної діяльності (система знаків, символів і правил). Мовлення являє собою спосіб формування й формулювання окремих думок, мова є інструментом, знаряддям, за допомогою якого ці думки отримують остаточне оформлення.

Учені розглядають різні функції мовлення. Як основні, базові досить виділити дві функції мовлення: *комунікативну й сигніфікативну*.

Комунікативна функція забезпечує процес передачі інформації від однієї людини до іншої (визначення змісту повідомлення, втілення його в мовну форму, передача через той або інший канал інформації).

Сигніфікативна функція пов'язана з відображенням об'єктивної реальності через поняття.

Ці функції зазвичай тісно переплетені, оскільки процес безпосереднього спілкування опирається на сигніфікативні можливості мови, на понятійній основі яких формується те чи інше комунікативне повідомлення. Але як тільки люди перестають використовувати певну мову в мовному спілкуванні, вона стає мертвою мовою (наприклад, давньогрецька, латинська).

Безпосередньо пов'язане з мовною діяльністю мислення. Мовні засоби необхідні не тільки для вираження думки, але й для її формування. Адже ми не можемо довідатися про зміст наших думок, поки не наділимо їх словесною формою. Тому можна сказати, що стосовно психічного життя людини мовлення виконує функцію *формоутворення*.

Людська свідомість не просто існує переважно в мовних категоріях і формах. Зниження вербальної активності зазвичай супроводжується зниженням рівня свідомості (так, блокувавши внутрішнє мовлення, людина поринає в стан медитації або в сон). Блокування промовляння вголос або «про себе» вчинених дій приводить до миттєвого забування, не дозволяє осмислити сприйману інформацію. Це дає можливість виділити *активаційну функцію* мовлення.

Мовлення — це засіб, за допомогою якого здійснюється введення людини в соціальне середовище, у відносини між людьми. Завдяки мовленню формуються не тільки емоційно наповнені,

але й змістовні зв'язки між матір'ю та дитиною, регулюється соціальна поведінка дитини, здійснюється вплив на напрям думок і дій, освоюються культурні традиції, тобто реалізується **регулятивна функція** мовлення. Крім того, більша частина нашого життєвого досвіду — це аж ніяк не те, що ми безпосередньо переживали. Він приходиться до нас із книг, газет, радіо й телепередач, оповідань інших людей, спрямованого навчання. Тому мова служить і для передачі інформації (**інформативна функція** мовлення), і для зберігання сукупного досвіду людини — **кумулятивна функція**.

Крім цього, мовлення виконує ще й **експресивну функцію** у процесі спілкування, що полягає у вираженні внутрішнього, емоційного стану людини. Ми найчастіше не можемо зробити зміст наших почуттів, думок, переживань актуальним для іншої людини, не сказавши їй про це.

Крім того, виділяють ще **фактичну функцію**, спрямовану на встановлення контакту з тими людьми, з якими особа вступає у безпосередню взаємодію, на підтримку певних зв'язків у тих мікрогрупах, до які вона входить (з родичами, колегами по роботі, просто знайомими). Наприклад, у змістовному плані привітання зі святом можуть сприйматися як явна безглуздість. Однак сам факт привітання є формою реалізації фактичної функції, тобто служить сигналом про прагнення підтримати дружні стосунки. Таку ж фактичну функцію виконує й випадне вітання «на ходу», зовні зовсім безглузде («Як справи?» — «Нормально»).

Трохи втратила своє значення в сучасному суспільстві так звана **міфічна функція** мовлення — звертання до різного роду заклинань, молитв, щоб запобігти можливим неприємностям. Однак навіть атеїстично налаштовані люди у важкі хвилини не усвідомлено вдаються до своєрідного «моління», щоб лихо минуло їх.

Однак для реалізації функцій і здійснення міжособистісного впливу мовленню мають бути притаманні такі **комунікативні якості**: правильність, точність, логічність, чистота, образність, виразність, багатство, різноманітність, доречність, доступність, достатність, стислість, змістовність, ясність, емоційність, естетичність, дієвість.

Основною комунікативною якістю мовлення є його **правильність** — дотримання норм сучасної літературної мови. Насамперед правильністю забезпечується висока культура мови, її єдність, зумовлюються всі інші комунікативні якості. У понятті **точність** мовлення закладено подвійний зміст: «по-перше, це

вживання слів (їхніх значень) і словосполучень, звичних (узвичаєних) для людей, які володіють нормами літературної мови, а, по-друге, це оформлення й вираження думки адекватно предметові або явищу дійсності, тобто несуперечність реального предмета і його назви. Борис Головін виділяє точність предметну (адекватність слова й позначуваного ним предмета) і точність понятійну (адекватність змісту мови й виражених у ній понять).

Логічність характеризує структуру тексту, його організацію. Слід враховувати взаємодію «трьох логік»: логіки дійсності, логіки думки й логіки мовного висловлення. Логічність, як і точність, буває предметна й понятійна. Предметна логічність полягає у відповідності змістовних зв'язків і відношень одиниць мови в мовленні зв'язкам і відношенням предметів і явищ у реальній дійсності. Логічність понятійна є відображенням структури логічної думки та логічного її розвитку в семантичних зв'язках елементів мови в мовленні.

Чистота — ознака мови, пов'язана з правильною, літературно нормативною вимовою, з відсутністю позалітературних елементів — діалектизмів, вульгаризмів, а також штампів, канцеляризмів, слів-паразитів, таких мовно-виражальних засобів, що заперечуються нормами моралі.

Образність — комунікативна якість мови, орієнтована на виникнення додаткових асоціативних зв'язків, тобто вживання слів і словосполучень у незвичному оточенні, зокрема, їх переосмислення в порівняннях, метафорах тощо.

Виразність — те, що привертає увагу слухача, читача своєю формою, логічним або емоційним підкресленням: «Це всі ті способи і прийоми, за допомогою яких у читача виникає особливий інтерес і підвищена увага до змісту і форми мови. У цьому випадку образність входить до поняття виразності: все, що образне, те і виразне, але не все виразне образне».

Показником **багатства** мови великий обсяг активного словника, семантично та стилістично відмінні одиниці, оперування синонімічними можливостями мови, не лише лексичними, а й словотвірними, граматичними.

Різноманітність — це використання різних засобів і способів для вираження того самого змісту, звертання до системних і контекстуальних синонімів, до джерел стилістичного урізноманітнення мови.

Доречність — добір, організація мовних засобів, що роблять мову відповідною меті, умовам, ситуації спілкування. Доречна мова відповідає темі повідомлення, його логічному й емоційному

змістові, складові слухачів і читачів, інформаційним, виховним, естетичним та іншим завданням писемного й усного виступу. Розрізняють доречність стильову, контекстуальну, ситуативну, особистісно-психологічну.

Доступність (дохідливість) — здатність даної форми мови бути зрозумілою комунікаторам, полегшувати сприйняття вираженої інформації, тобто доступність насамперед пов'язана з відповідністю повідомлення комунікативній сприйнятливості.

Достатність — це комунікативна якість, яка виражає поняття кількості мовної інформації та відповідає вимогам певного функціонального стилю літературної мови, логічній завершеності думки.

Стислість мови — прагнення виразити максимальну за обсягом інформацію мінімальною кількістю всіх мовних засобів.

Змістовність мови визначається інформаційним наповненням висловлюваного, відповідністю його темі повідомлення. Змістовність мови передбачає повне розкриття предмета розмови. Важливими чинниками є лаконізм, відсутність пустих фраз, невиправданих повторів і дублювань.

Емоційність — комунікативна якість мови, що виражає індивідуальний порядок почуттів, переживань, настроїв, суб'єктивного ставлення особистості до висловлюваного, уникання експресивного дисонансу. Емоційність реалізується за допомогою інтонації та лексико-граматичних засобів, що відповідають нормам сучасної літературної мови. Культура вираження почуттєвої сфери людини є важливим чинником загальномовної культури.

Естетичність виявляється перш за все в оптимальному відборі й організації відповідно до комунікативних умов і завдань самого змісту, в оптимальному при цьому мовному оформленні змісту, в гармонії та цілісності тексту, в якості його зовнішнього оформлення в писемній формі та виконання в усній. Це милозвучність мови, відчуття краси слова.

Дієвість (ефективність) — ознака такої мови, яка спонукає адресата до зміни поведінки — зовнішньої (вчинків, дій) чи внутрішньої (думок, поглядів, настроїв).

Ясність передбачає співзвучність вираженої мовою думки динаміці мислення мовної особистості, і звідси — зрозумілість її адресатові, недвозначність у формулюванні думки.

Вчені розрізняють певні види мовлення. Розглянемо основні з них. Мовлення буває *усним і писемним*. Усне мовлення може здійснюватись у *діалогічній та монологічній формах*. Крім того,

розрізняють *зовнішнє й внутрішнє* мовлення. До зовнішніх видів мовлення належать усі різновиди усного й писемного мовлення.

Всі форми мовлення між собою взаємозалежні. Зовнішнє мовлення частіше є засобом спілкування, тоді як внутрішнє — засобом мислення. Письмове мовлення відіграє найбільшу роль як спосіб фіксації інформації, її збереження, передачі.

Усне мовлення безпосередньо орієнтоване на слухачів. А під час використання письмового мовлення відсутній безпосередній зворотний зв'язок.

Розрізняють також мовлення *ситуативне й контекстне*. Зміст мовлення, неподільно пов'язаний із ситуацією, в якій він подається, називають ситуативним мовленням.

Контекстне мовлення зазвичай більш взаємопов'язане, його відрізняє адекватність мовного оформлення насамперед думки того, хто говорить або пише, і зрозумілість для слухача або потенційного читача. Усе в ньому повинно бути зрозуміло незалежно від безпосередньої ситуації взаємодії, на підставі тільки контексту повідомлення. Зазвичай людина користується і ситуативним, і контекстним мовленням. Так, під час спілкування переважно на емоційній основі або розмови близьких друзів, що пережили в минулому життєву ситуацію, іншим не завжди зрозуміло, про що йде мова. Людина дуже емоційна також найчастіше незрозуміла для інших.

Залежно від характеру й змісту спілкування, ступеня прихильності до ситуації взаємодії, а також комунікативних особливостей співрозмовників розрізняють монологічне й діалогічне мовлення.

Монолог — спосіб трансляції знань і самовираження мовця, тоді як діалог незамінний в обміні інформацією та позиціями між людьми.

2.3. МОНОЛОГІЧНЕ ТА ДІАЛОГІЧНЕ МОВЛЕННЯ

Монолог (грец.) — значний за обсягом відрізок мовлення, що складається зі змістовно та структурно пов'язаних між собою висловлювань, які мають смислову завершеність, певну композиційну форму та не передбачають зустрічної репліки. Але в деяких ситуаціях монолог стає частиною діалогу.

Прикладами монологічного мовлення є доповідь, лекція, виступ на зборах, пояснення нового матеріалу на уроці тощо. Це відносно розгорнутий різновид мовлення. У ньому порівняно мало викорис-

товують позамовної інформації, отриманої з розмовної ситуації. Порівняно з діалогічним монологічне мовлення — більшою мірою активний чи довільний різновид мовлення. Зокрема, щоб виголосити монологічний акт мовлення, той, хто говорить, має усвідомлювати повний зміст думки та вміти довільно будувати на підставі цього змісту власне висловлювання чи послідовно кілька висловлювань.

Монологічне мовлення є організованим різновидом мовлення. Той, хто говорить, наперед планує чи програмує не лише окреме слово, речення, а й весь процес мовлення, увесь монолог загалом, іноді подумки, а іноді як запис у вигляді плану чи конспекту.

Монологічне мовлення в розгорнутих формах потребує певної підготовки, яка полягає в попередньому відборі змісту, чіткому плануванні та відповідному словесному оформленні.

У монологічному мовленні тільки один співрозмовник активно формулює мовне повідомлення, транслює його зміст, передає власне ставлення до проблеми. Інші слухають, не видаючи зустрічних повідомлень.

Монологічне мовлення однонаправлене, його основне завдання — впливати певним чином на слухача або аудиторію в цілому, передати знання, в чомусь переконати. Тому, звичайно, монологічне мовлення має розгорнутий характер, логічно впорядковане, вимагає зв'язного викладу думок.

Монологічними формами мовлення є:

Усне оповідання, коли людина, що говорить, передає в описовій формі те, що вона бачить, чує, але що невідомо для слухачів (наприклад, народні розповідачі казок). Зазвичай оповідач прагне передати не тільки факти, але й власні переживання, що виникають під їхнім впливом.

Доповідь — продумане усне повідомлення з певного питання. Якщо в оповіданні переважає інформативно-емоційний компонент, то доповідь — це не тільки усне повідомлення якогось фактичного матеріалу, але і його узагальнення.

Розповідь — монолог, що промовляється з нагоди якоїсь події. Його мета — викликати у слухачів певні думки й переживання щодо даної події, а іноді й безпосередньо впливати на їхню поведінку й мотивувати до тих або інших дій.

Лекція — форма передачі наукових знань. Основна ознака лекції — не тільки опис явищ, але й виявлення причинно-наслідкових зв'язків, доказ певних наукових положень.

Виступи на зборах і семінарах, доповіді на конференціях, переконання про неприпустимість того чи іншого вчинку — все це монологічні форми мовлення.

Людина, яка має виступити з промовою, зазвичай має потребу в попередній підготовці: визначенні головної мети висловлювання, змісту, послідовності викладу основних позицій, планування ситуації взаємодії в цілому. Виступ тільки тоді створює позитивне враження, коли оратор промовляє живою мовою, миттєво враховує реакцію слухачів. Озвучування письмових матеріалів допустиме тільки в тих випадках, коли потрібно повідомити великий масив інформації.

Усне мовлення відрізняється від письмового більш короткими реченнями, простотою побудови, вживанням розмовної лексики, деякими відступами від граматичних і стилістичних норм, наданням емоційного забарвлення.

Яких помилок потрібно уникати в усному мовленні: 1. Неправильний вибір слова. 2. Помилки у вимові слів. 3. Граматичні помилки у словах. 4. Неправильна побудова речень.

Неабияку роль для ефективного виступу відіграють і *здібності оратора*:

➤ *спостережливість* дозволяє правильно та повно сприймати навколишнє середовище, події, факти, виокремлювати в них головне, допомагає правильно оцінити стан аудиторії і, відповідно, адекватно реагувати на нього;

➤ *розвиток мислення* дозволяє оратору логічно мислити, що дає можливість аналізувати інформацію, проникати в сутність явищ, глибоко, цілеспрямовано й послідовно викладати тему;

➤ *самостійність розуму* — необхідна якість оратора, яка дає можливість критично ставитися до різних джерел інформації, пропонувати свої судження й оцінки, що завжди викликає повагу;

➤ *творча уява* допомагає оратору включитися в ситуацію, про яку він розповідає, наочно та образно розповісти про неї;

➤ *здатність до сильних емоційних переживань* — проявляється в захопленості темою, експресивності викладення, що позитивно впливає на слухачів;

➤ *мовленнєві здібності* визначають культуру мовлення оратора, його вміння доносити свою думку ясно, живо.

Що *заважає оратору справити враження* на слухачів і донести свою думку?

➤ *Погане знання предмета*. Він вирушає в подорож без карти, знаючи лише загальні особливості ландшафту.

➤ *Погане знання аудиторії*. Він не намагається подивитися на себе й своє мовлення з боку, не цікавиться, як його мовлення буде сприйматися, коли аудиторія здивується, коли зрадіє тощо.

➤ *Байдужність до аудиторії та до предмета.* Оратор не сприймає предмет емоційно. Він не палає бажанням зробити свій погляд на предмет загальним поглядом. Від цього його мовлення стає млявим, а якщо він і згадує про риторичні прийоми, то їх вживання виглядає недоречно.

➤ *Невміння «вписати» своє мовлення в життя.* Оратор не замислюється над тим, що зміниться після закінчення його промови, із чим підуть слухачі, що запам'ятають.

➤ *Сумбурність композиції.* Оратор не вміє виділити у своїй промові головне, розставити значеннєві віхи.

➤ *Неохайність мови.*

➤ *Погана дикція.*

Інша форма зовнішнього мовлення — діалог.

Діалог — це розмова між двома або кількома співбесідниками, які міняються ролями того, хто слухає, та того, хто говорить, тобто по черзі постають як пасивний чи активний співрозмовник. Характерною ознакою діалогу є наявність у інших учасників спілкування інтересу не тільки до переданої інформації, але й до позиції мовця.

Поділ на **активного** та **пасивного** учасника розмови відносний, оскільки і той, хто говорить, і той, хто слухає, виявляють активність, хоча й різного плану. Рівень знання мови, її лексичного багатства, граматичної будови та фразеології, практика користування мовою відіграють важливу роль у функціонуванні діалогічної форми мовлення. Засадою щодо цього процесу є автоматизм, вироблений на системі тимчасових нервових зв'язків.

Діалогічне мовлення тісно пов'язане із **ситуацією**, в якій проводять розмову, і тому його називають ситуативним. Водночас воно є контекстуальним, оскільки, здійснюючись як певна діяльність двох або кількох осіб, кожне висловлювання значною мірою зумовлено попереднім висловлюванням.

Діалогічне мовлення недостатньо організоване граматично та стилістично. Як правило, воно складається з простих мовних конструкцій, зумовлених контекстом, попередніми висловлюваннями. Чималу роль у діалогічному мовленні відіграють звичні сполучення слів, репліки, шаблони, ідіоматичні вирази, наприклад: «так би мовити», «от», «і хто б міг подумати» тощо.

Тематично спрямований діалог називають **бесідою**. Бесіду організують спеціально для з'ясування якогось питання. Тоді мовлення й поведінка ініціатора бесіди підкоряються прийнятій спочатку меті спілкування.

Зазвичай у діалогічному мовленні менше вимог до формально-логічного впорядкування окремих висловлень. Адже партнери перебувають в однаковій ситуації взаємодії, сприймають ті самі факти і явища, мають можливість оцінювати й прогнозувати реакції співрозмовника, впливати на них. Діалогічне мовлення — це процес мовленнєвої взаємодії двох або більше учасників спілкування. Тому в межах мовленнєвого акту кожен з учасників виступає як слухач і як мовець.

Розглянемо комунікативні, психологічні та мовні особливості цього виду мовленнєвої діяльності. Діалогічне мовлення виконує такі комунікативні функції:

1) запиту інформації — повідомлення інформації; 2) пропозиції (у формі прохання, наказу, поради) — прийняття/неприйняття запропонованого; 3) обміну судженнями/думками/враженнями; 4) взаємопереконання/обґрунтування своєї точки зору.

Кожна з цих функцій має свої специфічні мовні засоби та є домінантною у відповідному типі діалогу.

Як і будь-який інший вид мовленнєвої діяльності, діалогічне мовлення завжди вмотивоване. Сприятливий психологічний клімат, доброзичливі стосунки, зацікавленість у роботі будуть сприяти вмотивованості діалогічного мовлення.

Діалогічне мовлення (як і монологічне) характеризується зверненістю. Спілкування, як правило, проходить у безпосередньому контакті учасників. Діалог передбачає зорове сприйняття співрозмовника й певну незавершеність висловлювань, яка доповнюється позамовними засобами спілкування (мімікою, жестами, контактом очей, позами співрозмовників). З їхньою допомогою мовець виражає свої бажання, сумніви, жаль, припущення.

Однією з найважливіших психологічних особливостей діалогічного мовлення є його ситуативність. Ситуативним діалогічне мовлення є тому, що часто його зміст можна зрозуміти лише з урахуванням тієї ситуації, в якій воно здійснюється. Справа в тому, як зазначає Юхим Пассов, що самих зовнішніх обставин ситуації може в момент мовлення не бути, проте вони є у свідомості комунікантів і обов'язково включені в неї. Що ж це за обставини? Це можуть бути якісь минулі події, відомі лише співрозмовникам, їхні переживання, життєвий досвід, спільні відомості тощо.

Характерною особливістю діалогічного мовлення є його *емоційна забарвленість*. Мовлення, як правило, емоційно забарвлене, оскільки мовець передає свої думки, почуття, ставлення до того, про що йдеться. Це знаходить відображення у відборі лексико-граматичних засобів, структурі реплік, інтонаційному оформ-

ленні тощо. Справжній діалог містить репліки подиву, захоплення, оцінки, розчарування, незадоволення тощо.

Іншою визначальною рисою діалогічного мовлення є його *спонтанність*. Відомо, що мовленнєва поведінка кожного учасника діалогу значною мірою зумовлюється мовленнєвою поведінкою партнера. Саме тому діалогічне мовлення, на відміну від монологічного, неможливо спланувати заздалегідь. Обмін репліками відбувається досить швидко, і реакція вимагає нормального темпу мовлення. Це й зумовлює спонтанність, невідповідність мовленнєвих дій, потребує досить високого ступеня автоматичності й готовності до використання мовного матеріалу. Діалогічне мовлення має двосторонній характер. Спілкуючись, співрозмовник виступає то в ролі мовця, то слухача, який повинен реагувати на репліку партнера. Іншими словами, обмін репліками не може здійснюватися без взаємного розуміння, яке відбувається через аудіювання. Отже володіння діалогічним мовленням передбачає володіння говорінням та аудіюванням, що вимагає від учасників спілкування двосторонньої мовленнєвої активності та ініціативності. Виходячи з цього, необхідно розвивати вміння ініціативно розпочинати діалог, реагувати на репліки співрозмовника та спонукати його до продовження розмови.

Розглянемо питання структури діалогу. Будь-який діалог складається з окремих взаємопов'язаних висловлювань. Такі висловлювання, межею яких є зміна співрозмовника, називають *реплікою*. Репліка є першоелементом діалогу. Репліки бувають різної протяжності — від однієї до кількох фраз. У діалозі вони тісно пов'язані одна з одною — за своїми комунікативними функціями, структурно та інтонаційно. Найтісніший зв'язок існує між суміжними репліками. Сукупність реплік, що характеризується структурною, інтонаційною та семантичною завершеністю, називають діалогічною єдністю. Діалогічна єдність є одиницею навчання діалогічного мовлення.

Перша репліка діалогічної єдності завжди ініціативна (її називають ще реплікою-спонуканням або керівною реплікою). Друга репліка може бути або повністю реактивною (інакше — залежною або реплікою-реакцією), або реактивно-ініціативною, тобто включати реакцію на попереднє висловлювання та спонукання до наступного.

Залежно від провідної комунікативної функції, яку виконує той чи інший діалог, розрізняють функціональні типи діалогів. Найпоширенішими є чотири основні типи діалогів: *діалог-розпитання*, *діалог-домовленість*, *діалог-обмін враженнями й думками*, *діалог-обговорення/дискусія*.

Діалог-розпитування може бути одностороннім або двостороннім. У першому випадку ініціатива запитувати інформацію належить лише одному партнерові, у другому — кожному з них. Двосторонній діалог-розпитування розвиває ініціативність обох партнерів, характерну для природного спілкування.

Діалог-домовленість використовується у вирішенні співрозмовниками питання про плани та наміри. Після оволодіння діалогом-домовленістю здійснюється навчання змішаного типу діалогу: розпитування-домовленості.

Наступним за складністю є діалог-обмін враженнями й думками, метою якого є виклад свого бачення якогось предмета, події, явища, коли співрозмовники висловлюють свою думку, наводять аргументи для доказу, погоджуються з точкою зору партнера або спростовують її. При цьому ініціатива ведення бесіди є двосторонньою.

Найскладнішим для оволодіння є **діалог-обговорення й дискусія**, коли співрозмовники прагнуть прийняти якесь рішення, дійти певних висновків, переконати один одного в чомусь.

Основними якісними показниками сформованості загального вміння вести діалог іноземною мовою є такі спеціальні вміння:

1. Уміння починати діалог, вживаючи відповідну ініціативну репліку (повідомлення, спонукання, запитання).
2. Уміння швидко реагувати на репліку співрозмовника, використовуючи репліки, що мають різні комунікативні функції.
3. Уміння підтримувати розмову, додаючи до репліки-реакції свою ініціативну репліку.
4. Уміння стимулювати співрозмовника до висловлювання, виражаючи свою зацікавленість за допомогою реплік оцінювального характеру.
5. Уміння продукувати діалогічні єдності різних типів.
6. Уміння продукувати діалоги різних функціональних типів на основі запропонованих навчальних комунікативних ситуацій.
7. Уміння в разі необхідності (нерозуміння репліки співрозмовника чи утруднення під час висловлювання своєї думки) ввічливо перервати розмову та звернутися за допомогою до партнера або навіть до довідника (розмовника, словника).

2.4. МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ

Культура поведінки в діловому спілкуванні невід'ємно пов'язана з мовленнєвим етикетом. **Мовленнєвий етикет** — це сукупність правил, які відображають форми й особливості мовлення, стиль мовлення, який прийнятий у спілкуванні даного кола ділових людей.

Мовленнєвий етикет відзначається стійкістю й консервативністю, і в цьому стає подібним до офіційно-ділового стилю, який теж в ідеалі має лишатися сталим і непорушним. Мовленнєвий етикет запрограмовано на найрізноманітніші типові ситуації, в яких використовують сталі мовні структури, кліше, закріплені національними культурними традиціями. Щоразу в певних ситуаціях ми повторюємо стереотипи поведінки, у тому числі мовленнєвої, які поза нашою свідомістю автоматично використовуємо в разі потреби.

Використання правил мовленнєвого етикету значною мірою залежить від конкретної ситуації спілкування, місця й обставин розмови, цільової настанови. Мовленнєвий етикет — це такий набір, або спектр фраз, якими ми користуємось у щоденних ситуаціях: знайомства, звертання, вітання, прощання, подяка, співчуття, відмова, компліменти тощо.

Діловий стиль реалізується в ділових нарадах, публічних виступах, телефонних розмовах. Іноді трапляються ситуації, коли нам необхідно терміново припинити розмову чи закінчити переговори й при цьому не скривдити співрозмовника. Потреба закінчити бесіду може виникнути у її учасників не одночасно. Щоб тактовно перервати бесіду, необхідно користуватися такими вербальними прийомами:

- подякуйте співрозмовнику за приємну зустріч, змістовну бесіду, відвертість, за те, що він знайшов час на спілкування, тощо;
- вибачившись, коректно повідомте, що на вас чекають невідкладні справи;
- встаньте, потисніть співрозмовникові руку, попрощайтеся з ним, провівши його до дверей. При цьому дуже важливо висловити своє задоволення від проведеної зустрічі.

У діловій взаємодії для мотивації співробітника до роботи, підняття його статусу, підвищення його самооцінки, зняття емоційної напруги, авансування успіху, формування самоповаги можна використовувати таку складову мовленнєвого етикету, як комплімент.

Комплімент — це невелике перебільшення позитивних рис, які кожна людина бажає бачити в собі. Найчастіше за допомогою компліментів співрозмовники мають можливість підкреслити позитивні якості один одного. Розрізняють різні **види компліментів** (табл. 2.1). Наприклад, якщо ми хочемо похвалити співрозмовника за добре виконану роботу, ми можемо зробити йому **непрямий комплімент** (хвалимо не саму людину, а те, що для неї дороге). «Представлений Вами проект, Миколо, був найкра-

щим. Я думаю, на Вас чекає успішна кар'єра». За необхідності зробити зауваження, при цьому не знизивши статус співрозмовника, можна зробити **комплімент «мінус-плюс»**. Суть його в тому, що спочатку ми наголошуємо на недоліках у роботі співрозмовника, але далі даємо йому позитивну установку на успіх. «Мабуть, я не можу сказати, що Ви відмінно впоралися із завданням, але Ваш підхід до вирішення цього завдання дуже оригінальний». Часто під час розмови нам необхідно налагодити контакт зі співрозмовником та переконати його в чомусь — для цього ми можемо підняти самооцінку людини, і в цьому випадку можна використати **комплімент на фоні антикомпліменту собі**. «Михайле, ви розробили блискучий проект! Я б не зміг такого придумати». Іноді **комплімент можна використати і як зауважувальвану критику**, тобто за формою робиться комплімент, а за змістом — критика. «Олександр, ти просто вражаєш мене своєю постійністю! Ніколи не приходиш вчасно!»

Таблиця 2.1

ОСНОВНІ ВИДИ КОМПЛІМЕНТІВ

<p>Прямий комплімент Допомагає підвищити самооцінку співрозмовника та створити доброзичливу атмосферу спілкування</p>	<p>— Так приємно з Вами працювати, Іване Петровичу, тому що Ви завжди всю роботу виконуєте вчасно</p>
<p>Непрямий комплімент — Ми хвалимо не саму людину, а те, що для неї дороге. — Співрозмовника порівнюємо з ким-небудь дорогим для нас</p>	<p>— Ми із задоволенням будемо працювати з Вами, тому що у Вашої фірми дуже гарна репутація. — Я хотіла б мати такого ж відповідального сина, як Ви!</p>
<p>Комплімент «мінус-плюс» Ми говоримо співрозмовнику спочатку про маленький «мінус», а потім — про величезний «плюс»</p>	<p>— Мабуть, я не можу сказати, що Ви відмінно справилися із завданням, але я бачу, що у Вас великий потенціал!</p>
<p>Комплімент-критика За формою робиться комплімент, а за змістом — критика</p>	<p>Олександр, ти просто вражаєш мене своєю постійністю! Ніколи не приходиш на роботу вчасно!</p>
<p>Комплімент на тлі антикомпліменту собі Допомагає підняти статус співрозмовника й тим самим привабити його до себе</p>	<p>— Сергію Юрійовичу, як Вам удалося переконати нашого керівника? Я вчора цілу годину говорила з ним, і нічого не вийшло, а Ви за п'ять хвилин вирішили таке складне питання!</p>
<p>Зосередьте увагу на внутрішніх, душевних якостях співрозмовника</p>	<p>— Юліє, я приємно здивований Вашою внутрішньою організованістю</p>

Для того щоб ефективно користуватися компліментом, необхідно дотримуватися певних правил (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Основні правила компліменту	Приклади використання
Звертайте увагу не на очевидні, а на приховані чесноти співрозмовника	— Олексію, ми ніяк не очікували, що ви так чудово розбираєтеся не тільки в рекламному бізнесі, але й у живописі
Комплімент має бути щирим	Використовуйте емпатію, говоріть співрозмовникові те, що дійсно відчуваєте
Комплімент повинен бути не загальним, а максимально конкретним. Це можна зробити за допомогою словосполучення «тому що...» з подальшим конкретним описом своїх спостережень	— Тепер я розумію, Світлано, чому багато хто захоплюється Вами: ви коректні, тактовні та ввічливі з людьми
Комплімент повинен має фактичну основу	— Ваша колега в піднесеному настрої, має голий вигляд, а Ви звертаєтесь до неї: «Які Ви чарівні сьогодні!»
Комплімент, якщо це можливо, повинен бути коротким	— Ви відмінний викладач, Юрію, тому що вмієте привертати увагу аудиторії й вправно керувати нею
Комплімент не повинен містити повань.	— Ти чудовий помічник, майстер на всі руки, але хіба можна так погано вчитися
У компліменті не має бути двозначних зворотів	— Чудове у Вас вбрання, Олено, однак якщо ви з'явитесь в ньому в офісі — що можуть подумати про Вас колеги?
Комплімент повинен бути доречним: необхідно враховувати місце спілкування, статус співрозмовника, ситуацію спілкування, стать і вік людини	— Володимире Івановичу, Ви маєте особливий талант привертати до себе людей
Коли Ви говорите комплімент співрозмовнику, необхідно контролювати свої невербальні сигнали (підтримувати візуальний контакт зі співрозмовником, посміхатися йому)	

2.5. СУТТЄВІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОЦЕСУ СЛУХАННЯ ЯК ВИДУ МОВЛЕННЕВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Слухання — процес спрямованого сприйняття слухових і зорових стимулів і приписування їм значення.

Ми живемо у світі звуків, і за умови нормального розвитку людини їх сприйняття відбувається з народження. З перших днів життя слуховий апарат дитини налаштовується на вловлювання звукових коливань. Дитина звертає увагу на мовця, вчиться розрізняти інтонацію голосу, сприймати зміст розмови тощо. З раннього дитинства формуються навички слухання.

Слухати та чути — це різні речі. **Слухати** — означає прагнути зрозуміти та запам'ятати почуте, що вимагає складного комплексу вмінь, якими людина оволодіває впродовж усього життя.

Мистецтво слухати співрозмовника — одне з найважливіших у спілкуванні, але зазвичай йому приділяють досить мало уваги. Деяким цей талант дано «від природи». Але більшість із нас повинні опановувати це мистецтво, ламаючи в собі усталені звички, виховуючи ширший інтерес до людей і до того, що вони говорять, навчаючись прийомів професійного слухання. Необхідно знати, що вміння слухати включає: 1) сприймання інформації від тих, хто говорить, або від самого себе, під час якого людина утримується від вираження своїх емоцій; 2) стимульовальне ставлення до того, хто говорить, яке «підштовхує» його продовжити спілкування; 3) незначний вплив на того, хто говорить, який сприяє розвиткові думки мовця «на один крок попереду».

Процес активного слухання передбачає *зосередження, розуміння, запам'ятовування, оцінювання (аналіз інформації) та реагування.*

Зосередження — це перцептивний процес вибору концентрації уваги на конкретних стимулах з усього різноманіття почуттів, що сягають наших органів. Інакше кажучи, вияв того головного, що нас цікавить у цей момент.

Розуміння — це точне розшифрування інформації шляхом присвоєння їй правильного значення, тобто осмислення її в одних понятійних категоріях. Розуміння вимагає емпатії, розпізнавання або переживання почуттів, думок і установок іншої людини. Кожен чує те, що розуміє. Наприклад, дорослий не завжди розуміє дитину, і це пов'язано з тим, що в дитини ще не сформовано понятійне мислення.

Запам'ятовування — це здатність зберігати інформацію та відтворювати її, коли необхідно. Запам'ятовування відіграє важ-

ливу роль для збереження змісту почутого. Для поліпшення процесу запам'ятовування важливо використовувати такі техніки, як повторення, мнемонічні прийоми, замітки.

Аналіз або критичне слухання — це процес визначення, наскільки правдивою і достовірною є почута інформація.

Реагування припускає адекватну реакцію слухача на вербальному й невербальному рівнях. Емпатійне реагування дає людям інформацію про них самих, їхню поведінку, підтримує, схвалює, заспокоює.

Уміння слухати — це:

- сприйняття інформації від мовців або самого себе, під час якого людина утримується від висловлення своїх емоцій;
- ставлення до мовця, що заохочує його продовжувати акт спілкування;
- незначний вплив на мовця, що сприяє розвитку думки останнього «на один крок уперед».

Це визначення розкриває роль слухача й підкреслює його відповідальність у процесі комунікації.

Що дає іншим людям уміння слухати?

- ефективно допомагає співрозмовникам знизити рівень емоційного порушення й почати тверезо розміркувати з приводу виниклої проблеми;
- уміння слухати як спосіб «прийняття» співрозмовника часто підвищує самооцінку людини, ніби повідомляючи, що ви її цінуєте й поважаєте;
- послабляє вплив стресу та психічної напруги;
- активне слухання (щирий інтерес, питання, які стосуються переданої інформації) сприяє зростанню щирості, розуміння й відчуття надійності;
- уміння слухати розвиває в людині почуття впевненості в собі;
- дає можливість людині виговоритися в момент занепаду емоції («розказане лихо — вже півлиха»);
- демонструє повагу до почуттів іншої людини.

Уміння слухати важливе в повсякденному житті. Воно є одним із критеріїв комунікабельності людини. У ході спеціальних досліджень було встановлено, що в середньому людина витрачає 29,5 % часу на слухання, 21,5 % — на говоріння, 10 % — на листування. Учені також виявили істотний розрив між диктором (оратором, лектором) і аудиторією. Експериментально встановлено, що, сприймаючи мову на слух, людина в середньому досягає тільки 25 %-ного рівня ефективності за десять хвилин. Навіть

у неофіційних бесідах слухач засвоює в середньому не більше 60—70 % того, що говорить співрозмовник. Що ж є причиною такого розриву?

Частково це пояснюється тим, що більшість людей мають такі основні *вади традиційного слухання*: 1) бездумне сприйняття; 2) уривчасте сприйняття, коли інтерпретуються тільки окремі частини звучної мови; 3) невміння проаналізувати зміст повідомлення, встановити зв'язок між ним і фактами дійсності.

Принципи ефективного слухання ґрунтуються на готовності й бажанні слухати. На ставлення слухача можуть впливати його знання й досвід щодо обговорюваного питання. Освічена людина звичайно більш уважна, ніж неосвічена. Малоосвічені люди стають пасивними слухачами, тому що в них мало знань, із якими можна зіставити слова оратора. Їм важко розуміти мову, вони перестають слухати або слухають краєм вуха.

Гарний слухач постійно шукає цінне в повідомленні. Навіть якщо він вважає спосіб виконання поганим, а предмет нецікавим, то повинен намагатися зрозуміти й відмовитися від критики недоліків мовця. Як допоміжні засоби, що поліпшують навички слухання, можна назвати такі:

1. Уміння концентруватися. Концентруючись, людина готує себе до слухання. Концентрація вимагає певних зусиль.

2. Уміння аналізувати зміст. Слухати публічні виступи дуже складно, тому що вони містять різні ідеї, і якщо одну з них упустити, то порушиться зв'язок між частинами мови. У ситуації бесіди слухати легше, тому що завжди можна перепитати співрозмовника. Знання процесу створення й композиції мови може допомогти у розвитку навичок слухання. Із самого початку важливо визначити мету виступу оратора, виділити основну тему, поняття. Зрозумівши головні ідеї, слухач буде знати, що шукати в промові. Необхідно відзначати, як наводяться докази, форми ілюстрування: приклади, аналогія, статистика, цитування тощо. Корисно фіксувати, як оратор на завершення резюмує свої ідеї та зв'язує їх із головною темою.

3. Уміння слухати критично. Критичне слухання передбачає зіставлення того, що говорить оратор, зі своїм власним досвідом, резюмування й систематизацію почутого, аналіз і оцінювання. Аналізуючи ідеї мовця, необхідно звертатися до відправного пункту виступу, перевіряти адекватність доказів, вагомість аргументації.

4. Уміння конспектувати. Якщо ви слухаєте навчальну лекцію з метою одержання фактів, для аналізу й оцінювання змісту, то

необхідно робити записи. Запис допомагає сконцентруватися під час слухання, дає матеріал для огляду й можливість повернення до почутого.

Під час конспектування усного виступу рекомендується дотримуватися таких загальних принципів:

1. Використовуйте неформальну систему запису, чим простіше, тим краще, і спрощену форму структурування тексту, що включає короткі абзаци, речення, частини речень, окремі слова. Записи повинні бути зрозумілими для вас.

2. Робіть короткі записи. Записуйте тільки значні моменти й фактичний матеріал. Позначайте, як оратор робить переходи, як повторює свої ідеї, резюмує.

3. Використовуйте скорочення й символи. Добре допомагають стенографія та скоропис. Якщо ви ними не володієте, розробіть свою систему. Використовуйте символи для частин речення, букви — для скорочення слів. Постарайтеся звести час на запис до мінімуму.

4. Робіть розбірливі записи. Переконайтеся, що вони зрозумілі для вас. Тоді, якщо пізніше ви захочете їх прочитати, ви зможете їх розшифрувати, записавши докладно.

5. Позначайте важливі ідеї. Підкреслюйте або маркуйте важливі думки. Під час перегляду записів такі позначки допоможуть швидко освіжити зміст написаного, знайти потрібні місця й тощо.

6. Періодично переглядайте записи. У процесі навчання — кілька разів. Зіставляйте нові записи зі старими.

Основна помилка, якої припускаються під час конспектування усного мовлення, — прагнення докладно записати слова лектора. Цього робити не слід, тому що тоді втрачається послідовність міркувань і можливі пропуски. Крім того, людина витрачає сили на докладний запис (а швидкість писання значно менша за швидкість мовлення — в середньому 60 знаків на хвилину), тому йому ніколи думати над змістом лекції. У конспекті з'являються недописані слова й фрази, які з погляду їхньої корисності не можна порівняти з грамотними скороченнями.

Основне правило, якого рекомендують дотримуватися під час конспектування: важливіше зрозуміти логіку викладу в цілому, ніж записати незв'язні, уривчасті фрагменти.

Конспект усного виступу (лекції) повинен бути оформлений як розширений план, що відбиває структуру доповіді та основні положення, з конкретними прикладами й цитатами.

Зазвичай люди звертають увагу на те, що відповідає їхнім інтересам, потребам. Співрозмовники ж часто говорять про те, що

цікаве або важливе для них. Тому вміння слухати пов'язано з до-вільним зосередженням уваги на мові співрозмовника. Домогти-ся цього можна трьома методами [4, с. 127]:

1. *Фізично й психологічно готуватися до слухання.* Люди, які вміють добре слухати, зазвичай приймають позу слухача. Наприк-лад, коли слухачеві відомо, що пролунає важлива інформація, він випростовується, злегка подається вперед, завмирає й дивиться прямо на мовця. Це допомагає сфокусувати увагу на важливій інформації та заблокувати у свідомості сторонні думки.

2. *Повністю переключитися з ролі мовця на роль слухача.* Спіл-кування не будується на монологах. Людина в процесі спілку-вання постійно міняє ролі з мовця на слухача. Слухаючи спів-розмовника, вона заздалегідь починає готувати відповідь і чекає моменту, щоб вставити свою репліку. При цьому ефективність слухання різко знижується. Тому часта зміна ролі мовця на роль слухача вимагає постійних і тривалих зусиль, особливо під час суперечки.

3. *Вислухати, перш ніж реагувати.* Часто слухач припиняє слухати, перш ніж співрозмовник закінчить говорити, тому що «знає», що той хоче сказати, хоча це знання — не більше ніж припущення. Тому треба виробити в собі звичку слухати спів-розмовника до кінця його промови.

Існує кілька видів слухання. Головним для аналізу стилів слу-хання є твердження, що вміння *слухати* — це активний процес, що вимагає певних навичок. Виділяють чотири **види слухання**: *нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне та критичне слухання.*

Нерефлексивне слухання — це слухання без аналізу, що дає можливість співрозмовникові висловитися. Воно полягає в умін-ні уважно мовчати. Мовчати — тому що людині хочеться, щоб її почули, і її найменше цікавлять ваші зауваження, а уважно — інакше людина образиться, і спілкування перерветься або пере-твориться на конфлікт.

Правила нерефлексивного слухання. Головний принцип — мі-німум відповідей (невтручання). Будь-яка наша фраза в найкра-щому разі буде пропущена співрозмовником повз вуха, у гіршо-му — зіб'є його з думки й навіть викличе агресивну реакцію: адже ми йдемо всупереч його бажанню висловитися самому.

Коли корисне нерефлексивне слухання?

1. Співрозмовник палко бажає висловити своє ставлення до чого-небудь. 2. У напружених ситуаціях, коли людина хоче обго-ворити болісні питання. 3. Співрозмовник зазнає труднощів із вираженням своїх турбот і проблем або, навпаки, радощів. 4. Під

час бесід із підлеглими. 5. Люди часто не зважуються висловлюватися перед своїм керівництвом через страх зіпсувати відносини. 6. Підтримувальні репліки показують співрозмовникові, що ним цікавляться, хочуть знати його думку й почуття.

Коли нерефлексивне слухання неефективне?

1. У співрозмовника бажання говорити слабке або повністю відсутнє.

2. У ситуаціях, коли є небезпека неправильного тлумачення наших відповідей як згоди, хоча це — лише допомога, щоб співрозмовник продовжував говорити.

3. Мовець прагне одержати більше активну й вагому підтримку та схвалення. Просто «піддакування» може бути сприйнято як зневага й небажання говорити.

4. Недоречне нерефлексивне слухання й тоді, коли воно суперечить нашим інтересам, заважає саморозкриттю. Не варто тільки для ввічливості слухати нескінченну балаканину співрозмовника, особливо якщо вона вкрай дратує нас. Роздратована людина не може бути гарним слухачем.

Рефлексивне слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.

Прийоми рефлексивного слухання:

1. **З'ЯСУВАННЯ.** Це звертання до мовця за деякими уточненнями. Суть цього прийому в тому, що слухач у разі виникнення нерозуміння, неясності фрази, двозначності якогось слова ставить з'ясовувальне питання. Цей прийом дозволяє ліквідувати нерозуміння.

З'ясування допомагає і мовцеві. З'ясовувальні питання показують мовцеві, що його слухають (це, зазвичай, надає впевненості), і після необхідних пояснень він може бути впевнений, що його розуміють.

2. **ПЕРЕФРАЗУВАННЯ.** Перефразувати — значить сказати ту саму думку, але трохи інакше. Цей прийом допомагає переконатися в тому, наскільки точно ми «розшифрували» слова співрозмовника, і рухатися далі з упевненістю, що дотепер усе було сприйнято правильно. Але особливо ефективно воно в таких випадках: 1. *У комерційних переговорах*, коли необхідно повне розуміння бажань і пропозицій партнера. Полінувавшись повторити сказане своїми словами, ми ризикуємо програти. 2. *У конфліктних ситуаціях або під час дискусій.* Якщо ми, перш ніж висловити аргументи проти, повторимо думку співрозмовника своїми словами, то можна бути впевненим, що він зі значно більшою

увагою поставиться до наших слів: адже він бачить, що його слухають і намагаються зрозуміти! 3. Особливо корисне перефразовування, коли ми *мало орієнтуємося в предметі розмови*. Людина, що вправно володіє цим прийомом, може підтримувати бесіду на будь-яку тему годинами, справляючи на мовця враження людини, що добре знає цю галузь (адже наші відповіді — це його власні думки!). 4. Цікаво, що перефразовування, як не дивно, необхідне саме тоді, *коли мовлення співрозмовника здається нам зрозумілим* (у заплутаному мовленні ефективніший прийом з'ясування) — воно не дає притупитися нашій увазі. 5. Перефразовування допомагає і нашому співрозмовникові. У нього з'являється можливість побачити, чи правильно його розуміють, а якщо розуміють неправильно — вчасно внести необхідні виправлення.

3. РЕЗЮМУВАННЯ. Резюмування — це підведення підсумків. Суть цього прийому слухання в тому, що ми своїми словами підбиваємо підсумок основним думкам співрозмовника. Фраза, що резюмує, — це мовлення співрозмовника у «згорнутому» вигляді, його головна ідея.

Коли резюмування ефективне?

1. Найчастіше резюмування використовується на ділових нарадах.

2. Коли група людей довго обговорює ту саму проблему. У цьому випадку необхідно час від часу робити резюмування сказаного, ніби завершуючи одну частину розмови й перекидаючи місток до наступної. Без такого роду висловлювань група може зайти в глухий кут, обговорюючи дрібні зауваження й забувши про суть справи.

3. Корисне резюмування наприкінці телефонної розмови, особливо якщо слухач після бесіди повинен щось зробити: «Виходить, головне, що Ви хотіли б від мене, — це...»

4. Перш ніж висловити незгоду з чиеюсь точкою зору, можна спочатку виділити в ній головне, підсумувати сказане — тоді не доведеться мучитися, наводячи контрдокази, щоб відповісти на заперечення співрозмовника. А ще більш вишукано — попросити його зробити резюме самостійно: він повинен буде викинути зі свого заперечення все другорядне, що значно полегшить нам завдання.

5. Використовуючи прийом резюмування, можна допомогти співрозмовникові чітко сформулювати свої думки, представити в ясній формі й навіть розвинути ідеї, які були в нього на рівні здогадів і невиразних фраз, але зберігши в людини відчуття, що до цієї думки прийшла вона!

Емпатійне слухання — це прагнення показати співрозмовникові, що ми розуміємо його почуття. Як буває приємно говорити з чуйним співрозмовником, що розділяє наші емоції та переживання, не звертаючи особливої уваги на зміст мовлення, сутність якого часом не має особливого значення й для нас самих.

Коли емпатійне слухання ефективне?

1. Емпатійне слухання найбільш корисне в конфліктних ситуаціях. Якщо ми зможемо показати людині, що розуміємо її почуття, напевно, «звинувачувальний розпал» її мовлення спаде. Погодимось, що після слів «Я бачу, що тебе дуже стривожила ця ситуація і тобі неприємно відчувати, що ти не міг покластися на мене абсолютно, але розумієш... (далі пояснення нашої позиції або стану)» співрозмовникові значно тяжче винести нам «смертний вирок».

2. У ситуаціях, коли співрозмовника мучить особиста проблема й він хоче поділитися з нами та знайти розуміння.

3. Відображення почуттів допомагає і мовцеві — він краще й повніше починає усвідомлювати власний емоційний стан, що є початком подолання кризи.

Критичне слухання вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім — його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюються проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проектів, досвіду тощо. Однак у процесі повідомлення нової інформації, наприклад на лекції, критичне слухання непродуктивне, оскільки відторгнення інформації не дає змоги взяти з неї цінне.

Типи слухачів.

Рудольф Вердербер і Кейтлін Вердербер наводять резюме характеристик гарного й поганого слухача.

Гарні слухачі. Уважні до важливої інформації. Готуються фізично й психологічно. Слухають об'єктивно, незалежно від емоційної значимості. Слухають по-різному, залежно від значимості ситуації. Приписують сказаному правильне значення. Звертають увагу, яка мета, ключові пункти й підтверджувальна інформація. Ставлять продумані питання, передбачаючи інформацію. Застосовують парафраз, щоб перевірити своє розуміння інформації. Шукають приховане значення в невербальних сигналах. Зберігають інформацію. Повторюють ключову інформацію. Уявно створюють мнемонічні прийоми запам'ятовування для списку слів або ідей. Роблять замітки. Слухають критично. Розділяють факти

й умовисновки. Аналізують висновки. Говорять слова розради й підтримки. Дають альтернативну інтерпретацію.

Погані слухачі. Можуть не слухати, що їм говорять. Сидять, розвалившись, дивляться у вікно й дозволяють собі подумки відволікатися. Помітно реагують на емоційну мову. Слухають однаково незалежно типу інформації. Чують сказане, але або не здатні зрозуміти, або розуміють неправильно. Не приділяють увагу способу організації інформації. Не здатні передбачати інформацію. Рідко осмислюють отриману інформацію або не роблять цього ніколи. Ігнорують невербальні сигнали співрозмовника. Інтерпретують інформацію точно, але забувають її. Вважають, що запам'ятають і так. Рідко виділяють яку-небудь інформацію як особливо важливу. Покладаються тільки на пам'ять. Слухають і розуміють, але не здатні зважити й оцінити почуте. Не бачать різниці між фактами й висновками. Приймають інформацію, такою як вона є.

Проаналізувавши дослідження різних учених-психологів щодо типів слухачів, узагальнивши їхні теорії, можна виділити такі типи слухачів:

- **Оцінювач** — категоричний слухач, що оцінює кожне слово. Для нього важливіше не те, що йому говорять, а те, що він сам думає з цього приводу. Оцінювальне слухання не дозволяє сприймати інформацію об'єктивно.

- **Діагност** — упереджений слухач, що схильний постійно аналізувати й перебивати співрозмовника.

- **Залежний** — слухач, що, не бажаючи скривдити того, хто говорить, слухає часто всупереч своїм бажанням.

- **Тлумач** — розважливий слухач, що завжди шукає причину висловлення. Для нього важливіше не що сказано, а чому.

- **Симулянт** — слухач, що симулює увагу.

- **Унікаючий** — слухач, що ухиляється від бесіди.

- **Жалісливий** — співчуваючий слухач, завжди готовий виразити жаль і дати пораду, але не вислухати співрозмовника

- **Перебивач** — слухач, що постійно перебиває співрозмовника в процесі спілкування, щоб розповісти про своє.

- **Слухач, занурений у себе**, — людина, що під час спілкування більше зайнята собою, ніж бесідою. Тому вона часто втрачає суть розмови й прогавлює важливі моменти.

- **Розуміючий** — слухач, що, не перебиваючи, вислуховує, намагаючись Вас зрозуміти й допомагаючи Вам розкритися. Використовує активне й пасивне слухання залежно від ситуації.

2.6. ОСНОВНІ БАР'ЄРИ СЛУХАННЯ

Серед факторів, що перешкоджають ефективному слуханню, можна виділити: а) величезний обсяг інформації, що звалюється на нас щодня, не дозволяючи однаково уважно сприймати всі усні повідомлення; б) заглибленість у власні турботи, які для нас важливіші, ніж повідомлення інших людей; в) фізіологічні причини — стомленість, холод, голод, ми думаємо швидше, ніж говоримо тощо.

Для підвищення ефективності слухання необхідно вдосконалювати навички концентрації уваги, емоційного самоконтролю, роботи з інформацією. Один зі способів концентрації уваги в умовах великого обсягу інформаційних повідомлень — уміння точно визначити, якого виду інформація потрібна в даній конкретній ситуації.

Технічні прийоми ефективного слухання (І. Аватер).

1. Визначте свої звички слухання, сильні й слабкі сторони, характер помилок, яких ви припускаєтесь. Чи не занадто швидко ви робите висновки про людей? Чи часто перебиваєте співрозмовника? Які перешкоди спілкування характерні для ваших відповідей? Які з них найчастіше повторюються? Знання своїх звичок — це перший крок до їх удосконалення.

2. Не уникаєте відповідальності за спілкування. Вона спільна, оскільки у спілкуванні беруть участь двоє, причому виступають у ролі слухачів по черзі. Умійте показати співрозмовникові, що ви дійсно слухаєте й розумієте його. Цього можна домогтися уточнювальними питаннями, активними емоціями. Як може партнер дізнатися, що все зрозуміло, якщо йому не сказати про це?

3. Будьте уважні. Умійте підтримувати з мовцям візуальний контакт, але без настирливості й пильного погляду (що часом сприймається як ворожість). Стежте, щоб ваші пози й жести свідчили: ви його слухаєте. Пам'ятайте, що він хоче спілкуватися з уважною живою людиною.

4. Умійте зосереджуватися на тому, що говорить учасник діалогу. Це вимагає свідомих зусиль, оскільки зосереджена увага втримується недовго (менше однієї хвилини). Намагайтеся до мінімуму звести ситуаційні перешкоди (телевізор, телефон).

5. Не допускайте «блукання» думок.

6. Намагайтеся зрозуміти не тільки зміст слів, але й почуття співрозмовника. Пам'ятайте, що люди передають свої думки й почуття «закодованими», відповідно до прийнятих соціальних норм.

7. Умійте бути спостережливим. Стежте за немовними сигналами мовця (оскільки на емоції припадає більша частина спілкування) і виразом обличчя: як він дивиться на вас, як підтримує контакт, як сидить або стоїть, як поводить себе під час розмови. Чи відповідають немовні сигнали співрозмовника його мові чи суперечать їй?

8. Дотримуйтеся схвальної реакції на думку співрозмовника. Ваше схвалення допомагає йому точніше її виразити. Будь-яка негативна реакція з вашої сторони викличе у того, з ким ви спілкуєтеся, захисну реакцію, непевність, настороженість.

9. Прислухайтесь до самого себе. Ваша заклопотаність і емоційне порушення заважають слухати партнера. Якщо його мова й поведінка зачіпають ваші почуття, намагайтеся висловити їх: це прояснить ситуацію, усуне перешкоди в діалозі.

10. Пам'ятайте, що часто мета людини, яка звертається, — одержати від вас щось реальне, або змінити вашу думку, або змусити вас зробити що-небудь. У цьому випадку дія — найкраща відповідь співрозмовникові.

Ефективність процесу слухання залежить не тільки від готовності та бажання співрозмовників, але й від наявності/відсутності бар'єрів слухання.

Розглянемо головні *бар'єри слухання*.

1. *Заглибленість у власні думки*. Ми не слухаємо не тільки тому, що нам нецікавий предмет розмови, але й тому, що занадто занурені у власні думки, обмірковуємо, що б такого сказати з цієї проблеми, як продемонструвати свою ерудицію. Але ж співрозмовник у цей час продовжує говорити.

2. *Інформація, що суперечить думкам та переконанням слухача, не сприймається* (якщо очікуємо щось почути, але чуємо те, що не хочемо, то інформацію відкидаємо).

3. *Емоційна неврівноваженість*. Не слухаємо тому, що не володіємо собою та повністю зайняті внутрішніми емоційними переживаннями

4. *Уражене самолюбство*. Не слухаємо, оскільки неприємно чути те, що сприймається як замах на наш авторитет. Замість того щоб спробувати зрозуміти суть висловлення співрозмовника, ми відразу готові захищатися. А найкращий захист — напад, тому головним стає підготовка відповіді. Слухати людину при цьому необов'язково.

5. *Виставляння оцінок сказаному*. Не слухаємо тому, що вважаємо себе розумнішими за інших і судимо про все почуте з особистих позицій, ставимо оцінки «відмінно» — «незадовільно» всьому, що сказано.

6. *Втрата уваги — до близьких.* Як не парадоксально, але ми часто не слухаємо тих, до кого маємо найтепліші почуття. Наша розкутість у спілкуванні з близькими, добре знайомими людьми обертається розладженістю й неухважністю.

7. *Неволодіння технікою слухання.* Не слухаємо тому, що не вміємо. Природа наділила нас здатністю чути — сприймати звуки, слова, але слухати — точно розуміти висловлені думки — ми повинні навчитися самі.

8. *Вибіркове слухання.* Вибіркове слухання означає, що ви запрограмовані не чути певні предмети або теми. Неперевершеної майстерності в цій області досяг Адольф Гітлер: він хотів чути тільки гарні новини. Той, хто приносив йому погані звістки або повідомляв правду, зустрічався в найкращому разі зі скляним поглядом і образами.

Небезпека вибіркового слухання полягає в тому, що воно може стати звичним або підсвідомим: ми абсолютно не усвідомлюємо, що прагнемо слухати тільки певних людей або новини, що лесять нашому самолюбовству, що ми фільтруємо й обмежуємо інформацію. Однак нашим друзям і колегам це добре видно. І вони починають попередньо готувати для нас матеріал, пропускаючи важливі фрагменти й приправляючи те, що залишилося напівправдою. При цьому вони шепочуться в коридорах: «Йому не можна говорити правду — він не бажає її чути».

9. *Постійне перебування співрозмовника.* Постійне перебування співрозмовника — це найбільш очевидна ознака поганого слухача. Зрозуміло, перебування є неминучою частиною звичайної розмови, оскільки ми думаємо швидше, ніж говоримо. Слухач нерідко здатен точно вгадати закінчення речення або ремарки. Однак той, хто перебуває співрозмовника, найчастіше або помиляється, або — ще гірше — вставляє зауваження, а це говорить про те, що він не слухав і не зрозумів зміст сказаного. Нерідко люди думають про те, що скажуть самі, і виявляються занадто зайнятими, щоб слухати. Сформулювавши — навіть не до кінця — своє зауваження, вони квапляться висловити його, щоб узятися за наступне. Запам'ятаєте, що навіть риба не потрапить на гачок, якщо навчиться тримати рот закритим.

10. *Мріяння.* Занурення у мрії може вважатися природним способом відходу від нестерпної ситуації, але може бути й симптомом поганого слухання. Дуже важко одночасно думати про дві речі. Поринаючи у мрії, людина «відключається», і її увага зосереджується на внутрішньому «телевізійному екрані». Якась внутрішня проблема бере гору над тим, про що їй говорять. Поганий

слухач завжди знайде, на що відволіктися. У його мозку звучить нескінченна балаканина — що робити у вихідні, що сказав містер Джонс, чи вимкнув я фари у своїй машині, от якби я був директором тощо. Емоції можуть викликати появу на «внутрішньому екрані» яскравих картин і заглушати звук. І тоді — прощай, слухання.

11. *Реагування на зовнішні відволікання.* Незручний стілець, шум, спека або холод, яскраве світло або напівтемрява все це може привертати увагу слухача, відволікаючи його від оратора та змісту мовлення. Гарний слухач спробує якимось чином впоратися з такими моментами, а поганий дозволить їм заволодіти його увагою. Чим вища кваліфікація слухача, тим слабкіший негативний вплив зовнішніх відволікальних факторів на комунікацію. Слухання підтверджує або формує зв'язок, борючись із силами, що прагнуть розірвати його. У поганого слухача немає додаткових резервів, які він може використовувати в таких важких обставинах.

12. *Прагнення уникати важкого або спеціального матеріалу.* Ми всі надаємо перевагу зрозумілому, простому й образному мовленню та не любимо довге, складне й нудне — ми від нього швидко втомлюємося. У нас не вистачає терпіння на те, що тільки здається важким, і ми нетерпимі до невміння оратора берегти наш час і сили за допомогою принципів ефективного виступу. Однак справа тут не в його ораторських здібностях, а в нашому вмінні слухати. Якщо шлях важкий і довгий, пройти ним зможе лише мужній слухач. Слабкий духом або ледачий здається на першій же перешкоді.

13. *Критика використання ораторами наочних засобів.* У ретельно спланованих ситуаціях, таких як презентації, лекції або урочисті виступи, одна з ознак неухважності — це прискіпування до якості або манери подачі аудіо- й відеонаочних посібників. Особливості вимови, акцент або заїкання, мимовільні рухи або манери — все це може стати причиною не вслухуватися в зміст мовлення. Крім того, самі по собі наочні посібники можуть, подібно до слона Ганнібала, викликати страх, дратувати й відволікати недосвідченого слухача. Важко слухати, коли мовлення оратора погане, а наочні приладдя під загрозою вийти з-під контролю, але саме в цих обставинах легко відрізнити тих, хто чує, від тих, хто слухає.

Отже, вміння слухати — це необхідна умова правильного розуміння позиції співрозмовника, правильного оцінювання розбіжностей, стан успішної ділової комунікації.

2.7. НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Невербальні засоби спілкування поділяються на: оптико-кінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні, просторово-часові й тактильні. Охарактеризуємо кожний з них більш детально.

Оптико-кінетична система невербальних засобів спілкування включає жести, міміку, пантоміміку.

Жести під час спілкування вкрай інформативні. Неусвідомлені наші дії видають наш стан мимоволі. Тому знання значення жестів дає велику перевагу, дозволяючи ніби «читати» співрозмовника, розуміти його стан і наміри. Зі свого боку, використовуючи жести, що підтверджують Ваші слова, можна мати більш переконливий і привабливий вигляд, впливаючи цими жестами на підсвідомість партнера. **Жести (від лат. Gesta — «діяння») — виражальні рухи рук, пальців. Жести виступають як імпульсивно-інстинктивні дії людини, розраховані на те, що присутні за їх допомогою зрозуміють внутрішній стан людини та її вимоги.** Жестикуляція завжди супроводжує мовлення, яке стає більш наочним та експресивним.

Невербальні прояви жестикуляції, як довільні, так і мимовільні, в довербальний період еволюції людини були самостійним засобом комунікації, а у вербальний закріпилися в ролі напівсвідомих виразних засобів. При цьому вони зберегли функції попереднього етапу: захисту (неприйняття, відторгнення), нападу (прийняття, присвоєння), зосередження (очікування, ритуали й перехідні стани). Першу спробу класифікації жестів було започатковано Давидом Ефроном. Він виділив дві групи жестів: ті, що використовуються разом із мовою, та символічні жести або емблеми. У свою чергу, першу групу він розділив на підгрупи: 1) ідеографічні жести, які схематично зображують логічну послідовність висловлення, структуру аргументації та мають порівняно неконкретне відношення до змісту висловлення; 2) вказівні жести, що вказують на предмет висловлення; 3) образотворчі жести, що схематично зображують форму або розмір предмета обговорення, що ніби ілюструє зміст висловлення; 4) жести, що диригують у такт мови.

Базуючись на цій класифікації, — Пол Екман і Вільям Фрізен створили свою класифікацію жестів: 1) Жести-емблеми — що мають мовний еквівалент і досить точно значення для даної соціальної групи. Вони є особливою групою жестів, тому що мають подвійну природу. З одного боку, належать до класу жестів, з іншого — функціонують як мова й цим подібні до слова. У зв'язку

з цим такі жести вивчаються й систематизуються як специфічні комунікативні одиниці для тієї чи іншої культури; 2) ілюстративні жести, які діляться на сім підгруп: ті що диригують, ті, що акцентують, вказівні, ритмічні, кинетографічні, піктографічні й емблематичні рухи; 3) жести-адаптери, що сприяють зменшенню або зняттю внутрішнього напруження; 4) жести-регулятори, які використовуються для контролю або координації спілкування; 5) афективні жести, що є виразниками емоцій та почуттів.

Жестикуляція — це складна й інтенсивна кінетична активність людини. Вона виникає тільки тоді, коли людина активно розмовляє з іншими. Мовленню відповідає певний паттерн кінетичної дії. Різні мовні одиниці всередині репліки співвідносяться з різними рухами рук. Таким чином, процес мовленнєвого вираження здійснюється одночасно у двох формах активності: мовленнєвих органів і рухів тіла. При цьому фрази жестикуляції передують відповідним мовним відрізкам, у зв'язку з чим процес мовленнєвого вираження починається одночасно з жестами. Відзначається й певний зв'язок інтонації висловлення з кінетичною організацією поведінки. Жестикуляція стає більш інтенсивною у випадках емоційного підйому або хвилювання мовця, а також за його домінування в процесі спілкування. Вона підсилюється і тоді, коли «зворотний зв'язок» зі слухачем «не замикається» на мовці, або він сам зазнає труднощів у поясненні інформації. Жестикуляція спонтанна й безпосередня, і людина зазвичай навряд чи усвідомлює, що вона жестикулює.

Самостимульовальні жести відображають кінетичну фільтрацію (Н. Фридман, В. Бассі). Фільтрація визначається як внутрішня активність пошуку й формування образу. Вона може бути пов'язана з обмеженням і виключенням обмеження й зіставлення, які знаходять вираження в кінетичній активності мовця. При цьому стратегіям обмеження й зіставлення відповідають різні форми самостимуляції. Постійна самостимуляція та описові рухи рук мовця на деякій відстані від свого тіла служать компенсаторним механізмом саморегуляції, що забезпечує мовцеві певну спрямованість думок у тих випадках, коли зорові, слухові й інші сенсорні сигнали недостатньо інтенсивні або взагалі відсутні.

Про ту інформацію, що несе жестикуляція, відомо досить багато. Насамперед важлива кількість жестикуляції. Як би не відрізнялися різні культури, скрізь разом зі зростанням емоційної збудженості людини, її схвильованості росте інтенсивність жестикуляції, як і за бажання досягти повнішого розуміння між партнерами, особливо якщо воно ускладнене.

Конкретний зміст окремих жестів різний у різних культурах. Однак у всіх культурах є подібні жести, серед яких можна виділити:

1) комунікативні (жести вітання, прощання, залучення уваги, заборони, задовільні, негативні, питальні тощо);

2) модальні, які відображають оцінку й ставлення (жести схвалення, незадоволення, довіри й недовіри, розгубленості тощо);

3) описові жести, що мають зміст тільки в контексті мовного висловлення.

Сьогодні з'явилося багато книг із психології, в яких розглядається значення різних жестів як сигналів станів, бажань, намірів, ставлення людини до співрозмовника та його пропозицій. Створюються словники жестів, у яких кожний жест пов'язується з яким-небудь одним проявом поведінки людини. Такий шлях ми вбачаємо не дуже продуктивним, тому що часто ті самі жести можуть означати різні речі. Наприклад, нахил голови вперед і погляд з-під чола можуть говорити як про осуд з боку співрозмовника, так і про його зніяковілість; дрібні жести пальців можуть відображати і занепокоєння, і нудьгу; позиція один напроти одного, віч-на-віч — інтимність або агресію; торкання або потирання носа, вий, вуха — заперечення або нетерплячість, бажання щось додати; пускання курцем диму нагору — самовдоволення або згоду. Тому для психолога важливіше знати комплекс жестів, що характеризують різні стани суб'єктів. Саме за їх сполученням можна робити прогноз про стани, настрої або наміри людей. Слабким місцем кінесици є невміння відокремити значущий рух від незначного, випадкового. Почісування носа може свідчити про сумніви людини. Але не виключено, що в неї просто чешеться ніс. Коли жінка сидить у певній позі («поза леді»), це може свідчити про склад її розуму. Однак не виключено, що ця поза є результатом ретельної підготовки на курсах гарних манер, де вчать зачаровувати людей. Тому підходити до кінесици треба обережно й вивчати кожен рух й жест лише з погляду всієї структури рухів. Також у процесі спілкування потрібно пам'ятати про конгруентність, тобто про збіг жестів і мовних висловлень. Мовні висловлення і жести, які їх супроводжують, повинні збігатися. Суперечності між жестами й змістом висловлень є сигналом можливої маніпулятивної поведінки з боку співрозмовника.

Велику роль у якісному оформленні мовленнєвої діяльності грає вміння контролювати свої невербальні засоби спілкування та правильно застосовувати їх. Найкраще, коли поза під час розмови

зі співрозмовником спокійна, а жести вільні, але не недбалі. Жестикуляція може і повинна супроводжувати хід думок. Жвавою жестикуляцією найчастіше користуються, щоб підкреслити свої слова. За допомогою рук можна показати розміри предмета, вказати на певні предмети, підкреслити важливість сказаного.

Однак варто врахувати деякі правила жестикуляції:

✓ Жести повинні бути мимовільні. Використовуйте жест у міру відчуття потреби в ньому.

✓ Жестикуляція не повинна бути безупинною. Не жестикулюйте впродовж усієї розмови. Не кожна фраза має потребу в підкресленні жестом.

✓ Керуйте жестами. Пам'ятайте, що жестикуляція — елемент рівноваги всієї вашої пози.

✓ Жести повинні відповідати своєму призначенню. Їх кількість і інтенсивність мають відповідати характерові мовлення й ситуації спілкування.

Ми розглянули лише невелику частину інформації щодо жестикуляції людини, але ці відомості допомагають чітко сформулювати основні висновки щодо значення жестів у процесі спілкування людей:

- жести дають додаткову, крім вербальної, інформацію про психічний стан співрозмовника, про його ставлення до теми спілкування та учасників взаємодії;

- як правило, жести виражають ставлення не до будь-якої, а до емоційно значущої інформації; вони ритмічно погоджені з інтонацією, наголосами й паузами, допомагають зосередити увагу слухача на тих чи інших «ударних» частинах висловлення;

- жести можуть провокувати різні стани й відносини співрозмовників, тому що можуть чинити на людину більший вплив, ніж мовлення.

Для кращого розуміння стану й намірів співрозмовника важливо стежити не лише за його жестами, а також і за мімікою. Найчастіше основним об'єктом дослідження емоційного стану співрозмовника виступає його обличчя, тому що вираз обличчя — головний показник почуттів. **Міміка** є одним із засобів експресивного вияву емоцій. Саме слово «міміка» походить із Греції. **Міміка (від грец. *mimicos* — «наслідуваний»)** — рухи м'язів обличчя людини, відповідно до її почуттів, настрою, що відображають те, як вона сприймає, уявляє, обдумує, пригадує тощо. Особливо експресивні на обличчі губи й очі. Губи здатні багато чого сказати про стан людини. Щільно стиснуті губи означають глибоку замисленість, вигнуті — сумнів і сарказм. По-

смішка, як правило, виражає дружелюбність, потребу у схваленні, відкритість до спілкування. Але оскільки посмішка може відбивати всякі мотиви, потрібно бути обережним у її тлумаченні. Так, надмірна усмішливість може бути проявом хворобливої потреби у схваленні або приниження перед начальством, а то й зовсім нічого не виражати — бути своєрідною ввічливою вівіскою, маскою. Існує безпосередній зв'язок між психологічним станом людини та її посмішкою. Якщо на душі кепсько — посмішка буде страждальницька. Якщо вам добре — посмішка радісна. Люди вдячно сприймають посмішки, що виражають привітність або дружелюбність. Усміхнена особа викликає до себе позитивне ставлення. Посмішка може виражати радість і доброзичливе ставлення до людини. Письменник Володимир Солоухін справедливо відзначив її важливу роль у взаєминах людей і їхньому самопочутті: «Посмішка призначена іншим людям, щоб їм із вами було гарно, радісно й легко. Це жахливо, якщо за десять днів тобі ніхто не посміхнувся й ти нікому не посміхнувся теж. Душа мерзне й кам'яніє». Однак посмішки бувають різні. Якщо людина припустилася помилки, вона може винувато посміхатися, ніби просячи вибачення. Посмішка старшого може бути знаком схвалення вчинку або дії дитини. Посмішка може виражати дружелюбність, прагнення налагодити в контакт. Але вона може відображати і сарказм, іронію, і лицемірну дружелюбність, і зверхність людини (поблажлива посмішка). Посмішка, що супроводжується підняттям брів, означає, як правило, готовність підкоритися, а посмішка з опущеними бровами — зверхність і прагнення здійснювати соціальний контроль.

За всіх часів люди цікавилися очима та їхнім впливом на людську поведінку. Коли ви дивитесь іншій людині прямо в очі, тим самим ви ніби встановлюєте зв'язок із нею. Коли людина намагається приховати певну інформацію чи бреше, то її очі зустрічаються з очима співрозмовника менше однієї третини всього часу їхньої розмови. Не дивно, що нервовим і сором'язливим людям, які майже не дивляться в очі співрозмовникові, дуже рідко довіряють.

Фахівці відзначають, що з усіх частин тіла, які використовуються для передачі інформації, очі є найважливішою та найбільш пристосованою для відтворення найтонших нюансів. Хоча очне яблуко саме по собі нічого не показує, очі емоційно впливають на співрозмовника завдяки взаємодії з усім обличчям. Найголовнішим у керуванні очима є погляд, що може бути скороминущим і завзятим, наполегливим, гострим, таким, що проникає в душу,

прямим і косим, розважливим або оцінювальним. Майкл Аргайл розглядає значення тривалості контакту очей людей, які спілкуються один з одним. Він певною мірою спростовує відому думку, що люди, які не дивляться нам в очі, щось приховують. Учений підрахував, що люди дивляться один на одного від 30 до 60 % усього часу спілкування, а також помітив, що якщо двоє людей під час розмови дивляться один на одного 60 % часу, то вони, ймовірно, більше зацікавлені в самому співрозмовникові, ніж у предметі бесіди. Аргайл думає також, що абстрактні мислителі прагнуть до активного контакту очей, на відміну від тих, хто мислить конкретними образами, тому що в перших більше здатності до інтегрування інформації та їх складніше відволікти.

Датський учений Г. Нільсен виявив, знімаючи інтерв'ю на плівку, що людина, яка частіше за інших дивилася на свого інтерв'юера, відверталася вбік 27 % усього часу, зайнятого бесідою. Людина, що рідше дивилася на інтерв'юера, кидала погляди вбік 92 % часу. Половина людей дивилася вбік 50 % того часу, що пішло на інтерв'ю. Він виявив також, що люди більш схильні до візуального контакту, коли вони слухають, ніж коли говорять. Співрозмовники відводять очі також тоді, коли мають питання, від якого почувають себе незручно, відчувають провину. Багато людей починають говорити, дивлячись убік від своїх співрозмовників. Нільсен вважає, що в такий спосіб люди намагаються створити собі умови, щоб їх нічого не відволікало від їхнього мовлення. Американські психологи Екслейн Льюїс та Вінтерс стверджують, що погляд пов'язаний із процесом формування висловлення й труднощами цього процесу. Коли людина тільки формулює думку, вона найчастіше дивиться вбік, коли думка повністю готова — на співрозмовника. Якщо мова йде про складні речі, на співрозмовника дивляться менше, коли труднощі переборюються — більше. Взагалі, той, хто говорить, менше дивиться на партнера — тільки щоб перевірити його реакцію й зацікавленість. Слухач же більше дивиться вбік мовця, «посилаючи» йому сигнали зворотнього зв'язку. Як довів Анранік Меграбян, обмінюватися поглядами дуже важливо для процесу спілкування та встановлення позитивних стосунків. У його експерименті інтерв'юер брав інтерв'ю одночасно у двох осіб, але дивився переважно на одну. У результаті той, на кого дивилися більше, оцінював інтерв'юера більш позитивно, а той, на кого дивилися мало, — більш негативно.

За даними Ральфа Екслейна, жінки частіше дивляться на інтерв'юерів, ніж чоловіки. Коли людей розпитували про їхні осо-

бисті проблеми, вони дивилися на інтерв'юера не настільки часто, як у тих випадках, коли їх розпитували про відпочинок, інтерес до літератури й спорту. Коли хтось дивився вбік, це означало, що він ще не закінчив своє пояснення й не хоче, щоб його перебивали. Якщо його очі зустрічалися з очима співрозмовника, то в такий спосіб він подавав сигнал: «От що я хочу сказати. А що з цього приводу думаєте ви?» Якщо слухач дивився повз мовця, то він подавав сигнал: «Я не зовсім задоволений тим, що ви сказали. У мене інша думка». Можлива й інша інтерпретація: «Я не хочу, щоб ви знали, що я думаю з цього приводу».

Погляд, його спрямування, частота контакту очей — важливий компонент невербального спілкування. Спрямування погляду показує спрямованість уваги співрозмовника й разом з тим дає зворотний зв'язок, що показує те, як людина ставиться до тих чи інших повідомлень.

Погляд використовується також для встановлення взаємин. Коли людина прагне до встановлення більш теплих взаємин, вона шукає погляд співрозмовника. Однак якщо хтось дивиться нам в очі занадто довго, це насторожує. Справа в тому, що прямий погляд підсилює будь-який контакт до ступеня, який партнерові може бути й неприємним: це ніби скорочення психологічної дистанції одноосібно. Якщо так дивитися на людину тієї самої статі, що й ви, то ситуація набуває відтінку виклику. Якщо партнер належить до протилежної статі, довгий погляд в очі може бути сприйнято як запрошення до більш інтимного контакту, що не завжди доречно. Якщо контакт не на рівних і містить елементи критики, постійний погляд в очі підсилює і без того малоприємні переживання партнера та здатний спровокувати більш різку захисну поведінку з його боку, що, звичайно, не в інтересах справи. У цілому, як показують дослідження, максимальний час, впродовж якого прямий погляд переноситься без дискомфорту, не перевищує трьох секунд. Навіть не будучи спрямованим прямо в очі партнера, погляд часто стає сильним засобом впливу на поведінку співрозмовника. У спілкуванні «віч-на-віч», особливо якщо вже є певна напруженість, зловживання прямим поглядом на партнера може так підвищити його тривожність, що конструктивний розвиток розмови стане практично неможливим. Найкраще співрозмовник почуває себе, коли до нього м'яко та з перервами «торкаються» поглядом, не намагаючись неодмінно щоразу заглянути в очі. При цьому обов'язково давати людині можливість самій роздивитися співрозмовника, не намагаючись перехопити кожен кинутий нею погляд. Навмисна відмова від візуального

контакту буває засобом жорстокого маніпулювання залежним партнером. Існують різні види «незрячого погляду»: він може проходити наскрізь, а може зависати перед обличчям партнера. Але далеко не завжди «незрячі очі» — знаряддя нападу й тиску. Буває і так, що здатність відсторонюватися розвивається вимушено, як захисна реакція на надлишкові вимоги уваги й реагування. (Такий погляд можна зустріти у продавців і касирок — людей, від яких потребують постійної уваги до співрозмовника.)

Якщо досвідчені співрозмовники можуть стримувати свої емоції за допомогою жестів і рухів тіла, то практично ніхто не здатен контролювати реакцію своїх зіниць. Вони невимушено розширюються та звужуються, тим самим передаючи інформацію про вашу реакцію на почуте. Коли людина радісно збуджена, її зіниці розширюються в 4 рази порівняно з нормальним станом. Навпаки, через похмурий настрій зіниці звужують.

Важливим є не тільки проміжок часу, впродовж якого співрозмовник дивиться на вас, але також і спрямування погляду та область обличчя й тіла, на яку він спрямований. Існують такі види поглядів:

Діловий — спрямування погляду в район чола співрозмовника. Він створює досить серйозну атмосферу на переговорах, і співрозмовник відчуває, що ви дійсно хочете говорити з ним про справу. **Світський** — погляд нижче рівня очей співрозмовника. Він сприяє створенню атмосфери невимушеного спілкування. Дослідження, проведені в цій галузі, показали, що під час різних вечорів і прийомів співрозмовники найчастіше дивляться один на одного. При цьому вони звертають увагу на трикутник, розташований між очима й губами людини. **Інтимний** — спрямування — між грудьми й очима. Чоловіки й жінки використовують такий погляд, щоб продемонструвати зацікавленість, і та людина, яка позитивно сприймає його, як правило, дивиться так само у відповідь.

На інтенсивність візуального контакту зі співрозмовником впливають різні фактори. По-перше, частота зорових контактів визначається темою розмови. Нам легко дивитися в очі мовцеві під час обговорення приємної теми. Однак ми уникаємо це робити, обговорюючи неприємні або складні проблеми. Людина відводить очі, коли їй ставлять питання, від яких вона почуває себе незручно або відчуває провину. Відмова від прямого візуального контакту в такій ситуації є вираженням ввічливості й розуміння стану співрозмовника. Наполегливий або пильний погляд у цьому випадку обурює та сприймається як ознака ворожості. По-

друге, візуальний контакт залежить від відстані між співрозмовниками. Ми схильні дивитися на співрозмовника більше, коли він перебуває на деякій відстані, і уникаємо зорових контактів, коли він перебуває поблизу. Чим ближче людина, тим менше потрібно дивитися їй прямо в очі, щоб не викликати неприємного відчуття. По-третє, погляд може виражати і наше ставлення до співрозмовника. Ми більше дивимося на близьких нам людей і на тих, ким захоплюємося. Тому довгий і пильний погляд на співрозмовника може видати йому ваші почуття. Візуальний контакт допомагає регулювати розмову. Якщо мовець кидає погляд зі співрозмовника на що-небудь інше й назад, це значить, що він ще не закінчив говорити. Після завершення своєї думки мовець, як правило, дивиться прямо в очі співрозмовникові, ніби повідомляючи: «Я все сказав, тепер ваша черга».

За виразом обличчя та поглядом можна також зрозуміти наміри людини. Якщо людина в процесі спілкування займає агресивно-тверду позицію, то вона зазвичай дивиться співрозмовникові прямо в очі, широко відкривши свої, губи в неї твердо стислі, брови нахмурені, часто вона при цьому говорить крізь зуби, майже не рухаючи губами. Якщо людина налаштована на взаємодію, то в неї може бути легка посмішка, миролюбно вигнуті брови, відсутність зморшок на чолі, погляд із-під прикритих повік. Експресія обличчя найбільш інформативна під час передавання правдивої інформації та найменш інформативна під час передавання неправдивої. Отже, коли хтось хоче сховати свої переживання або наміри, обличчя стає малоінформативним, тому що міміка досить добре контролюється людиною, а головним джерелом інформації для партнера є тіло. Тому в спілкуванні важливо знати, яку інформацію можна одержати, якщо перенести фокус спостереження з обличчя співрозмовника на його тіло й рухи, тому що жести, пози містять дуже багато інформації.

Наука, яка вивчає **систему виразних тілесних рухів людини**, називається **пантоміміка**. Майкл Аргайл наводить результати одного дослідження, в якому було показано, що за малюнками, які зображували групи людей, що сиділи в різних позах, випробувані легко визначали взаємини в цих групах. «Закриті» пози (коли людина намагається закрити передню частину тіла й зайняти якнайменше простору; «наполеонівська» поза стоячи; поза сидячи, коли обидві руки упираються в підборіддя) сприймаються як пози недовіри, незгоди, протидії, критики або навіть страху перед партнером. Відкриті пози (стоячи, руки розкрито долонями нагору; сидячи, руки розкинуто, ноги витягнуто) сприймаються

як пози довіри, згоди, доброзичливості, психологічного комфорту. Поза критичної оцінки — це рука під підборіддям, вказівний палець витягнутий уздовж обличчя. Якщо людина зацікавлена у спілкуванні, вона нахилиється вперед до співрозмовника, якщо не дуже зацікавлена — відхиляється назад. Людина, що бажає заявити про себе, буде стояти прямо, з розправленими плечима, людина, якій не потрібно підкреслювати свій статус і положення, тримається в невимушеній позі.

Поза — це положення людського тіла, типове для даної культури, елементарна одиниця просторової поведінки людини. Різних стійких положень, яких здатне прийняти людське тіло, близько тисячі. З них у культурній традиції кожного народу деякі пози забороняються, а інші — закріплюються. Поза наочно показує, як людина сприймає свій статус стосовно статусу інших присутніх. Особи з більш високим статусом статусом приймають більш невимушені пози, ніж їхні підлеглі.

Одним із перших на роль пози людини як одного з невербальних засобів спілкування вказав — психолог Альберт Шёфлен. У подальших дослідженнях, проведених Вільям Шютцем, було виявлено, що головне значення втримування пози полягає в розташуванні індивідом свого тіла відносно співрозмовника. Це розміщення свідчить або про закритість, або про готовність до спілкування.

Також важлива інформативна деталь на діловій зустрічі — **хода** співрозмовника. Хо́да характеризується ритмічністю, швидкістю, величиною кроку, ступенем напруги тіла, формою протікання рухів. За ходом можна легко розпізнати емоційний стан людини. Коли людина щаслива, вона «летить», у неї більш дрібні й легкі кроки, а коли страждає — вона під час ходіння майже не розмахує руками. Найбільш «важка» хода — у стані гніву, а найбільша довжина кроку — у гордовитих людей.

Швидкість ходи залежить також від темпераменту співрозмовника. Широкі кроки вказують на цілеспрямованість, заповзятість, невимушеність людини. Короткі частіше притаманні жінкам, ніж чоловікам, вони характеризують людину обережну, стриману, можливо вразливу. Підкреслено широка й повільна хода — демонстрація навколишнім своєї значущості. Дрібні, швидкі, неритмічні кроки демонструють схвильованість, боязкість, бажання ухилитися від неприємностей. Розслаблена хода може відображати байдужність і відсутність інтересів, або незрілість, недостатність самодисципліни. Люди, зайняті рішенням якихось важливих проблем, ходять повільно, голова опущена,

руки схрещені за спиною. Спокійна, впевнена в собі особа, яка знає чого хоче й не має потреби в рекламуванні своєї значущості, вільно ставить ноги, у неї спокійні, сильні й пружні рухи разом із прямим корпусом. У щоденних зустрічах з іншими людьми розворот тіла, а також розвороти ніг і позитивне сполучення жестів, наприклад, відкриті руки, нахили вперед, нахили голови й посмішка, можуть полегшити ваше спілкування.

Якщо (як говорять дипломати) мову дано людині, щоб приховувати свої думки, то голос видає їх. Потрібно тільки вміти прислухатися. У голосі закладено стільки інформації про співрозмовника, що досвідчений фахівець із кількох фраз довідається, звідки ви родом і скільки вам років. Цю інформацію ми отримуємо за допомогою **паралінгвістичних та екстралінгвістичних невербальних засобів спілкування.**

Паралінгвістична система — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю й виражає почуття та стани людини.

Екстралінгвістична система — це включення в мову пауз та інших нелінгвістичних компонентів: покашлювання, сміх, темп мовлення.

Хоча природа і нагородила нас унікальним голосом, але забарвлення йому ми надаємо самі. Ті співрозмовники, що вміють володіти висотою свого голосу під час спілкування, як правило, більше впевнені в собі, компетентні й успішні в діловій взаємодії ніж ті, що говорять монотонно. Швидкість мовлення характеризує темперамент і темп життя людини. Її важко змінити, в найкращому разі це вдається зробити лише на короткий час. Жвава манера говорити характеризує рухливу, легку на підйом, упевнену в собі людину. Боязкий, невпевнений співрозмовник вирізняється порушенням ритмом мовлення. Спокійна, навіть повільна манера може характеризувати як розважливу і спокійну людину, так і бездіяльну та мляву.

Гучність мовлення в цілому служить показником життєвої енергії та впевненості співрозмовника. Низький тон голосу демонструє спокій і гідність співрозмовника. Людина, яка хоче бути переконливою, говорить повільно й у низькій тональності. Але вона повинна залишатися в рамках природного діапазону свого голосу, інакше він буде здаватися нещирим. Високий пронизливий голос співрозмовника може свідчити про його страх і хвилювання. Хоча високий голос іноді може бути спеціально «зроблено» для приховання слабкого духу. Велика гучність голосу може свідчити про недостатню критичність до себе та неволо-

діння своїми емоціями. Занадто тихий голос може служити маскуванням для досягнення якихось таємних цілей, особливо за загальної напруги мовця. Сильні зміни гучності голосу демонструють, як правило, підвищену емоційність людини, співпереживання партнерові та хвилювання. Ясне й чітке мовлення характеризує людину дисципліновану, яка чітко та зрозуміло демонструє іншим свої життєві позиції. Нечітка, розпливчата вимова — прояв неповаги до співрозмовника: людина навіть не піклується про те, щоб іншим було легко її зрозуміти. Забарвлення голосу складається зі змішування «головних» та «грудних» тонів. Їх співвідношення залежить від ступеня емоційної участі: коли панує розум — переважає «головний» тон, коли людина в полоні емоцій — «грудний». Голос людини стане благозвучним, коли вона вирішить свою особисту проблему, тому за зміною забарвлення голосу співрозмовника можна судити, чи досягли ми своєї мети, чи зуміли його заспокоїти, допомогти. Усім знайомі такі враження від голосу, як «м'який» або «твердий», «теплий» або «холодний» тощо.

1. Металеве звучання говорить про енергійність і твердість співрозмовника.

2. Слейний, масляний голос походить від лише зображуваної дружності. За ним легко викрити підлабuzника.

3. Співуче мовлення (сильне підкреслення голосних) — це темпераментність, чуттєвість.

4. Монотонний голос — скритність, скупість, боязкість співрозмовника.

Отже, потрібно вміти не тільки слухати, але й чути інтонаційний лад мовлення, оцінювати тон голосу, швидкість мови, які практично дозволяють виражати наші почуття та думки. Добре підготовлена людина може за голосом визначити, який рух відбувається в момент проголошення тієї чи іншої фрази, і навпаки, спостерігаючи за жестами в ході розмови, можна визначити, яким голосом говорить людина. Тому не потрібно забувати, що іноді жести й рухи можуть суперечити тому, що повідомляє голос. Отже, необхідно контролювати цей процес і синхронізувати його.

Іншим важливим напрямом вивчення невербального спілкування є запропонована в 1959 р. Едвардом Холлом «просторова психологія», або «проксемика», що вивчає закономірності просторової організації спілкування, вплив на спілкування відстані між людьми та їхньої просторової орієнтації. Американський учений Е. Холл був одним із перших у галузі вивчення

просторових потреб людини та в 1969 р. видав книгу «Мовчазна мова». Він же ввів термін **«проксеміка»** — це та дистанція, якої дотримуються люди під час спілкування, і це біологічна закономірність.

За розмірами особисту просторову територію людини Хол поділив на 4 зони:

- 1) інтимна зона — від 15 до 45 см;
- 2) особиста зона — від 46 до 120 см;
- 3) соціальна зона — від 120 до 360 см;
- 4) суспільна, або публічна зона — більше 360 см.

Інтимна зона найголовніша. Саме цю зону людина охороняє так, наче це її власність. Туди дозволяється потрапити тільки тим, хто перебуває в тісному емоційному контакті з нею. Це діти, батьки, чоловік і жінка, родичі, близькі друзі.

Особиста зона — це та відстань, що звичайно розділяє нас, коли ми перебуваємо на офіційних і дружніх зборах. **Соціальна зона** — на цій відстані ми тримаємося від людей, яких не дуже добре знаємо, або від людей, з якими нам некомфортно спілкуватися. **Публічна зона** — відстань, якої ми дотримуємося, коли звертаємося до великої групи людей.

Якщо ми можемо терпіти вторгнення сторонніх людей у наші особисті й соціальні зони, то вторгнення в інтимну зону викликає всередині нашого організму різні фізіологічні реакції. Серце починає битися швидше, відбувається викид адреналіну в кров, і вона доливає до мозку як сигнал фізичної готовності до бою. Це означає, що якщо ви дружелюбно доторкнетесь до руки або обіймете людину, якою щойно познайомилися, то це може викликати в неї негативну реакцію, навіть якщо вона і буде вам посміхатися. Вибір дистанції залежить від взаємин між людьми. Як правило, люди знаходяться ближче до тих, кому вони симпатизують.

Простір і час організації комунікативного процесу виступають також особливою знаковою системою, несуть значеннєве навантаження як компоненти комунікативних ситуацій. Експериментально доведено перевагу деяких просторових форм організації спілкування як для двох партнерів по комунікативному процесу, так і в масових аудиторіях. Так само деякі нормативи, розроблені в різних субкультурах, щодо тимчасових характеристик спілкування виступають як свого роду доповнення до семантично значущої інформації. Прихід вчасно на дипломатичні переговори символізує ввічливість до співрозмовника, а запізнення витлумачується як прояв неповаги.

Взаємини людей розгортаються не тільки в просторі, але й у часі. Так, як людина розпоряджається чужим і своїм часом, є важливим соціальним знаком. Повага до інших виявляється в підвищеній точності, пунктуальності поведінки. Змусити когось чекати — значить вільно або мимоволі заявити про своє право розпоряджатися ситуацією.

Проксемічна поведінка включає не тільки дистанцію, але й взаємну орієнтацію людей у просторі. Друзі — поруч, учасники ділової бесіди — через кут стола, конкуренти — через стіл. Наприклад, за європейськими правилами етикету в ресторані чи кафе дамі або шанованій людині пропонують місце спиною до стіни. Це дає найбільший психологічний комфорт. Існують деякі позиції взаємодії, залежно від того, яке місце за столом переговорів займають учасники спілкування.

1. Кутове розташування характерне для людей, зайнятих дружньою невимушеною бесідою. Ця позиція сприяє постійному контакту очей і дає простір для жестикуляції. Кут стола служить частковим бар'єром у випадку небезпеки або погрози з боку співрозмовника.

2. Позиція співробітництва ефективна, коли співрозмовники працюють разом над певною проблемою. Вони сидять поруч за одним боком стола. Це одна з найвдаліших позицій для обговорення й вироблення спільних рішень.

3. Позиція суперництва — положення партнерів один навпроти одного створює атмосферу конкуренції. Таке розташування співрозмовників сприяє тому, що кожна сторона буде дотримуватися своєї точки зору. Стіл між ними служить своєрідним бар'єром. Люди займають за столом таке положення в тих випадках, якщо між ними є конкуренція, або коли один із них висловлює догану іншому. Ця позиція ускладнює розуміння точки зору співрозмовника й не створює невимушеної атмосфери.

4. Незалежну позицію займають люди, які не бажають взаємодіяти за столом один з одним. Таке положення займають відвідувачі бібліотек, ресторанів і кафе.

На створення певного психологічного клімату у приміщенні істотний вплив має не тільки розташування співрозмовників за столом, але й форма самих столів. Так, квадратний стіл виникненню суперництва між людьми, рівними за положенням. Квадратні столи підходять для проведення ділових нарад, де необхідно підкреслити відносини субординації. Круглий стіл створює атмосферу неофіційності й невимушеності — за ним найкраще проводити бесіди людям одного соціального статусу.

Велике значення у процесі спілкування мають також тактильні засоби спілкування. **Тактильна система невербальних засобів спілкування** — включає дотики, потискання, обійми, поцілунки. Люди відрізняються за манерою торкатися іншої людини та за реакцією на спонтанні дотики співрозмовників. Декому подобається, коли їх торкаються або вони самі торкаються інших у розмові, іншим — ні. Дотик, що здається одній людині нейтральним, іншій може здаватися інтимним або загрозовим. Дотик, що вважається нормальним у спілкуванні віч-на-віч, може збентежити людину, якщо вона перебуває в громадському місці або у великій групі людей. Таким чином, дотик може сприйматися позитивно або негативно. Розходження в манері торкатися інших людей значною мірою залежать від культури. У деяких культурах досить поширені близький контакт і дотики, в інших же люди поважають особистий простір іншого й не заохочують частих дотиків співрозмовника. Латиноамериканські країни та країни Середземномор'я — це культури з високим рівнем контактності, культури Північної Європи характеризуються середнім або низьким рівнем, а азійські культури — це більшою мірою культури з низьким ступенем контактності.

Виділяють **професійні, ритуальні, дружні та любовні дотики**. Професійні дотики пов'язані з професією людини й носять безособистісний характер. У діловій взаємодії частіше доводиться стикатися з ритуальними дотиками. Найпоширенішим з них є рукостискання. Тому розглянемо його особливості докладніше.

Рукостискання прийшло до нас із глибини часів, коли люди ще жили в печерах і під час зустрічі показували один одному свої долоні, тим самим демонструючи, що вони не ховають ніякої зброї. **Рукостискання** — це сучасна форма стародавнього ритуалу вітання, якого в більшості країн дотримуються під час зустрічі й прощання. Рукостискання може дати багато інформації про наміри й характер співрозмовника. Коли співрозмовник намагається продемонструвати свою владу, свій авторитарний характер, свій статус, він використовує «владне рукостискання» — співрозмовник захоплює вашу руку так, що вона виявляється поверненою долонею вниз. Якщо необхідно в даній ситуації віддати ініціативу іншій людині або дозволити їй почувати себе господарем становища, то краще не боротися з «владним рукостисканням», а прийняти його. Інтенсивність і тривалість рукостискання також надає нам інформацію про співрозмовника. Занадто коротке, мляве рукостискання може свідчити про байдужність співрозмовника до нас і до теми розмови. А тривале ру-

костискання й вологі руки, навпаки, свідчать про сильне хвилювання. Подовжене рукостискання поряд із посмішкою й теплим поглядом демонструє дружелюбність. Згідно з правилами етикету нам не слід першими простягати руку людям старшим за віком або положенням, може бути сприйнято як безцеремонність і нав'язливість. Чоловікам під час зустрічі з дамою також краще почекати, коли вона сама запропонує руку для потиску. Найважливіший позитивний компонент будь-якого рукостискання — відкритий погляд в очі співрозмовника. Якщо ми уникаємо такого погляду, це породжує серйозну недовіру, антипатію до нас із боку партнера зі спілкування. Що стосується дотиків, то дотримуючись простих правил ми зможемо уникнути неприємних ситуацій у спілкуванні. Дотики пов'язані з проникненням у чужий життєвий простір. Особливо болісно люди реагують на фамільярні дотики: поплескування по плечу, щощі. Такі дії дорослими людьми сприймаються як надзвичайна безтактність. Також не варто торкатися співрозмовника, якщо він у поганому настрої або обговорюється неприємне для нього питання. Зафіксувавши своїм дотиком позитивні емоції співрозмовника, коли він у гарному настрої або згадує про щось приємне, і повторивши цей дотик наприкінці розмови, можна закріпити позитивне ставлення партнера до нас після розмови.

Проаналізувавши різні системи невербальних засобів спілкування, ми бачимо, що ці засоби грають велику допоміжну роль у спілкуванні. Крім того що вони здатні підсилювати або послаблювати мовленнєвий вплив на співрозмовника, вони також допомагають виявити щирі наміри учасників спілкування.

2.8. ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК У СПІЛКУВАННІ

Зворотний зв'язок — це відгук на мовленнєве висловлювання: відповідь на питання, згода чи незгода, новий виступ тощо. Зворотний зв'язок може мати форму дії: вислухавши мовця, люди діють за його рекомендаціями.

Зворотний зв'язок — це вербальні й невербальні повідомлення, які людина навмисно чи ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої людини.

Слухач здатний впливати на мовну поведінку мовця саме в силу того, що він перебуває поруч і його реакція очевидна. Ця реакція є не що інше як (у термінах теорії інформації) прояв зворотного зв'язку.

У міжособистісному спілкуванні ми постійно надаємо один одному зворотний зв'язок, хочемо ми цього чи ні. Все, що ми робимо або не робимо відносно інших або у взаємодії з ними, можна розглядати як зворотний зв'язок. Скажімо, юнак написав дівчині кілька десятків листів і на жодного не одержав відповіді — зворотним зв'язком у цьому випадку служить відсутність дії. Ми сміємося над розказаним анекдотом, коли нам дійсно смішно або коли хочемо зробити приємне оповідачеві — це приклади спонтанного й обдуманого зворотного зв'язку. Любов, виражена поглядом або поетичним посланням, — приклади невербального та вербального зворотного зв'язку. Якщо наші слова або дії викликають у когось небажану для нас реакцію і ми поспішаємо супроводити їх фразою: «Ви мене неправильно зрозуміли...» або «Я зовсім не це мав на увазі» — у такий спосіб ми намагаємося проконтролювати зворотний зв'язок.

Дії людини, в яких виявляється її здатність чути, саме через їхній «реактивний» (тобто який реагує на стимул) характер забезпечують саму можливість зворотного зв'язку, а всі розглянуті вище фактори, поліпшуючи здатність або перешкоджаючи їй, безпосередньо впливають на зміст зворотного зв'язку.

Серед видів зворотного зв'язку виділяють *оцінний і безоцінний зворотний*. *Оцінний зворотний зв'язок* — повідомлення своєї думки, свого ставлення до того, про що йде мова.

Група американських дослідників на чолі з А. Джекобсом дослідила явище, що одержало назву «стрибок вірогідності». Суть його полягає в тому, що позитивний зворотний зв'язок завжди оцінюється як більш достовірний, ніж негативний. Що стосується оптимальної послідовності надання зворотного зв'язку, то ряд даних, отриманих у процесі експериментів, показує, що негативний зворотний зв'язок оцінюється як більш достовірний та бажаний, коли подається після позитивного зворотного зв'язку, а не передує йому.

Згадана група дослідників проводить експерименти відповідно з «довготривалою» програмою, вивчаючи залежність прийняття зворотного зв'язку від трьох змінних: 1) знак зворотного зв'язку («+» або «-»); 2) послідовність його подання — спочатку «+», потім «-», і навпаки; 3) форма зворотного зв'язку: а) поведінкова («Мені здається, ти поводишся занадто владно»), б) емоційна («Ти мені подобаєшся»; «Я злий на тебе»), в) емоційно-поведінкова («Ти поводишся владно, і це мене злить»).

Один зі способів підвищення вірогідності зворотного зв'язку, виявлений під час експерименту, отримав назву «посилювальний ефект». Його суть полягає в тому, що емоційна «добавка» до по-

ведінкової основи збільшує вірогідність зворотного зв'язку порівняно з чисто поведінковим зворотним зв'язком, якщо вони обидва позитивні. Та сама емоційна добавка зменшує вірогідність зворотного зв'язку, якщо вони негативні. Іншими словами, «підкріплення» позитивного поведінкового спостереження («Ти уважний») позитивною емоційною реакцією («Ти мені подобається») підвищує вірогідність зауваження щодо поведінки, у той час як приєднання до негативного висловлення про поведінку («Ти неуважний») негативної емоційної реакції («Ти мені неприємний») знижує довіру до зауваження щодо поведінки: це зауваження може бути розцінене як необ'єктивне, викликане негативним ставленням. А. Джекобс вважає, що використання «посилювального ефекту» є потужним важелем для зміни вірогідності зворотного зв'язку.

Оцінки можуть бути позитивними («добре це в тебе виходить») або негативними («ну що за нісенітницю ти верзеш»). Позитивний оцінний зворотний зв'язок виконує функцію підтримки «Я-концепції» нашого партнера й сформованих з ним міжособистісних відносин.

Негативний оцінний зворотний зв'язок виконує коригувальну функцію, спрямовану на усунення небажаної поведінки, зміну або модифікацію наших стосунків.

Структура оцінного зворотного зв'язку припускає використання зворотів, які вказують на те, що мова йде про власну думку людини: «мені здається», «я думаю», «на мій погляд». Якщо такі звороти відсутні, а оцінка висловлена досить виразно й відкрито, то висловлення набуває статичного характеру, часто сприймається як грубість або неввічливість і викликає у співрозмовника психологічний захист. Через це відносини стають напруженими або навіть руйнуються. Порівняймо висловлювання:

«Мені здається, це не так» і «Яка дурість!».

Безоцінний зворотний зв'язок — вид зворотного зв'язку, що не містить нашого ставлення до обговорюваного питання. Ми використовуємо його, коли хочемо більше довідатися про почуття людини або допомогти їй сформулювати думку з конкретного приводу, при цьому прямо не втручаємось у дії співрозмовника.

Цієї мети досягають за допомогою таких прийомів, як уточнення, перефразовування, прояснення, відображення почуттів (або емпатія). Такі процедури лягли в основу виділення стилів слухання, які ми розглядали раніше.

Отже, зворотний зв'язок — необхідна складова ефективного спілкування.



Комунікативна сторона спілкування передбачає обмін інформацією між співрозмовниками. У комунікативному процесі відбувається не простий рух інформації, а як мінімум активний обмін нею.

Виділяють дві групи засобів спілкування: вербальні (мовлення) й невербальні. Поняття «мовлення» має три термінологічні значення, а саме: 1) процес, тобто мовленнєва діяльність; 2) результат, тобто створений текст; 3) ораторський жанр.

Мовлення поділяється на внутрішнє (мисленнєве) й зовнішнє, усне (говоріння та аудіювання) й письмове (письмове вираження думок і читання). Залежно від характеру й змісту спілкування, ступеня прихильності до ситуації взаємодії, а також комунікативних особливостей співрозмовників розрізняють монологічне й діалогічне мовлення.

Культура поведінки у спілкуванні невід’ємно пов’язана з мовленнєвим етикетом. Мовленнєвий етикет — це сукупність правил, які відображають форми й особливості мовлення; стиль мовлення, який прийнято у спілкуванні цього кола ділових людей.

Слухання як вид мовленнєвої діяльності — це процес спрямованого сприйняття слухових і зорових стимулів та приписування їм значення. Уміння слухати — необхідна умова правильного розуміння позиції співрозмовника, правильного оцінювання розбіжностей з ним, складова успішної ділової комунікації.

Процес активного слухання передбачає зосередження, розуміння, запам’ятовування, оцінювання (аналіз) інформації та реагування. Виділяють чотири види слухання: нерелексивне, релексивне, емпатійне та критичне.

Ефективність процесу слухання залежить не тільки від готовності та бажання співрозмовників спілкуватися, але й від наявності або відсутності відповідних бар’єрів.

Невербальні засоби спілкування поділяють на оптико-кінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні, просторово-часові й тактильні. Оптико-кінетична система невербальних засобів спілкування включає жести, міміку, пантоміміку.

Жести — виражальні рухи рук, пальців. Жести виступають як імпульсивно-інстинктивні дії людини, розраховані на те, що присутні за їх допомогою зрозуміють внутрішній стан людини і її вимоги.

Міміка — рухи м'язів обличчя людини, відповідно до її почуттів, настрою, що відображають те, як вона сприймає, уявляє, обдумує, пригадує тощо. Наука, яка вивчає систему виразних тілесних рухів людини, називається пантоміміка.

Паралінгвістична система — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю й виражає почуття та стани людини.

Екстралінгвістична система — це включення до мови пауз та інших нелінгвістичних компонентів: покашлювання, сміху, зміни темпу мовлення.

Просторово-часова система невербальних засобів спілкування вивчає закономірності просторової організації спілкування, вплив на спілкування відстані між людьми та їхньої просторової орієнтації.

Тактильні засоби спілкування — дотики, рукостискання, обійми, поцілунки.

Зворотний зв'язок — відгук на мовленнєве повідомлення: відповідь на питання, згода чи незгода, новий виступ тощо. Зворотний зв'язок може мати форму дії: вислухавши мовця, люди діють за його рекомендаціями. Серед видів зворотного зв'язку виділяють *оцінний і безоцінний зворотний зв'язок*.

Зворотний зв'язок — це вербальні й невербальні повідомлення, які людина навмисно або ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої людини.



Терміни й поняття

Висловлювання	Міміка
Візуальний контакт	Мовлення
Виступ	Монолог
Говоріння	Невербальні засоби спілкування
Діалог	Оратор
Жест	Паралінгвістична система невербальних засобів спілкування
Зворотний зв'язок	Помилки мовленнєві
Екстралінгвістична система невербальних засобів спілкування	Поза
Комунікація	Просторово-часова система невербальних засобів спілкування
Контекст	Тактильна система невербальних засобів спілкування
Слухання	



Питання для перевірки знань

1. Охарактеризуйте основні засоби спілкування.
2. Virізнiть суттєві особливості мовлення як основного засобу спілкування, назвіть його види й функції.
3. Поясніть особливості вербальної та невербальної комунікативної поведінки.
4. З'ясуйте особливості монологічного мовлення, назвіть його види.
5. Virізнiть основні принципи діалогічного мовлення.
6. Опишіть особливості процесу слухання як складника мовленнєвої діяльності.
7. Проаналізуйте фактори, що впливають на результативність слухання.
8. Virізнiть основні бар'єри слухання.
9. Охарактеризуйте принципи ефективного слухання.
10. Virізнiть суттєві особливості невербальної комунікації в міжособистісному спілкуванні.
11. Опишіть структуру невербальних засобів спілкування.
12. Опишіть відомі прийоми ефективного використання паралінгвістичних, екстралінгвістичних, оптико-кінетичних, проксемічних засобів у спілкуванні.
13. Поясніть особливості використання невербальних засобів спілкування в мовленнєвій практиці.
14. Virізнiть особливості зворотного зв'язку у спілкуванні.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Проаналізуйте виступи ораторів (можна за газетними публікаціями, краще — відео запис) з точки зору послідовності, несутверчливості, обґрунтованості тверджень. Зверніть увагу на використання термінів, чіткість тверджень, аргументацію.
2. Складіть мовленнєвий портрет улюбленого викладача, просто цікавої людини за такими основними параметрами: звучання голосу, словниковий запас, манери. Опишіть власне враження від мовлення вказаного викладача.

3. Попросіть друга скласти ваш мовленнєвий портрет. Використовуйте отриману інформацію для подальшої роботи над собою.

4. Спробуйте виразити одну й ту саму думку десятьма різними способами, уявляючи різні цілі виступу; намагайтеся досягти все більшої виразності.

5. Використовуйте будь-яку можливість, щоб розповісти про прочитану книгу, телепередачу, цікаву зустріч тощо.

6. Виступіть у компанії друзів або колег із цікавим повідомленням. Стежте за реакцією слухачів, керуйте їхньою увагою. Яке враження, на вашу думку, справив ваш виступ? Чому? Що варто врахувати надалі?

7. Уважно простежте та проаналізуйте полеміку на телебаченні, у пресі: за дотриманням правил ведення полеміки, застосуванням полемічних прийомів.

8. Використовуйте всі можливості для тренування навичок спору. Послідовно відпрацьовуйте прийоми ведення полеміки. Виявляйте виверти опонента й нейтралізуйте їх. Результати таких тренувань опишіть у звіті.

9. Сформулюйте правила використання невербальних засобів спілкування в ситуації проходження співбесіди у роботодавця.

10. Обґрунтуйте власний погляд на важливість впливу невербальних сигналів мовця на слухачів під час презентації бізнес-проекту.

11. Наведіть приклади ефективного використання невербальних засобів спілкування у ситуаціях ділової взаємодії.

12. Сформулюйте основні помилки невербальної поведінки, які ви бачили в ситуаціях навчальної взаємодії.



Література для поглибленого вивчення

1. Андреева Г. М. Социальная психология: Учеб. пособие / Андреева Г. М. — М. : Изд-во МГУ, 1997. — 358 с.

2. Беркли-Ален Мадэлин Забытое искусство слушать / Беркли-Ален Мадэли. — СПб.: Питер, 1997. — 246 с.

3. Вашек Т. В. Психологія спілкування : навч.-метод. комплекс / Вашек Т. В., Гічан І. С. — К. : Книжкове видавництво Національного авіаційного ун-ту, 2006. — 184 с.

4. Вердербер Р. Психология общения / Вердербер Р., Вердербер К. — СПб.: ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с.

5. Гандапас Радислав Камасутра для оратора. Десять глав о том, как получать и доставлять максимальное удовольствие, выступая публично / Гандапас Радислав — М. : ЗАО «Олимп Бизнес», 2007. — 272 с.
6. *Горянина В. А.* Психология общения : Учебное пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений/ Горянина В. А. — М.: Издательский центр «Академия», 2002. 416 с.
7. *Дерябо С.* Гроссмейстер общения / Дерябо С., Ясвин В. — М.: Смысл, 1996.
8. *Дунець Л. М.* Психологія спілкування : Навч. посіб. для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія» / Дунець Л. М.— Хмельницький : Технологічний ун-т Поділля, 2003. — 142 с.
9. *Ефимова Н. С.* Психология общения: практикум по психологии. Учеб. пособие / Ефимова Н. С. — М.: ИД «Форум», ИНФРА-М. 2006. — 192 с.
10. *Ильин Е. П.* Психология общения и межличностных отношений/ Ильин Е.П. — СПб.: Питер. 2010. — 576 с.
11. *Коццолино М.* Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак / Коццолино М. [пер с итал] — Х. : Изд-во «Гуманитарный Центр», 2009. — 248.
12. *Савенкова Л. О.* Мовленнєва діяльність викладача: Навч. посіб / Савенкова Л. О. — К. : КНЕУ, 2006. — 192 с.
13. *Семиченко В. А.* Психологія мовлення. Навч пос. / Семиченко В. А. — К. : Магістр-S, 1998. — 112 с.
14. *Філоненко М. М.* Психологія спілкування: Підручник / Філоненко М. М. — К. : Центр учбової літератури, 2008. — 224 с.
15. *Чиркова Е. И.* Внимание, невербалика! Невербальные средства коммуникации при обучении иностранному языку / Чиркова Е. И. — СПб. : КАРО, 2009. — 272 с.



Розділ 3

ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

- 3.1. Сутність поняття «інтерактивна сторона спілкування»
- 3.2. Види взаємодії: співробітництво, конкуренція
- 3.3. Розподіл ролей у взаємодії за Ериком Берном. Сутність природи «зверху», «знизу» й «поруч»
- 3.4. Трансакція як одиниця взаємодії, її види та структура
- 3.5. Вплив основних життєвих позицій на взаємодію партнерів
- 3.6. Моделі поведінки партнерів у взаємодії
- 3.7. Групова взаємодія
- 3.8. Самопрезентація у процесі взаємодії

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете **знати**:

- змістову складову інтерактивної сторони спілкування;
- різні підходи до класифікації видів взаємодії;
- види та структуру трансакцій;
- основні життєві позиції, які демонструють партнери у процесі взаємодії;
- провідні ознаки моделей поведінки у процесі взаємодії;
- особливості групової взаємодії;
- призначення самопрезентації у процесі взаємодії,

а також **уміти**:

- обирати доцільний вид взаємодії;
- аналізувати чинники, які впливають на вибір ролі у взаємодії;
- визначати види трансакцій;
- розрізняти моделі поведінки у процесі спілкування;

- обирати доцільні методи асертивної поведінки;
- запобігати конфліктній поведінці;
- обирати доцільний стиль лідерства у груповій взаємодії;
- розробляти структуру самопрезентації.

3.1. СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ «ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ»

Інтерактивна сторона спілкування забезпечує організацію спільної взаємодії співрозмовників на основі отриманої інформації. Складовими взаємодії виступають суб'єкти спілкування; об'єкт або об'єкти, на які спрямовано взаємодію, та конкретна ситуація, завдяки якій дана взаємодія стала можливою. У процесі взаємодії суб'єкти спілкування можуть впливати один на одного, об'єднуватися в команди для розв'язання різноманітних завдань, пізнавати один одного.

3.2. ВИДИ ВЗАЄМОДІЇ: СПІВРОБІТНИЦТВО, КОНКУРЕНЦІЯ

Взаємодія — це процес безпосереднього чи опосередкованого впливу суб'єктів спілкування один на одного, що зумовлює їхні дії та взаємозв'язок. Дослідження свідчать, що ефективна взаємодія забезпечується завдяки готовності партнерів до спільної діяльності. Вказана готовність включає такі компоненти, як мотиваційний, змістовий та операційний.

Існують різні підходи до класифікації видів взаємодії. В основі однієї з класифікацій провідним є кількісний аспект, який передбачає орієнтацію на кількісний склад суб'єктів взаємодії. У зв'язку з цим виділяють такі види взаємодії, як між групова, між особою та групою, між двома особами. Наприклад, соціолог Б. А. Грушин, вивчаючи кількісний склад групи, виділив такі: *мегагрупа* — це організації, рухи, які носять світовий характер; *велика група* — клас, нація, професійна, релігійна, соціокультурна та *мала група* (від 3 до 40 осіб).

В основі іншої класифікації лежить дихотомічний поділ видів взаємодії — співробітництво та конкуренція.

Співробітництво варто застосовувати тоді, коли необхідно не тільки відстоювати свої інтереси, але й співпрацювати з партнерами. Метою співробітництва є вироблення довгострокового взаємовигідного рішення.

Вирізнимо випадки, в яких доцільно звертатися до цього виду взаємодії:

— розв'язання проблеми дуже важливе для обох сторін і вони готові до співпраці;

— існують тісні, тривалі й взаємозалежні стосунки з іншою стороною;

— є час попрацювати над проблемою, яка потребує розв'язання на основі перспективних планів обох сторін;

— партнери мають бажання обговорити деякі ідеї і попрацювати над розробкою взаємовигідного рішення;

— обидві сторони наділені владою в однаковій мірі.

Вочевидь, співробітництво спрямоване на задоволення інтересів обох сторін. Воно вимагає від партнерів певних зусиль для ефективної взаємодії. Цей вид взаємодії можна описати такими поняттями, як «асоціація», «кооперація», «компроміс», «згода», «приєднання».

Такий вид взаємодії, як *конкуренція*, має місце тоді, коли один із партнерів не дуже зацікавлений у співробітництві, а керується, в першу чергу, задоволенням власних інтересів та потреб, створюючи перепони на шляху до порозуміння. Цей вид взаємодії можна описати такими поняттями: «суперництво», «опозиція», «дисоціація», «конфлікт».

Конкуренція може бути ефективною в тому випадку, коли для однієї з сторін взаємодії:

— дуже важливий результат;

— робиться велика ставка на розв'язання проблеми в її інтересах;

— достатньо авторитету для прийняття вигідного для неї рішення;

— не має альтернативи й вона нічого не втрачає;

— необхідне миттєве реагування, бо вона знаходиться в критичній ситуації;

— необхідно прийняти нестандартне рішення й вона має достатньо влади для такого кроку.

Коли використовуєте цей вид взаємодії, будьте готові до сильного опору іншої сторони, а в гіршому випадку втратити все, на що сподівалися.

Такі види взаємодії, як конкуренція та співробітництво, можуть бути ефективними залежно від мети, яку ставлять перед собою співрозмовники; ситуації, що склалася; рівня професіоналізму партнерів і реальної влади.

3.3. РОЗПОДІЛ РОЛЕЙ У ВЗАЄМОДІЇ ЗА ЕРИКОМ БЕРНОМ. СУТНІСТЬ ПРИБУДОВИ «ЗВЕРХУ», «ЗНИЗУ» ТА «ПОРУЧ»

Протягом життя людина залежно від ситуації грає різні ролі. Ерік Берн — засновник трансакційного аналізу — вважає, що все їх різноманіття можна звести до трьох станів: Дитина, Дорослий, Батько.

Головним завданням трансакційного аналізу вчений вважав вивчення станів «Я» (Его), що являють собою цілісні системи ідей та почуттів, які проявляються у відповідних моделях поведінки.

У стані Батька людина відчуває, думає, діє, говорить і реагує так само, як це робили її батьки. Їхні вчинки виконують функцію совісті. Це завжди позиція керівника, організатора, переможця, який заради свого верховенства може вдаватися і до агресивних дій.

Стан Дорослого дозволяє об'єктивно оцінювати ситуацію, бачити перспективи її подальшого розвитку, обирати оптимальний шлях розв'язання й нести відповідальність за прийняті рішення.

Стан Дитини відповідає почуттям, думкам, діям, які мали місце в дитячому віці.

Варто пам'ятати, що вік особистості не має суттєвого значення. Важливим є її відчуття себе дорослим, чи дитиною, чи батьком.

У процесі взаємодії залежно від мети та ситуації, що склалася, співрозмовники можуть змінювати свої ролі, завдяки вибору тієї чи іншої прибудови. *Прибудова* — це пристосування людини до зовнішнього впливу. Поняття «прибудова» ввів у науковий обіг П. М. Єршов, в основу її покладено вибір ефективної позиції спілкування.

Прибудова згори («Батько») позиція домінування: суб'єкт незалежний, бере на себе відповідальність, не цікавиться думкою співрозмовника, вважає, що тільки його думка правильна й заслуговує на реалізацію, може бути самовпевненим.

Прибудова низу («Дитина») залежна позиція: суб'єкт перебуває в певній залежності від свого співрозмовника, не бере на себе відповідальність, емоційно мінливий.

Прибудова поруч («Дорослий») — рівноправна позиція: суб'єкт об'єктивно оцінює ситуацію, розподіляє відповідальність між іншими суб'єктами спілкування, враховує думку співрозмовника, коректний, стриманий.

Прибудова партнерами зі взаємодії, як правило, обирається свідомо, хоча можливий і підсвідомий вибір. Вона показує, наскільки суб'єкт спілкування відчуває і розуміє власну позицію, бачить позицію партнера та якою мірою готовий з ним чи взаємодіяти, чи прилаштовуватися, чи домінувати.

3.4. ТРАНСАКЦІЯ ЯК ОДИНИЦЯ ВЗАЄМОДІЇ, ЇЇ ВИДИ ТА СТРУКТУРА

Для кращого розуміння позицій «Дитина», «Дорослий», «Батько» (Дт, Д, Б) Берн вводить поняття «транзакція». *Транзакція* — це одиниця взаємодії, за допомогою якої визначаються позиції партнерів у спілкуванні. Людина, до якої звернено спілкування, називається транзакційним стимулом, а відповідь цієї людини на стимул — транзакційна реакція.

Існують такі види транзакцій: додаткова (рівна, нерівна), перекресна та прихована.

Додатковою транзакцією називається така взаємодія, в якій партнери адекватно сприймають позиції один одного, розуміють ситуацію однаково, спрямовують свої дії саме в тому напрямку, який очікується та приймається партнером.

Додаткова рівна транзакція передбачає, що партнер відповідає з тієї позиції, з якої надається стимул. Це — позиція повного взаєморозуміння між дитиною і дитиною, дорослим і дорослим, батьком і батьком.

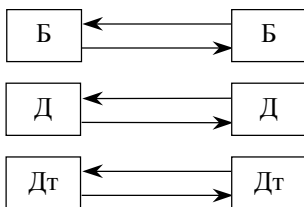
Наприклад, розглянемо ситуацію:

— Петре, закрий негайно вікно! У кімнаті холодно і я замерзаю.

— Олексію, я сплю біля вікна і мені нехолодно. Це твої проблеми, що ти замерзеш.

У наведеній ситуації спілкування відбувається з позиції Батько = Батько.

Схематично додаткову рівну транзакцію можна позначити так:



За додаткової нерівної трансакції співрозмовники правильно розуміють свою позицію та позицію партнера, але змістову складову акцентовано на оцінювання та узагальнення інформації, проблеми.

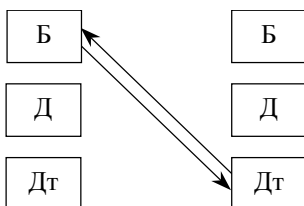
Син звертається до батька:

— Тату, ми підемо в неділю до ЗООПАРКУ?

— Так, адже ти добре поводишся у школі, отримував упродовж тижня тільки відмінні оцінки — 10, 11, 12 балів, зробив уже всі уроки на понеділок.

Син звертається до тата з позиції Дитини й отримує відповідь із позиції Батька від тата.

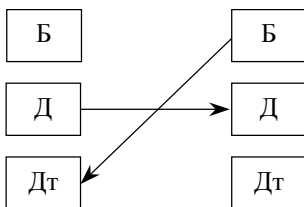
Схематично додаткову нерівну трансакцію можна зобразити так:



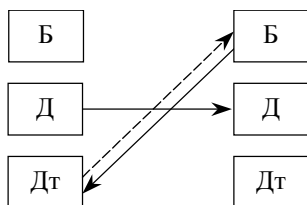
Перехресна трансакція — це така взаємодія, коли партнери або не розуміють, або не бажають помічати, з якої позиції до них звертаються, і відповідають з іншої позиції, виявляючи неадекватне розуміння ситуації, яскраво демонструють свою позицію.

— Іванов, чому не готовий звіт? Завжди з Вами проблеми.

— Василю Петровичу, Ви даремно нервуете. Я ще вчора передав звіт секретарці.



Прихована трансакція — це така взаємодія, яка містить у собі одночасно два рівні: перший — «Я-ми» — явно виражено словесно, і другий — прихований, те, що маємо на увазі. Прихована трансакція позначається пунктиром.



Проаналізуймо ситуацію.

Зазвичай дружина з роботи приходить за годину раніше від чоловіка. І поки чоловік прийде додому, вечеря вже готова.

Сьогодні у дружини були збори трудового колективу, де вона виступала зі звітною доповіддю. Чоловік із дружиною зустрілись біля власного під'їзду. Дружина швиденько побігла на кухню готувати вечерю, а чоловік сів біля телевізора послухати новини. Через півгодини він відчув страшний голод і звернувся до дружини:

— Люба, котра година (натякаючи, що вже час вечеряти)?

— Васильку, ти сам подивитися не можеш, лінуєшся піднятися з крісла, як завжди? (Дружина має на увазі, що зайнята, бо готує вечерю).

Трансакційний аналіз надає можливість усвідомлювати позиції свого «Я», задавати розподіл позицій та залежно від ситуації змінювати їх, протистояти прихованим і явним маніпуляціям.

3. 5. Вплив основних життєвих позицій НА ВЗАЄМОДІЮ ПАРТНЕРІВ

Дослідження Еріка Берна надихнули Віктора Макарова заглибитись у вивчення трансакційного аналізу й на його основі виокремити чотири основні життєві позиції, які суттєво впливають не тільки на становлення особистості, але й на успішне кар'єрне сходження та встановлення теплих сімейних стосунків. Це такі позиції «Я — в порядку, ти — в порядку», «Я — в порядку, ти — не в порядку», «Я — не в порядку, ти — в порядку», «Я — не в порядку, ти — не в порядку» за Макаровим.

Основна життєва позиція — це фіксована установка, яка є сукупністю основних базових уявлень про себе, навколишній світ, що є підґрунтям для прийняття важливих рішень і вироблення певної моделі поведінки.

Вибір фіксованої життєвої позиції здійснюється сім'єю, найближчим оточенням і самою людиною. Це відбувається з першої миті життя й завершується в сім років.

Як тільки основна життєва позиція визначилася, всі дії, всю поведінку людини спрямовано на її підтвердження та закріплення.

Слід зауважити, що основна життєва позиція кожної людини складається ще до народження. Розглянемо більш детально, як формується кожна з чотирьох позицій і як вони впливають на взаємодію з іншими людьми.

Позиція *«Я — в порядку, ти — в порядку»* — це фіксована емоційна установка щасливої, фізично здорової самодостатньої людини.

Ця установка починає формуватися ще під час внутрішньоутробного життя й вирішальним фактором є момент пологів. Якщо пологи пройшли без ускладнень, то дитина готова прийняти життєвий сценарій щасливого переможця. Вона добровільно приймає на себе зобов'язання, при цьому її не дратують такі поняття: «Я повинен», «Так необхідно», «Це твій обов'язок».

Така людина підтримує позитивні стосунки з іншими. Її приймають інші люди, вона впевнена в собі, готова жити у світі, який весь час змінюється. Внутрішньо вільна, намагається уникати конфліктів і не витрачати час на боротьбу з самим собою або ще з кимось.

Людина з такою життєвою позицією позитивно впливає на інших. Вона створює позитивний клімат у взаємодії. Має широке коло спілкування. Готова прийти на допомогу. Якщо на її життєвому шляху зустрічаються перешкоди й вона не може успішно їх подолати, то її життєва позиція може змінитися на позицію *«Я — не в порядку, ти — не в порядку»* або *«Я — не в порядку, ти — в порядку»*.

Установка *«Я — в порядку, ти — не в порядку»* також формується з дитинства й може мати два варіанти розвитку:

А) Сім'я всіляко підкреслює переваги дитини над іншими людьми. Дитина росте в атмосфері обожнення, всепрощення та приниження інших людей. Це для неї звичне середовище, іншого вона не знає.

Б) Дитина постійно перебуває в умовах, які загрожують її здоров'ю та навіть життю. Наприклад, погане ставлення до дитини. І коли вона відновлюється після першого приниження, щоб перебороти свою безпорадність і просто вижити, то робить висновок: *«Я — в порядку, а ви — ні»*. Дитина в такий емоційний спосіб звільнилася від своїх кривдників. У дорослому житті, якщо вона

стає керівником, то на підсвідомому рівні в неї залишається бажання помститися своїм кривдникам дитинства. Жертвами стають співробітники. Ось витoki садизму, зневажливого ставлення до підлеглих.

Така людина повідомляє всьому світові: «Зі мною все гаразд, а з вами — ні». Вона зверхньо дивиться на інших. У неї завищена самооцінка, здатність перебільшувати свою роль, свій внесок у загальний результат роботи. Така людина намагається виділятися і власним одягом, і маркою автомобіля. Вона любить носити ексклюзивні фасони, все екзотичне, незвичайне. З нею важко спілкуватися. Така особа прагне подавляти, принижувати та використовувати інших людей. Вона тероризує близьких, знаходить ворогів, організує різні розборки, збирає коаліції.

Людина з такою життєвою позицією негативно впливає на інших. Чимало людей намагаються уникати спілкування з нею, але це не завжди вдається, якщо вона — керівник.

Позиція «Я — не в порядку, ти — в порядку» починає формуватися під час народження дитини: важкі пологи, забрали дитину від матері. Вона часто залежить від чужих, бездушних людей. І саме тут з'являється ця установка. Бо ті, від кого я залежу, — в порядку, а я — не в порядку. Але, на жаль, на цьому проблеми малечі не закінчуються. Якщо батьки жорстокі, то дитину змалку карають: за те що розбила посуд, зламала стілець, забруднила сукню тощо. З неї сміються. Така дитина стає невпевненою в собі, не претендує на успіх, недооцінює результати своєї праці. Відмовляється брати на себе ініціативу та відповідальність. Така життєва позиція негативно впливає на здоров'я людини. Вона часто хворіє на депресії, неврози, схильна до саморуйнівної поведінки: куріння, зловживання алкоголем, наркотиками. Її турбують психоматичні розлади, зниження імунітету, гастрити, виразки, хвороби товстого та тонкого кишковика, гіпертонічна хвороба, бронхіальна астма, інфаркт, інсульт, істерія у всіх її проявах.

Така життєва позиція також, обмежує коло спілкування людини, що може призвести до того, що вона стане ізгоем у колективі.

Установка «Я — не в порядку, ти — не в порядку» починає формуватися в дитини, позбавленої уваги, коли інші байдужі до неї та і не цікавляться її проблемами. У зрілому віці людина може прийняти таку позицію, коли вона зазнала великих втрат і не має ресурсів для власного відновлення чи коли інші відвернулися і вона позбавлена підтримки. Такі люди апатичні, недостатньо енергійні, схильні до пригніченого стану, пасивно ворожі до себе та інших. Вони не схильні виявити наполегливість, їх весь час

переслідують невдачі, їм не притаманний творчий підхід до роботи й узагалі до життя. Типові захворювання для людей з такою життєвою позицією — депресія, апатія, різкі застуди, травми тіла, голови, пригнічений статевий потяг, знижена потенція. Вони обирають саморуйнівну поведінку, від якої страждають не тільки самі, але і їхні батьки, родичі, друзі, колеги.

Отже, кожна з названих чотирьох життєвих позицій впливає, в першу чергу, на здоров'я людини, а потім і на інших людей. Залежно від обставин людина може змінити свою установку, але це вимагає неабияких душевних і фізичних зусиль, певного психічного стану та готовності жити в нових умовах за новими правилами.

3.6. МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ ПАРТНЕРІВ У ВЗАЄМОДІЇ

У процесі взаємодії залежно від ситуації та мети суб'єкти спілкування можуть обрати одну з моделей поведінки: асертивну, маніпулятивну, актуалізаторську, конфліктну. Розглянемо більш детально кожную з них.

Асертивна поведінка — це модель взаємодії, спрямована на прийняття особою самостійних рішень і готовність відповідати за наслідки.

Особа, яка обирає таку модель взаємодії, керується такими *правилами асертивної поведінки*:

1. Робити висновки про свої думки, емоції, поведінку й нести відповідальність за наслідки.
2. Не давати жодних пояснень щодо виправдання власної поведінки.
3. Змінювати свої погляди.
4. Маєте право сказати: «Я не знаю».
5. Маєте право на нелогічне рішення.
6. Самостійно вирішувати, якою мірою будете відповідати за проблеми інших людей.
7. Маєте право сказати: «Я тебе не розумію».
8. Робити помилки та відповідати за наслідки.
9. Маєте право сказати: «Це мене не хвилює».
10. Не залежати від доброї волі інших людей.

Прихильники асертивної поведінки мають у своєму арсеналі низку *асертивних технік*:

➤ *Зайжджена платівка* допомагає методично, спокійно, без гніву й роздратування відстоювати власну позицію.

➤ *Перманентна відмова* дозволяє протистояти натиску опонента, вимагає відмови від обговорення другорядних проблем.

➤ *Розумний компроміс або консенсус* дає можливість опонентам зберегти власну гідність і досягти спільної мети, йдучи на взаємні поступки.

➤ *Вільна інформація* пов'язана з наданням інформації про власний стиль життя: про свої вподобання, досягнення, хобі, намагання тощо з метою схилити співрозмовника до своєї точки зору, знайти загальну тему для розмови, уникнути незручного мовчання тощо.

➤ *Напускання туману* передбачає створення психологічної дистанції між партнерами, ослаблення негативної реакції на критику завдяки вибору однієї з трьох позицій: погодження з правдою: «Це правда, я перенесла заняття на другий тиждень», погодження в принципі, погодження з дивним або незрозумілим вчинком у вашій поведінці для інших.

➤ *Конструктивна критика* дозволяє поліпшень ефективність власної роботи, порівняти свої думки з думками опонентів, підвищити самооцінку.

➤ *Відкриті двері* запобігають конфліктні ситуації завдяки згоді із судженням опонента на словах, а не на ділі.

Отже, дотримання особою асертивної поведінки передбачає знання певних правил та доцільне використання асертивних технік для ефективної взаємодії, а також допомагає зрозуміти тих суб'єктів спілкування, які обирають традиційну, конфліктну чи маніпулятивну модель поведінки, і адекватно з ними взаємодіяти.

Маніпулятивна поведінка — модель взаємодії, спрямована на зміну установок поведінки, ціннісних орієнтацій індивіда незалежно від його бажання, завдяки використанню комунікатором низки прихованих чи явних маніпуляцій.

Маніпуляція (франц. manipulation, лат. manipulus — «жменя») — рух руки або рук, пов'язаний із виконанням певного завдання; махінації, шахрайські витівки, наприклад, маніпуляції з цінними паперами.

Оксфордський словник англійської мови трактує маніпуляцію як «акт впливу на людей або керування ними зі спритністю, особливо зі зневажливим підтекстом, як приховане керування або вплив».

Якщо проаналізувати авторитетні вітчизняні та зарубіжні дослідження, то можна вирізнити провідні ознаки маніпуляції. По-перше, це різновид духовного, психологічного впливу (а не фізич-

не насильство чи загроза насильства). Метою дій маніпулятора є психічні структури людської особистості.

Однією з перших книг, безпосередньо присвячених маніпуляції свідомістю, була книга соціолога з ФРН Герберта Франке «Маніпульована людина» (1964). Він переконаний, що під маніпуляцією треба розуміти психічний вплив, який здійснюється таємно, отже, на шкоду тим особам, на котрих його спрямовано. Найпростішим прикладом цього може бути реклама.

По-друге, маніпуляція — це прихований вплив, факт якого має залишитися непоміченим об'єктом маніпуляції. Так, професор Каліфорнійського університету Г. Шіллер переконаний, що для досягнення успіху маніпуляція має залишатися непомітною. Успіх маніпуляції гарантований, коли маніпульований вірить, що все відбувається природно і неминуче. Інакше кажучи, для маніпуляції потрібна фальшива дійсність, в якій її присутність буде непоміченою.

По-третє, маніпуляція — це вплив, який вимагає значної майстерності й знань. Зустрічаються, звичайно, талановиті самоуки з могутньою інтуїцією, здатні на маніпуляцію свідомістю за допомогою доморослих засобів, але сфера їхнього впливу незначна. Вона обмежена особистим оточенням — сім'єю, групою, роботою.

Отже, *маніпуляція* — це приховані чи явні дії комунікатора, спрямовані на зміну установок поведінки, ціннісних орієнтацій, поводження індивіда незалежно від його бажання.

Провідна причина використання маніпулятивної поведінки, на думку Фредеріка Перлза, полягає у вічному конфлікті людини із самою собою, оскільки в повсякденному житті вона змушена спиратися як на себе, так і на зовнішнє середовище. І щоб відчувати себе комфортно сьогодні й зараз, інколи в деяких людей виникає потреба вдаватися до маніпуляцій.

Віктор Шейнов виділяє цілу низку маніпуляції. Розглянемо деякі з них.

Маніпуляція «*Уявний хворий*» дуже добре відома всім. Кожен із нас хоча б раз у житті використовував її, коли не хотів чогось робити чи кудись іти, пояснюючи це тим, що хворий.

Маніпуляція «*Якби не було тебе*» спрямована на те, щоб викликати у партнера зі спілкування почуття провини. А ключовим, наприклад, може бути вислів «Якби не було тебе, я б досяг у своїй кар'єрі значних успіхів».

Маніпуляцію «*Не з вашими можливостями*» найчастіше використовують продавці, коли покупець має досить скромний вигляд

і хоче лише подивитися дорогий товар, чи коли викладач хоче захопити студентів виконати складне завдання.

Маніпуляції «*Що, злякався?*» та «*Що, не подужаєш це зробити?*» спрямовані на те, щоб примусити суб'єкта спілкування погодитися на пропозицію маніпулятора, натякнувши йому на психокомплекс страху. Співнозмовник по миттєво захотів би довести протилежне й потрапляв на «гачок» маніпулятора.

«*Домашній мудрець*» постійно всіх повчає, як треба жити, щоб бути успішним. Він постійно дає поради всім домашнім мешканцям, як правило, після того, коли людина вже потрапила в халепу. Якщо ж до «Домашнього мудреця» звернутися за порадою перед якоюсь подією, то він відмовить, сказавши: «Немає сенсу давати вам поради. Ви все одно робите по-своєму».

«*Мавпа на шії*» намагається скинути свої обов'язки (домашні, професійні) на іншу людину під будь-яким приводом.

Маніпуляція «*Мене роздирають на шматки*» передбачає, що, наприклад, співробітник бере на себе багато доручень. Коли від нього вимагають результатів, він скаржитися на перевантаження, що на нього покладено безліч завдань. Інколи люди щиро вважають, що віддаються роботі. Часто це енергійні особи, для яких процес бурхливої діяльності важливіший за результат.

Використовуючи маніпуляцію «*Казанська сирота*» маніпулятор намагається триматися якомога далі від керівництва, що дає можливість йому констатувати, що ним ніхто не керував, йому ніхто не допомагав, ніхто його не слухав, тому роботу не виконано, а він не винен.

Маніпуляція «*Дитина на роботі*» розігрується тоді, коли співробітник прикидається безпорадним, щоб не виконувати свої професійні обов'язки. Найчастіше це звучить так: «Я не професіонал», «Я слабка жінка, що ви від мене хочете?», «Ми академії не закінчували» тощо. Йому вигідно бути дурним і викликати співчуття.

Дослідники, крім маніпуляцій, вивчають вплив типів маніпуляторів на взаємодію. Наприклад, Еверетт Шостром виокремлює вісім основних типів:

1. ДИКТАТОР зазвичай перебільшує свою владу над людьми. Він домінує, наказує, цитує авторитетів — робить все, щоб управляти своїми жертвами. Існують такі різновиди Диктатора, як Ігуменя, Начальник, Бос, Молодші Боги.

2. ГАНЧІРКА, як правило, жертва Диктатора, пряма його протилежність. Ганчірка розвиває велику майстерність у взаємодії з Диктатором. Вона перебільшує свою чутливість, використо-

вучачи при цьому характерні прийоми: забувати, не чути, пасивно мовчати. Різновидами Ганчірки є Недовірливий, Дурний, Хамелеон, Конформіст, Той, що відступає.

3. **КАЛЬКУЛЯТОР** намагається всіх і все контролювати. Він підлягає, дивує, бреше. Його різновиди: Ділок, Аферист, Гравець у покер, Шантажист.

4. **ПРИЛИПАЛА** є повною протилежністю Калькулятору. Він щосили перебільшує свою залежність. Це особа, що жадає бути предметом турбот. Дозволяє і поволі змушує інших робити за нього його роботу. Різновиди: Паразит, Скиглій, Вічна Дитина, Іпохондрик, Утриманець, Безпорадний, Людина з девізом «Ах, життя не вдалося, і тому...».

5. **ХУЛІГАН** навмисне перебільшує свою агресивність, жорстокість. Керує іншими за допомогою погроз. Найвідоміший його різновиди: Той, хто ображає; Ненависник, Гангстер, Той, що погрожує. Жіночий варіант Хулігана — Сварлива Баба.

6. **СЛАВНИЙ** хлопець перебільшує свою дбайливість, любов, уважність. Він приваблює своєю добротою. У зіткненні з ним куди складніше перемогти, ніж із Хуліганом. У будь-якому конфлікті Хулігана зі Славним Хлопцем Хуліган завжди програє. Різновиди: Шляхетний, Догідливий, Добропорядний, Мораліст, Людина організації.

7. **СУДДЯ** намагається перебільшувати свою критичність. Він нікому не вірить, повний звинувачень, обурення, не одразу прощає. Різновиди: Всезнайко, Обвинувач, Викривач, Збирач доказів, Оцінювач, Месник, Той, що змушує визнати провину.

8. **ЗАХИСНИК** — повна протилежність Судді. Він надмірно підкреслює свою підтримку й поблажливість до помилки. Він псує інших, співчуваючи понад усяку міру. Відмовляється дозволити тим, кого захищає, приймати самостійно рішення. Замість того, щоб зайнятися власними справами, він піклується про потреби інших. Його різновиди: Квочка з курчатами, Заступник, Мученик, Помічник, Самовідданий.

Людина зазвичай демонструє один із вищеназваних типів, але час від часу в ній можуть прокинутися й інші. Маніпулятор безпомилково знаходить собі партнера, який найбільше йому підходить за «типом» у конкретній ситуації. Наприклад, дружина-ганчірка швидше за все вибере собі чоловіка-диктатора, щоб найефективніше управляти ним вдома за допомогою різних маніпуляцій.

Еверетт Шостром у своїй книзі «Анти-Карнегі» визначає чотири типи маніпулятивних систем:

1. Активний маніпулятор прагне впливати на інших людей, використовуючи активні методи (накази, погрози, переконання, навіювання тощо) та техніки (очікування й обов'язки).

2. Пасивний маніпулятор грає роль безпорадної людини, яка потребує допомоги й опіки, чим підштовхує інших людей до активних дій.

3. Люди-суперники — життєве кредо, якої передбачає активні, а іноді й агресивні дії, щоб вижити, утриматися на своїй посаді або, навпаки, піднятися службовими сходами.

4. Байдужий маніпулятор демонструє своє байдуже ставлення до того, що відбувається на роботі, відмовляється від пропозицій, допомоги, чим привертає увагу до своїх родинних проблем, отримуючи чимало пропозицій тощо.

Обираючи одну з маніпулятивних систем, суб'єкти спілкування намагаються обрати ту роль, яка б принесла бажаний результат, найбільшою мірою відповідає цілям, конкретній ситуації, внутрішнім уявленням та спиралася на особистісні якості маніпулятора.

Буває, що ми маємо кожен раз в очах різних людей зовсім інакший вигляд. І справа тут аж ніяк в їхньому сприйнятті. Просто різним людям ми демонструємо різних маніпуляторів, що живуть у нас. От чому ми повинні бути досить обережні у своїх судженнях про людей, якщо ці судження ґрунтуються на чужих думках. Пам'ятайте, що вони бачили лише частину особистості, можливо, аж ніяк не головну, а лише одного з маніпуляторів.

У зв'язку зі сказаним доречно звернути увагу на систему захисту від маніпуляцій. Так, коли людиною весь час маніпулюють, у неї виникає природне бажання протистояти різним видам маніпуляцій і типам маніпуляторів. Як показали результати дослідження, захист від маніпуляцій стає ефективним, коли співрозмовник не показує свої слабкі сторони, які можна використати, та усвідомлює, що ним маніпулюють. Як тільки прийшло усвідомлення, що тобою маніпулюють, є два варіанти розв'язання даної проблеми. По-перше, проігнорувати її, обравши пасивний захист. По-друге, перейти до активного захисту, і тут можна обрати один із двох варіантів: розставити всі крапки над «і» (припинити спілкування) або перейти в наступ, обравши контрманіпуляцію.

За результатами вітчизняних і зарубіжних досліджень доведено, що є люди, які обходяться без маніпуляцій і досить успішні в житті. Таких людей називають актуалізаторами. Вони живуть повним життям. Тут мова йде про вміння використовувати свій

внутрішній потенціал. І саме до таких людей, на думку Еверетта Шострома належить актуалізатор. Він усвідомлює свою унікальність, яку вважає великою цінністю. Його характеризують: чесність, усвідомлення, воля, довіра. Розкриємо зміст цих понять.

ЧЕСНІСТЬ (прозорість, щирість, сором'язливість). Актуалізатор здатний до чесного прояву своїх почуттів, якими б вони не були. Йому притаманні щиросердність, виразність, він посправжньому буває самим собою.

УСВІДОМЛЕННЯ (інтерес, наповненість життям). Актуалізатор добре бачить і чує себе та інших людей. Він чутливий до різних проявів життя.

ВОЛЯ (спонтанність, відкритість). Актуалізатор спонтанний, здатен до вільного прояву властивих йому можливостей. Він — господар свого життя, суб'єкт, а не об'єкт.

ДОВІРА (віра, переконаність). Актуалізатор має глибоку віру в себе й інших, у можливість встановити зв'язок із життям і подолати труднощі тут і зараз.

Вочевидь, актуалізатор шукає в собі самотність і, спираючись на неї, будує свою взаємодію з партнерами по спілкуванню. З актуалізатором легко спілкуватися, і взаємодія з ними завжди буває ефективною.

Отже, *актуалізаторська поведінка* — це така модель взаємодії, яка сприяє створенню комфортної атмосфери й забезпечує діловий підхід до розв'язання будь-якої проблеми завдяки самоактуалізації особистості.

Конфліктна поведінка — це така модель взаємодії, яка розкриває взаємозалежними стосунки між суб'єктами спілкування, що відчують негативні емоції один до одного у зв'язку із зіткненням несумісних поглядів або тенденцій.

Коли суб'єкти взаємодії демонструють конфліктну поведінку, то завжди виникає необхідність обрати оптимальний напрям її подолання. Залежно від глибини конфлікту, позицій опонентів та їхньої готовності до його подолання, на нашу думку, можна обрати один із трьох напрямів подолання конфліктної поведінки: самостійне подолання конфлікту, за допомогою посередника та завдяки вибору доцільного методу.

Самостійне подолання конфліктної поведінки включає управління емоціями (більш детально див. тему 5) та звернення до розуму й інтуїції.

Звернення до розуму й інтуїції надає можливість кожній зі сторін конфлікту обрати один із трьох підходів: філософський, езотеричний або релігійний. На цьому етапі конфлікт розгляда-

ється як проблема, що чекає свого розв'язання. Це певна сходинка на шляху до самовдосконалення, спрямована на вивільнення й розкриття внутрішнього духовного потенціалу особи.

Для придушення негативних емоцій використовується групова та індивідуальна медитація, афірмації, захисні методики, які допомагають людині розвинути свою уяву й паранормальні здібності, працювати з астральним та ментальним планом, виходячи із семирічної структури будови людини, з якою нас познайомила О. Блаватська та її послідовники, подружжя Реріхів, а нині цей напрям розробляють А. Базент, А. Бейль, А. Наумків, подружжя Профит, Е. Хейч та багато інших дослідників.

Отже, ми розглянули один із напрямів подолання конфліктної поведінки суб'єктів взаємодії, коли людина робить це самостійно. Але у психолого-педагогічній практиці бувають випадки, коли конфлікт може бути розв'язано лише *за допомогою посередника*, що визначило другий напрям.

Посередник — керівник, авторитетна третя особа чи навіть громадське об'єднання — бере на себе місію щодо залагодження конфлікту. В такому випадку можна використати засоби, запропоновані А. Б. Добровичем:

1. *Індивідуальний підхід*. Керівник по черзі запрошує до себе сторони конфлікту і просить викласти сутність конфлікту та причини зіткнення. При цьому він вольовим рішенням припиняє будь-яку спробу образити чи принизити опонента, вимагає викладу фактів, а не виливу емоційних переживань і здогадок. Далі керівник, наскільки це можливо, вдається до уточнення фактів. Як тільки він, незалежно від суджень конфлікуючих сторін, приходять до певного рішення, то одразу викликає обох опонентів до себе в кабінет для з'ясування істини. Керівник просить їх у його присутності висловити все, що вони вважають за потрібне один одному. Потім оголошує своє рішення. Конфліктна поведінка далі немає сенсу.

2. *Колективне обговорення конфліктної поведінки*. Керівник пропонує сторонам конфлікту висловити свої претензії один одному на загальних зборах трудового колективу. Кожен член колективу має право висловити свою точку зору щодо конфлікту, а збори можуть прийняти певне рішення, яке сприятиме залагодженню конфлікту. Якщо він зайшов занадто далеко й негативно впливає на мікроклімат у колективі, керівник може прийняти більш радикальні заходи.

3. *Застосування санкцій до сторін конфлікту* може трагічно закінчитися для обох сторін чи однієї з них. Спочатку керівник

може винести попередження, а далі, через догану, і до звільнення з роботи із записом у трудовій книжці про професійну непридатність.

Для учасників конфлікту є невелике застереження: подумайте, чи варто звільнитися з роботи через демонстрацію конфліктної поведінки, чи може, є сенс застосувати методи її подолання.

Вибір доцільного методу подолання конфліктної поведінки склав третій напрям. У психолого-педагогічній практиці існує низка методів, які сприяють залагодженню конфлікту. Розглянемо деякі з них.

Метод «виходу почуттів». За спостереженнями Карла Роджерса, якщо людині дати без будь-яких перешкод позбутися своїх негативних емоцій, то поступово вони «самі по собі» зміняться на позитивні. Наприклад, під час конфлікту запальний колега в жорсткій формі висловив усе, що він думає про вас і вашу позицію щодо розв'язання конфлікту. Ви навіть не сподівалися на таку його реакцію і почали захищатися, пояснюючи свою позицію. І в ході спілкування з'ясувалося, що ви однодумці, тільки засоби досягнення мети у вас різні.

Метод «оголеної агресії». Посередник навмисне надає сторонам конфлікту можливість висловити свою ворожість один до одного. На людях це робиться винятково замасковано. Можна звести суперників у спортивних іграх, змаганні трудового колективу. Таким чином, партнерів спонукають конфліктувати у присутності інших людей. Це якою мірою їх стримує від брутальності в поведінці та дає психологічну розрядку.

Метод «емоційного відновлення». Колега звертається до вас і скаржиться на свого опонента. Його слід розглядати (як парадоксально це не звучить) як особу, що страждає. Характерно, що чим більш неправильно вона вчинила, тим активніше намагається виставити себе як «жертву», «мученика», навіть перед власною совістю. Зі стражданням необхідно рахуватися — так говорять психотерапевти. Показавши, що ви з розумінням ставитеся до ситуації, вже цим самим ви емоційно «відновили» пригнічений душевний стан співрозмовника. Його особливо зігріє своєчасно сказане слово похвали. Наприклад, Олександр Іванов страждає більше за вас, у нього дружина попала в аварію і зараз перебуває в тяжкому стані у лікарні.

Метод примусового слухання опонента. Кожна зі сторін конфлікту перед тим, як відповісти опоненту, повинна майже повністю повторити його останню репліку. Відомо, що особи, які конфліктують, не в змозі цього зробити. Вони в основному слухають

тільки себе, а людині, яка, вважають вони, їх образила чи принизила, приписують ті слова, яких вона не говорила. Незвичність ситуації примусового слухання зменшує емоційне напруження та сприяє самокритичному погляду на себе.

Зважимо, що запропоновані рекомендації не вичерпують усього різноманіття стосунків між сторонами конфлікту, а лише визначають загальну стратегію розвитку конфлікту і сприяють доцільному вибору методів подолання конфліктної поведінки.

3.7. ГРУПОВА ВЗАЄМОДІЯ

Упродовж життя людина повноцінно функціонує в різних соціальних групах, які забезпечують умови для самореалізації особи в різних аспектах.

Група (нім. *gruppe*, італ. *gruppo*, прованс. *gor* — «вузол», *gorrag* — зв'язувати) — сукупність людей, об'єднаних спільністю інтересів, діяльності, а також сукупністю предметів, об'єднаних спільністю ознак чи властивостей.

Уперше поняття «група» зустрічаємо у XVII ст. в середовищі художників і скульпторів. У XIX столітті група стала предметом широкого й усвідомленого науково-психологічного інтересу в Росії (К. Кавелін, П. Лавров, І. Михайловський, Г. Плеханов, О. Потєбня та інші), Німеччині (В. Вундт, Г. Зіммель, Ф. Тенніс), в Англії (Д. Міль, Г. Спенсер), Італії (С. Сігеле), Франції (Е. Дюркгейм, Г. Лебон, Г. Тарр), США (Ф. Гіддінс, Ч. Кулі, Е. Росс, А. Смолл, У. Томас). На початку XX ст. радянські вчені В. Бехтерев, М. Ланге, А. Залужний та їхні американські колеги Ф. Олпорт, Ф. Трешер, У. Мак-Дугалл приходять до єдиного висновку, що взаємодія з іншими людьми й навіть їх присутність — реальна чи уявна — істотно впливають на думки, почуття й поведінку людини. Дослідження Е. Мейо, Дж. Морено, М. Шеріфа, К. Левіна заклали підґрунтя сучасного розуміння природи внутрішньогрупових процесів.

Науковці плідно працюють над класифікацією соціальних груп. Розрізняють п'ять типів соціальних спільнот: *глобальний* (людство загалом); *субглобальний* (мегагрупи); *соціетальний* — окремі суспільства та країни, їх населення, а у випадку однорідності національного складу — нації; *субсоціетальний* (великі групи); *мікрогрупи* (малі групи).

У рамках нашого дослідження будемо розглядати особливості взаємодії в малих соціальних групах. Відомо, що до чинників ви-

никнення малих соціальних груп можна віднести необхідність розв'язувати якийсь комплекс суспільних завдань. Зрозуміло, що в ході їх реалізації чітко окреслюються особливості групової взаємодії, яка полягає у спільній цілеспрямованій діяльності членів групи. Вони повинні виконувати певні робочі функції: обмінюватися інформацією, узгоджувати свої дії з логікою трудового процесу, виконувати певні вимоги. Це сукупність взаємовідносин, зумовлена об'єктивними соціальними відносинами, до яких людина залучається незалежно від її симпатій-антипатій.

Такі взаємини будуються за адміністративним, технологічним чи правовим принципами. Офіційно вони фіксуються й охороняються соціальними інституціями, законодавством або хоча б інструкціями та правилами і пов'язані з виконанням якоїсь конкретної справи.

Як відомо, формальна структура групи забезпечує зовнішні комунікативні зв'язки, за допомогою яких здійснюється спілкування людей у праці, навчанні та інших різновидах діяльності. Головними особливостями такої структури, на думку Яна Щепанського, є: поділ праці та спеціалізація функцій; ієрархія посад; наявність системи координації дій; встановлення постійних ліній комунікації та схематичних способів передачі інформації.

У соціології та соціальній психології подібні відносини називають по-різному: формальними чи офіційними, діловими чи функціональними. Відповідно і групи, об'єднані такими відносинами, називають формальними або офіційними. В організаційному й функціональному аспектах вони завжди пов'язані з організаціями та групами ширшого рівня.

Вочевидь, якщо існують формальні групи, то є і неформальні. Вони виникають самі, без санкцій суспільства як усередині формальної групи, так і поза нею. Головним стимулом їхньої діяльності є спільне бажання, інтереси, потреби членів групи у спілкуванні, взаємні симпатії один до одного. Виокремлення формальних та неформальних груп Елтона Мейо вважається найбільшим відкриттям теорії людських відносин.

Крім *формальних-неформальних* груп є багато типів груп:

Лабораторні-природні. Вони спеціально створюються для виконання експериментальних завдань у лабораторних умовах, та групи, що існують у реальних життєвих ситуаціях, мають певну історію, сформовану структуру, рівень розвитку.

Первинні-вторинні групи. Вирізняються силою впливу на особистість, значущістю для члена групи, роллю в соціалізації особи. Первинні групи — це коло найближчого оточення (сім'я,

шкільний клас, студентська група). Вторинні — це кола дальшого й ширшого оточення, де спілкування відбувається не так інтенсивно (школа, факультет, підприємство).

Закриті-відкриті групи. Інформація про їхню діяльність доступна чи не доступна для широкого загалу громадян. Державні, приватні установи, фірми, організації можуть розглядатися як відкриті, так і закриті групи.

Групи членства — референтні. Виокремлення групи ґрунтується на визнанні того, наскільки вона є значущою для особи в орієнтації на певні цінності, норми і впливає на поведінку людини.

О. Потапова розрізняє ще й такі типи малих соціальних груп: умовні, реальні, формальні, неформальні, дифузні, асоціативні, корпоративні, колектив, референтна, первинна, вторинна.

А. Коваленко та М. Корнев вважають, що малі групи поділяються на два різновиди: *групи, що формуються*, не згуртовані спільною діяльністю, і *сформовані групи*, або колективи.

Науковці не дійшли згоди щодо кількісного складу малої групи. Так, Н. Власова вважає ідеальним розміром групи — від 5 до 9 осіб, максимально до 15. Існує інша точка зору на цю проблему: починаючи від 7—10 до 45 і більше осіб. Так, відомий психолог Костянтин Платонов вважає, що навчальна чи екскурсійна група буде найефективнішою, якщо складатиметься з 20—25 осіб; оптимальна кількість групи вчених, які розробляють конкретну проблему й повинні контактувати один з одним і з керівником — 5—7 осіб; групи з вивчення іноземної мови — 3—5 осіб тощо.

Отже, група як сукупний суб'єкт діяльності та спілкування є тим осередком, де перетинаються суб'єкт-об'єктні зв'язки особи, соціальні та психологічні детермінанти регуляції її поведінки. Це робить групу складним утворенням, зумовлює її функції, ознаки та характер впливу на особистість. У загальному плані «групу» А. Коваленко та М. Корнев розглядають як конкретну спільноту людей, включених до типових для них різновидів і форм діяльності та об'єднаних системою відносин, поведінка та діяльність яких регулюється спільними цілями, нормами, цінностями.

Н. Власова переконана, що саме цінності групи об'єднують і поліпшують взаємостосунки між членами групи. До них вона відносить: почуття гордості за свою організацію (установу, фірму, підприємство тощо), прагнення до досягнення спільної мети, турботу про прибутковість усіх справ, колективну працю, плану-

вання роботи, контроль результатів, професійне зростання, позитивне ставлення до нововведень, уважне ставлення до замовників, чесність. Ми поділяємо точку зору фахівця.

Коли говоримо про взаємодію у групі, необхідно враховувати вплив певних тенденцій, що формуються залежно від статусу, ролі та позиції, яку займають суб'єкти спілкування. Це такі тенденції, як спрямованість до залежності, незалежності, спілкування, замкненості, «боротьби», уникнення «боротьби». Кожна з тенденцій має зовнішні та внутрішні характеристики.

Отже, група — це конкретне об'єднання осіб, включених до типових для них різновидів і форм діяльності, що регулюються спільними цілями, нормами поведінки, цінностями. Для суб'єктів спілкування важливо визначити, до якого типу групи вони належать, бо це визначає загальну стратегію спілкування. Крім того, на групову взаємодію впливає лідер.

В зарубіжній літературі поняття «лідер» і «керівник» розглядаються як синоніми. Борис Паригін наводить низку відмінностей між функціями лідера й керівника. Ми будемо розглядати ситуацію, коли лідер є керівником установи (організації, фірми тощо).

Лідер (англ. Leader, від lead — «вести, керувати») — це особа, яка користується найбільшим авторитетом у конкретному колективі. Вона покликана здійснювати переважно регуляцію міжособистісних стосунків у групі. Лідер може ефективно впливати на окремих індивідів і групу, спрямовувати їхні зусилля на досягнення цілей групи. Його авторитет і вплив мають неформальний характер, формуються стихійно й підтримуються неофіційними засобами групового контролю.

Для того щоб стати лідером групи, людина повинна мати певну сукупність особистісних соціально-психологічних якостей, зокрема — досить високий рівень ініціативності й активності, досвід і навички організаторської діяльності, зацікавленість у досягненні групової мети, бути поінформованою щодо справ групи, достатньо товариською і особисто привабливою, а також відзначатися високим рівнем престижу й авторитету в групі.

У зв'язку з цим заслуговують на увагу провідні характеристики лідера: *особистісні* (фізичні особливості, темперамент, характер, індивідуальний стиль прийняття рішення), *соціальні* (статус, зв'язок лідера з різними соціальними групами), *моральні* (турбота про інших, особиста скромність, чесність, порядність, орієнтація на сімейні цінності), *інтелектуальні* (рівень інтелекту, освіта).

За результатами нашого дослідження лідерські якості розподілилися таким чином: бачення перспектив розвитку справи, захопленість, прагнення до істини, гнучкість, ризик, командний дух, конкретні дії, саморегуляція, раціональне планування часу та пріоритетів, впевненість у собі, переконаність у своїй правоті, яскрава зовнішність, хороший оратор, кмітливий, ризиковий, гнучкий, уважний, відповідальний, викликає довіру, об'єктивний, терплячий, чесний тощо.

Крім особистісних якостей лідера на групову взаємодію також впливає тип лідера. У практиці експериментальних досліджень значне місце посідає питання визначення типів лідерів. Так, у працях Лева Уманського названо такі типи лідерів: лідер-організатор, лідер-генератор емоційного настрою, лідер емоційного тяжіння, лідер-умілець.

Борис Паригін запропонував модель типології лідерства, яка вибудовується на засадах, пов'язаних із визначенням: а) змісту, б) стилю, в) характеру діяльності лідера. При цьому за *змістом* діяльності він виокремив: 1) лідера-натхненника, який пропонує свою програму; 2) лідера-виконавця, організатор вже заданої програми; 3) лідера, який є одночасно і натхненником, і організатором.

За *стилем* керівництва: 1) авторитарний лідер; 2) демократичний лідер; 3) лідер, який поєднує в собі елементи цих двох стилів.

За *характером* діяльності: 1) універсальний лідер, тобто той, що постійно виявляє різні свої якості; 2) ситуативний, тобто такий, що виявляє якості лідера в певній спеціалізованій ситуації.

Різні поєднання цих ознак утворюють вісім типів лідерів:

- 1) натхненник (програміст) — авторитарний — універсальний;
- 2) програміст — авторитарний — ситуативний;
- 3) програміст — демократичний — універсальний;
- 4) програміст — демократичний — ситуативний;
- 5) організатор (виконавець) — авторитарний — універсальний;
- 6) організатор — авторитарний — ситуативний;
- 7) організатор — демократичний — універсальний;
- 8) організатор — демократичний — ситуативний.

Отже, у вужчому і традиційному розумінні поняття «лідер» пов'язане з уявленням про здатність одного з членів групи вести за собою інших, бути прикладом для наслідування, мати здатність згуртувати людей навколо себе та ініціювати дії, що мають позитивний вплив на професійну діяльність групи. До того ж,

конкретний тип лідера здатен створити певну атмосферу ефектної взаємодії. Тип лідера визначається стилем керівництва, змістом і характером діяльності. Однак життя показує, що далеко не будь-який лідер здатен дати позитивний результат у спільній діяльності людей, бо тут велике значення мають його особистісні якості.

Ефективність групової взаємодії підсилює доцільне обрання стилю лідерства (керівництва). *Стиль лідерства* — це усталена система певних засобів дій лідера, які він використовує у спільній взаємодії зі співробітниками.

Уперше про такі стилі лідерства, як ліберальний (директивний), демократичний (колегіальний), ліберальний (потуральний) заговорив у 30-ті роки німецький психолог Курт Левін (1890—1947), який емігрував із фашистської Німеччини до США. Він провів серію експериментів, на основі яких виділив три класичних стилі лідерства. У психолого-педагогічній літературі можна зустріти ще й терміни «стиль керівництва», «стиль спілкування» або «педагогічний стиль».

Авторитарний стиль лідерства — модель поведінки керівника, спрямована на пригнічення самостійності, ініціативи та прагнення до самоствердження співробітника і спонукання його до автоматичного виконання усталеного порядку.

На нашу думку, цей стиль має позитивний вплив, наприклад, на підлеглих, коли:

- 1) необхідно швидко приймати одноосібне рішення і взяти на себе відповідальність за його виконання;
- 2) колектив не скоординований та вимагає контролю і порядку;
- 3) співробітникам необхідно лише механічно виконувати розпорядження керівника без використання творчих здібностей.

До переваг даного стилю лідерства можна віднести:

- 1) ефективне створення робочої дисципліни;
- 2) лаконічність проголошення інструкцій;
- 3) керівник орієнтується на професіоналів;
- 4) для керівника важливий високий якісний показник діяльності його фірми (підприємства, установи).

До недоліків авторитарного стилю лідерства можна віднести:

- 1) робота здійснюється виключно під контролем керівника;
- 2) керівник не дослухається до слушної думки експертів, співробітників;
- 3) відсутній творчий розвиток особистості;
- 4) віддаленість керівника від підлеглих;

- 5) несприятливі психологічні умови праці, які можуть спричинити формування невротиків;
- 6) керівник хоче задовольнити свої амбіції;
- 7) керівник намагається самоствердитися за рахунок пригнічення підлеглих;
- 8) керівник хоче привернути до себе увагу;
- 9) Керівник уникає ситуацій, де може виявитись його некомпетентність.

Отже, авторитарний стиль лідерства залежно від ситуації може мати як позитивний, так і негативний вплив на результат взаємодії. Йому властивий диктат, який перетворює одного з учасників комунікації на пасивного виконавця, пригнічує його самостійність та індивідуальність, бо партнер розглядається як засіб досягнення власної мети.

Демократичний стиль лідерства — модель поведінки керівника, яка дає можливість бачити свою мету не тільки в контролі та координації дій співробітників, але ще й забезпечує створення творчого мікроклімату в колективі завдяки плідній співпраці суб'єктів спілкування.

Демократичний стиль лідерства позитивно впливає на взаємодію, коли керівник вдається до таких засобів взаємодії, як заохочення ініціативності, порада, надання цікавої інформації, забезпечення координації роботи в малих групах.

Доцільно використовувати цей стиль, коли:

- 1) необхідно виробити спільне рішення співрозмовників;
- 2) треба задіяти кожного учасника взаємодії;
- 3) необхідно розглянути проблемні питання та прийняти колективне рішення;
- 4) керівнику треба завоювати довіру й повагу співробітників.

Серед недоліків можна назвати не завжди високі кількісні показники виробництва.

До переваг демократичного стилю лідерства належать:

- 1) чіткий розподіл повноважень і відповідальності поміж суб'єктами спілкування;
- 2) високий рівень організації робочого часу;
- 3) панування доброзичливого психологічного клімату та взаємоповаги в колективі;
- 4) керівник цікавиться думкою співробітників;
- 5) керівник заохочує творчих співробітників до вирішення поставлених завдань;

6) чітко налагоджений зворотній зв'язок між суб'єктами спілкування.

Цей стиль спілкування позитивно впливає на суб'єктів спілкування, які є високопрофесійними, відповідальними та творчими особистостями. Він гармонізує їх взаємодію та надихає на створення нових цікавих проєктів, бо ґрунтується на гуманному ставленні до людини, на глибокій повазі, довірі й орієнтації на самоорганізацію самоуправління особи та колективу.

Ліберальний стиль лідерства — модель поведінки керівника, яка сприяє відстороненню його від активної та інтерактивної взаємодії із суб'єктами спілкування, надаючи останнім можливість для розвитку самостійної діяльності.

У звичайних колективах застосування ліберального стилю лідерства має низку недоліків:

- 1) участь керівника у взаємодії зведено нанівець;
- 2) керівник перекладає свої обов'язки на співробітників;
- 3) низькі вимоги до співробітників;
- 4) відсутня спільна взаємодія між суб'єктами спілкування;
- 5) недостатня відповідальність керівника за результати діяльності колективу;
- 6) епізодично контролює діяльність співробітників.

Ліберальний стиль спілкування доцільно використовувати, коли необхідно активізувати ініціативу суб'єктів спілкування. Це, як правило, можливо в тих творчих колективах, де співробітники відрізняються самостійністю, відповідальністю та творчим індивідуалізмом і не потребують за своїми діями контролю, який тільки обмежує вільний розвиток їхньої особистості. У звичайних колективах за ліберального стилю взаємодії типовою стає ситуація, коли активні й творчо зорієнтовані співробітники починають використовувати робоче місце та час для діяльності, не пов'язаної зі спільною справою.

Вочевидь, на ефективність взаємодії впливає оптимальне обрання стилю спілкування, яке передбачає врахування низки чинників: усвідомлення конкретної ситуації (стресова, спокійна, невизначена); чіткість формулювання проблеми, яку необхідно розв'язати; особливості взаємодії в колективі; особистісні риси керівника та володіння ним організаторською технікою. Як показали результати дослідження, стиль спілкування у процесі взаємодії може змінюватись. На його вибір також впливають зовнішні чинники (економічні, політичні, соціально-психологічні та інші). Крім того, стиль спілкування зумовлено культурними цінностями найближчого середовища, його традиціями, усталеними нормами поведінки тощо.

3.8. САМОПРЕЗЕНТАЦІЯ У ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ

Самопрезентація — це цілеспрямований процес впливу на сприйняття співрозмовником ідеального образу промовця. Вона відкриває найширші варіанти вибору актів самовиявлення та самоствердження.

Сучасні психологічні уявлення про феномен самопрезентації особистості представлено в 10 напрямках: символічного інтеракціонізму, або соціальної драматургії (самопрезентація як продукт рефлексії знань інших про себе, як проекція соціуму на індивіда — носія «об'єктивної, прилюдної самосвідомості») (І. Гоффман, М. Куні, Дж. Мід, Р. Фогельсон), процесуального інтеракціонізму (самопрезентація як процес (Р. Дженкінс), когнітивного дисбалансу (пошук індивідом гармонії між власною самооцінкою та оцінкою інших) (А. Андерсон, Д. Тейлор), теорії унікальності (утвердження своєї відмінності й унікальності), атракції (прагнення бути привабливим для інших (Л. Харпер, Л. Ріфкінд), керування враженням (потреба бути в центрі уваги) (Д. Майерс, Г. Мюррей), ефективності (доведення власної ефективності) (Дж. Уайт, Р. Чармз), і прагнення до влади (І. Джонс, Т. Піттман), гуманістичної (екзистенційної) парадигми (самопрезентація як життєва стратегія та частина світобачення) (С. Джулард, А. Маслоу, К. Роджерс, Дж. Стівенс, Е. Фромм), теорії маніпуляції (самопрезентація як різновид маніпулятивного впливу) (Є. Л. Доценко), комунікативного етикету (як додержання правил ділового спілкування (Ю. М. Жуков).

О. Капустюк шляхом емпіричного дослідження виокремила три типи (особистісний, пластичний, експонований) творення особистістю образу «Я», а також три стратегії (пізнавальна, адаптивна, самозахисна). Науковець розглядає самопрезентацію особистості як психічне утворення, що включає внутріособистісну складову, яка описується в термінах її атрибутивних характеристик (саморефлексія, самототожність, інтернальність) і ситуаційну компоненту, яка актуалізується у значущих ситуаціях безпосередньої чи опосередкованої взаємодії. При цьому для носіїв особистісного й експонованого типу ситуаційний чинник залишається не актуалізованим, що дозволяє представникові першого типу зберігати притаманну йому інтенцію до самоствердження, а другому — не виходити за межі соціально внормованих приписів регуляції власної активності. На противагу зазначеним, пластичний

тип перебуває у прямій залежності від ситуації, особистісний сенс якої провокує схильність останнього до поведінки, характерної для вищевказаних типів.

У процесі взаємодії залежно від мети можна застосовувати різні стилі самопрезентації: залякування, «зразкова поведінка», інтраціяція (привабливість), прохання про допомогу (Е. Джонсон; власні переваги, привабливість, актуальний стан, причини поведінки (Ю. С. Крижанська, В. П. Третьяков).

Готуючись до самопрезентації, необхідно звернути увагу на прийоми привернення уваги, вид привітання (діловий, грайливий, епатажний, запобігливий), змістову складову. Вона може містити інформацію про родину, виховання, освіту, ціннісні орієнтації, професійні компетенції, перспективи спільної взаємодії тощо. Слід пам'ятати, що налагодженню спільної взаємодії сприяє доречно виголошений комплімент партнерові, його фірмі (організації). Крім того варто враховувати фактори, які впливають на формування першого враження (див. тему 4), та постійно вдосконалювати особисту ораторську майстерність.

Самопрезентація сприяє швидкій адаптації особистості в соціумі, надаючи можливість самоствердитися та саморозкритися завдяки оптимальному вибору стратегії та стилю подачі особистісного образу «Я».



Резюме

Інтерактивна сторона спілкування забезпечує організацію спільної взаємодії співрозмовників на основі отриманої інформації. У процесі взаємодії відбувається вплив суб'єктів спілкування один на одного, що дає можливість говорити про такі види взаємодії, як співробітництво та конкуренція.

Особи, що взаємодіють під зовнішнім впливом, можуть знаходитись у різних емоційних станах, Ерік Берн визначає їх як Дитина — Дорослий — Батько. І відповідно до свого стану особа обирає одну з побудов взаємодії: «згори», «знизу», «поруч». Вибір побудови, як правило, обирається свідомо, хоча можливий і підсвідомий вибір. Вона показує, наскільки суб'єкт спілкування відчуває та розуміє власну позицію, бачить позицію партнера та якою мірою готовий з ним чи взаємодіяти, чи прилаштуватися, чи домінувати.

Позиція партнерів по спілкуванню знайшла своє відображення в конкретних видах трансакцій: додаткова (рівна, нерівна), перехресна, прихована.

На основі трансакційного аналізу Віктор Макаров виокремив чотири основні життєві позиції: «Я — в порядку, ти — в порядку», «Я — в порядку, ти — не в порядку» «Я — не в порядку, ти — в порядку», «Я — не в порядку, ти — не в порядку». Кожна з них упродовж життя залежно від обставин може змінюватися, але це пов'язано з неабиякими душевними й фізичними зусиллями, що передбачає певний психічний стан і готовність жити в нових умовах за новими правилами.

У процесі взаємодії розрізняють такі моделі поведінки: асертивну, маніпулятивну, актуалізаторську та конфліктну.

Відомо, що людина повноцінно функціонує в різних соціальних групах, які забезпечують умови для її самореалізації. Науковці розрізняють п'ять типів соціальних спільнот і кілька типів малих соціальних груп.

Ефективність взаємодії співробітників у малій групі залежить від лідера. Він (керівник, бос, наставник, викладач, директор) впливає на підлеглих, використовуючи такі провідні засоби взаємодії, як накази, вказівки, інструкції, заохочення, покарання. Авторитет лідера значно зростає, коли він демонструє особистісні, соціальні, інтелектуальні якості.

Постійно контактуючи з групою, він може обрати оптимальний стиль взаємодії. Традиційно розглядають такі стилі лідерства, як ліберальний, демократичний та авторитарний.

Щоб ефективно та швидко налагодити взаємодію у групі, можна використати самопрезентацію, яка відіграє суттєву роль у формуванні першого враження про компетентність промовця, його цінності орієнтації та можливі перспективи спільної взаємодії.



Терміни й поняття

Авторитарний стиль лідерства	Група
Актуалізаторська поведінка	Інтерактивна сторона спілкування
Асертивна поведінка	Конфліктна поведінка
Види взаємодії	Лідер
Види трансакцій	Самопрезентація
Взаємодія	

Маніпулятивна поведінка
Маніпулятори
Маніпуляції та їх різновиди
Моделі поведінки у взаємодії
Основні життєві позиції
Прибудова та її види

Стилі лідерства
Структура малої групи
Типи лідерів
Типи маніпуляторів
Трансакція



Питання для перевірки знань

1. Розкрийте сутність поняття «інтерактивна сторона спілкування».
2. Охарактеризуйте види взаємодії.
3. Розкрийте сутність прибудови «зверху», «поруч», «знизу».
4. Назвіть види трансакцій, які найчастіше використовують викладачі у вищих навчальних закладах.
5. Назвіть ролі, за Еріком Берном, які впродовж життя грає людина.
6. Перерахуйте основні життєві позиції, які вирізняв у своїх дослідженнях Віктор Макаров.
7. Поміркуйте, яку життєву позицію ви реалізуєте сьогодні. Чи вона задовольняє вас?
8. Розкрийте сутність поняття «асертивна поведінка».
9. Охарактеризуйте правила асертивної поведінки, які ви охоче використовуєте у професійному спілкуванні.
10. Назвіть асертивні техніки, які ви найчастіше використовуєте у професійному спілкуванні.
11. Поміркуйте, чи завжди ви усвідомлюєте, коли використовуєте маніпуляції щодо вас.
12. Наведіть приклади маніпуляцій, які ви використовуєте у професійному спілкуванні.
13. Поміркуйте, до якого типу маніпуляторів ви належите.
14. Визначте, який напрям подолання конфліктної поведінки ви обираєте найчастіше. Відповідь аргументуйте.
15. Розкрийте особливості групової взаємодії.
16. Поміркуйте, до якого типу малої соціальної групи належить ваша студентська група.
17. Наведіть приклади різних типів лідера, спираючись на власний досвід.
18. Поміркуйте, який стиль лідерства, на вашу думку, сприяє згуртуванню групи.
19. Визначте основні структурні компоненти самопрезентації.



Завдання для індивідуальної роботи

Завдання 1.

Кожна мала група готує на конкурс ділову гру, де були б представлені такі види взаємодії, як співробітництво та конкуренція.

Завдання 2.

Дослідження. Поспостерігайте впродовж тижня за собою та визначте, які ролі домінують у вашій взаємодії з однокурсниками, батьками, друзями. Відповідь аргументуйте.

Визначте, яку роль ви обираєте найчастіше. Поміркуйте, чому.

Завдання 3.

Визначте вид трансакції:

Ситуація 1

Після роботи Андрій і Сашко зайшли до кав'ярні, щоб попити кави, відпочити й поговорити про день на роботі.

Андрій: Я просто обурений ставленням директора до підлеглих.

Сашко: Він ставиться до них із такою неповагою. Він не вважає їх спеціалістами.

Андрій: Мені набридло це неподобство.

Сашко: Я повністю з тобою погоджуюся.

Ситуація 2

Кінець місяця. Здавання звітів на підприємстві. Виникає сварка між керівником і із приводу недосконалості облікових даних. Працівник, намагаючися вийти з ситуації, що склалася, та досягти консенсусу з керівництвом, запрошує керівника на шашлики разом із дружиною.

Працівник: Я вже зрозумів свою помилку. Одразу ж перероблю звіт. Ми з дружиною хотіли запросити Вас на дачу на пікнік, шашлики за нами.

Керівник: Мені дуже подобається Ваша пропозиція. Якщо моя дружина не заперечуватиме, ми обов'язково Вас проінформуємо. А стосовно Вашої помилки, то вона не така вже й значна. Після пікніку ми могли б разом обговорити це питання.

Завдання 4.

Змоделюйте ситуацію, використовуючи різні чинники, які можуть вплинути на зміну життєвої позиції. Розробіть програму зміни життєвої позиції.

Завдання 5.

Розробіть правила асертивної поведінки на вибір для керівника, викладача, співробітника.

Завдання 6.

Підготуйте ситуації з різних видів маніпуляцій, спираючись на власний досвід.

Завдання 7.

Розробіть правила безконфліктної поведінки для: викладача, студента, батьків, керівника (на вибір).

Завдання 8.

Змоделюйте рольову гру, де б були представлені всі відомі вам типи лідерів.

Завдання 9.

Підготуйте самопрезентацію на тему (на вибір):

- а) моя перша зустріч зі школярами;
- б) моя перша зустріч із трудовим колективом;
- в) довільна,

обравши один зі стилів: залякування, привабливості, прохання про допомогу, влади або одну зі стратегій: пізнавальну, адаптивну чи самозахисну.



Література для поглибленого вивчення

1. *Каппони В., Новак Т.* Как делать все по-своему / В. Каппони, Т. Новак. — СПб.: Питер, 1995.

2. *Капустюк О. М.* Самопрезентація як засіб створення позитивного іміджу особистості : Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : спец.19.00.05. «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи» / О. М. Капустюк. — К., 2007.

3. *Коваленко А. Б, Корнєв М. Н.* Соціальна психологія : Підручник / А. Б. Коваленко, М. Н. Корнєв. — К.: Геопринт, 2006.

4. *Макаров В. В.* Основные жизненные позиции : Избранные лекции по психотерапии / В. В. Макаров. — М.: Академический проект, 1999.

5. *Шейнов В. П.* Как управлять другими, как управлять собой (Искусство менеджера) / В. П. Шейнов. — 2-е изд., доп. — М : Амалфея, 1997.

6. *Шейнов В. П.* Скрытое управление человеком (Психология манипулирования) / В. П. Шейнов. — Мн.: Харвест; М.: АСТ, 2000.

7. *Шостром Э.* Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Э. Шостром. — М. : Полифакт, 1992.

Розділ 4

ПЕРЦЕПТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

- 4.1. Структура процесу сприймання та розуміння у спілкуванні
- 4.2. Психологічні механізми соціальної перцепції: егоцентризм, рефлексія, ідентифікація, емпатія, каузальна атрибуція
- 4.3. Ефекти соціальної перцепції: «ореолу», «первинності», «новизни»
- 4.4. Перше враження про іншу людину
- 4.5. Соціальні стереотипи та упередження у сприйманні та їхній вплив на розуміння іншої людини у спілкуванні
- 4.6. Вплив зовнішніх ознак особистості на її сприймання іншими людьми

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете **знати**:

- особливості процесу соціальної перцепції та можливості управління нею;
- фактори, що впливають на перебіг процесу соціальної перцепції;
- сутність процесу формування першого враження;
- ефекти та помилки соціальної перцепції;
- особливості стратегій самопрезентації,

а також **уміти**:

- здійснювати аналіз та виявляти причини поведінки учасників конкретних ситуацій спілкування;
- привертати до себе увагу;
- знаходити правильні засоби самопрезентації;
- долати негативне сприйняття у спілкуванні.

4.1. СТРУКТУРА ПРОЦЕСУ СПРИЙМАННЯ ТА РОЗУМІННЯ У СПІЛКУВАННІ

Суттєвою складовою спілкування є процес сприймання людиною, який прийнято позначати терміном «**соціальна перцепція**» (від лат. perceptio — «сприймання» та socialis — «суспільний»), який визначають як сприймання, розуміння та оцінювання людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, соціальних груп, соціальних спільнот тощо). Цей термін запропонував американський психолог Джером Брунер (1947) для позначення факту соціальної обумовленості сприймання, його залежності не тільки від характеристик стимулу-об'єкта, але й від набутого досвіду суб'єкта, його цілей, намірів, значущості ситуації тощо.

Сучасні дослідження соціальної перцепції зосереджено на вивченні двох блоків проблем: аналіз особливостей суб'єкта й об'єкта міжособистісного сприймання та аналіз механізмів міжособистісного сприймання.

Тому в поняття «соціальна перцепція» психологи вкладають не тільки власне сприймання (як психічний процес), але й практично всі інші пізнавальні процеси. Крім цього, до змісту поняття також включають сприймання не тільки фізичних властивостей соціального суб'єкта, а і його внутрішніх характеристик: намірів, думок, здібностей, емоцій, установок, формування уявлення про ті відносини, які пов'язують суб'єкта з об'єктом сприймання. Отже, соціальна перцепція включає й інтерпретацію та оцінювання на цій підставі вчинків іншої людини, тобто розуміння її як особистості. Крім того, невід'ємною частиною будь-якого соціально-перцептивного процесу є емоційно-мотиваційний та поведінковий аспекти життєдіяльності особистості. Тому вживання терміну «сприймання» в цьому разі не зовсім точне, адже дія низки феноменів, що беруть участь у формуванні уявлення про іншу людину, не завжди вкладається в традиційний опис перцептивного процесу. Тож як синоніми поняття «соціальна перцепція» стали вживати «сприймання особистості», «міжособистісна перцепція», «міжособистісне сприймання». Останнім же часом більшість дослідників надає перевагу поняттю «пізнання іншої людини», яке, на їхню думку, точніше відображає процеси, що при цьому відбуваються.

На думку Олексія Бодальова, від того як люди відображають й інтерпретують зовнішність і поведінку, оцінюють можливості один одного, багато в чому залежить характер їхньої взаємодії та

результати, до яких вони приходять у спільній діяльності. Це означає, що соціальна перцепція виступає в ролі регулятора спілкування насамперед тому, що вона є носієм своєрідної перцептивно-діагностичної функції. Вибір людиною тієї чи іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприймання та оцінювання головних її елементів: партнера, самого себе, контексту ситуації загалом.

Оскільки спілкування завжди є процесом взаємодії двох або більше суб'єктів, ідеться про взаєморозуміння та взаємне пізнання людей, котрі в цій ситуації одночасно виступають і як об'єкт, і як суб'єкт пізнання.

Технічну сторону сприймання та перероблення сприйнятої інформації можна проілюструвати за допомогою схеми (див. рис. 4.1), яку запропонував німецький когнітивний психолог Клаус Фідлер. Ця схема вважається універсальною та відображає процес перероблення будь-якої інформації, а не тільки соціальної, що пов'язана з поведінкою та відносинами між людьми.

Розглянемо структурні компоненти процесу перероблення інформації більш детально.

Сприймання. Оскільки людський організм оснащений органами чуття, що дозволяють нам бачити, чути, відчувати запахи, відчувати й розрізняти дотики, тому людина біологічно готова сприймати будь-які сигнали навколишнього середовища, в тому числі й ті, що дають інформацію про людські відносини, емоції, стани, наміри, а також особистість іншої людини. Людина зберігає здатність сприймати інформацію щодо соціальних відносин і емоційних станів навіть за умов обмеженої дієздатності органів чуття, як у випадку сліпоглухонімих дітей.

Категоризація. Між сприйманням і категоризацією немає чіткої межі. Ми самі суб'єктивно сприймаємо їх як один і той самий процес. І хоча вони відбуваються одночасно, проте це різні процеси, оскільки категоризація пов'язана з відтворенням у пам'яті раніше набутої інформації. Тобто на основі набутого знання формуються категорії, що дозволяють віднести предмет, людину чи подію до певного класу явищ, а вже потім на цій основі очікувати наявності в об'єкта якихось характеристик та якостей. Лі Росс і Річард Нісбет виділяють у цьому процесі суб'єктивної інтерпретації два аспекти: перший — це «навішування ярликів», тобто співвіднесення об'єкта з уже наявною інформацією, і другий — ліквідація подвійного змісту, тобто заповнення інформаційних прогалів, що не узгоджуються з присвоєними ярликами.

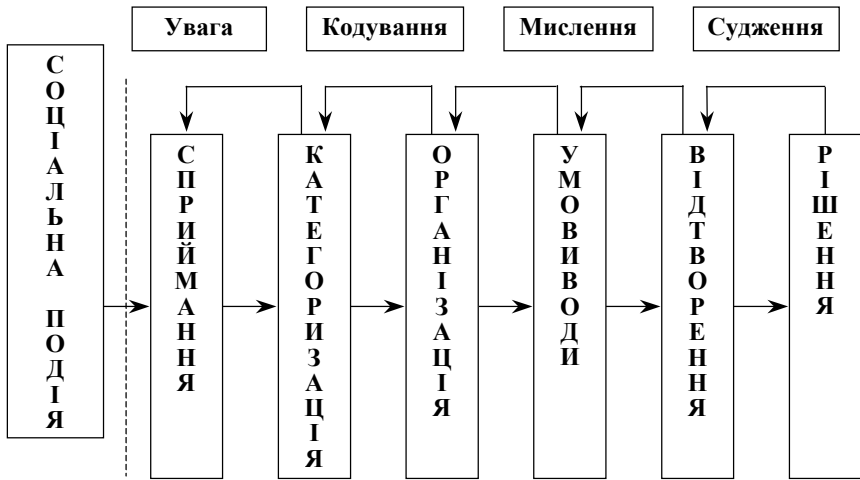


Рис. 4.1. Концептуальна структура когнітивних стадій перероблення інформації Клауса Фідлера

Організація. Здатність людей до економної організації соціальної інформації проявляється в тому, що спостерігаючи та сприймаючи новий об'єкт, люди звертаються до персональних, а не тематичних кластерів пам'яті, оскільки схильні організовувати власну пам'ять за принципом «від людини до людини». Недарма люди часто говорять незнайомцеві: «Ви мені когось нагадуєте, але я не можу пригадати, кого саме». Однак слід зазначити, що це не єдиний спосіб організації пам'яті.

Відтворення. Цей етап когнітивного перероблення інформації пов'язаний з її відтворенням із пам'яті. Людині легше відтворити з пам'яті ті одиниці інформації, які узгоджуються з високоорганізованими категоріями чи схемами, що присутні в нашій свідомості. Так, після слів «інтелігентна людина» ми відтворимо з пам'яті цілий ряд понять, схем і категорій, що пов'язані з її поведінковими характеристиками: розумна й освічена людина, вихована, вмє вести бесіду, демонструє тактичне поводження зі співрозмовником, приємна у спілкуванні, поінформована у багатьох галузях знань тощо.

Умовиводи. Коли вчені говорять про відмінності між відтворенням інформації й умовиводом, вони спираються на припущення про те, що відтворення базується на раніше засвоєній інформації, а умовивід є результатом творчого процесу перероблення й аналізу інформації. Слід зазначити, що умовиводи з при-

воду причин та особливостей поведінки інших людей мають певну специфіку, про що мова піде далі.

Дослідники Г. Рідер і М. Бревр виявили цікаву особливість побудови умовиводів, яку вони назвали *асиметричною схемою умовиводів*. Якщо йдеться про оцінку моральності людини, то негативна інформація (наприклад, про брехливість) призводить до умовиводу про нечесність. Якщо ж людина демонструє позитивну поведінку (говорить правду), то для підтвердження чесності вимагається повторне спостереження. Це означає, що у сфері моралі схема умовиводів для позитивного судження потребує більше сильних і вагомих доказів, а для негативного досить одного факту.

У випадку, коли йдеться про сферу здібностей людини, соціальне судження має зворотну асиметрію, а більш діагностичною є інформація про позитивну поведінку. Так, якщо відомий спортсмен невдало виступає на окремих змаганнях, то це не принижує загальної високої оцінки його здібностей.

Рішення та судження. Це кінцевий продукт когнітивного перероблення інформації та його видимий результат. Психологи розуміють цей процес як каузальний (причинний) шлях, що веде від пам'яті до суджень. Тобто це підсумковий варіант перероблення, аналізу, узагальнення й оцінювання сприйнятої інформації щодо іншої людини, який ми усвідомлюємо.

Таким чином, схема когнітивних етапів перероблення інформації дає нам швидше уявлення про складність даного процесу, ніж реальну картину протікання цього процесу в людей.

Взаєморозуміння ж людей у процесі спілкування здійснюється за рахунок особливих психологічних механізмів, до яких належать: **егоцентризм, рефлексія, ідентифікація, емпатія, каузальна атрибуція.**

4.2. ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ: ЕГОЦЕНТРИЗМ, РЕФЛЕКСІЯ, ІДЕНТИФІКАЦІЯ, ЕМПАТІЯ, КАУЗАЛЬНА АТРИБУЦІЯ

Процес розуміння іншої людини — складне явище, в якому вирізняють два рівні. На першому відбувається усвідомлення цілей, мотивів, установок іншої людини. Другий рівень характеризується здатністю прийняти цілі, мотиви, установки іншої людини як свої власні. Цей рівень, як правило, відсутній у дітей і є

результатом більш пізнього онтогенетичного розвитку, хоча не всі дорослі люди здатні розуміти іншу людину саме на цьому рівні.

Причиною цього є механізм егоцентризму. **Егоцентризм** (від лат. *ego* — «я» та *centrum* — «центр кола») — це зосередженість індивіда тільки на власних інтересах та переживаннях і, як наслідок, нездатність розуміти іншу людину як суб'єкта й особистість, відмінну від нього. Корені егоцентризму — у нерозумінні суб'єктом того, що можливе існування інших, протилежних поглядів, у наявності у нього імпліцитної впевненості в тому, що психологічна організація інших людей тотожна його власній. Дослідники вирізняють такі різновиди егоцентризму: *пізнавальний* — виявляється в процесах сприймання та мислення; *моральний* — проявляється в нездатності до розуміння моральних дій і вчинків інших людей; *комунікативний егоцентризм* — неповага до смислового наповнення понять партнерів зі спілкування. Найяскравіше егоцентризм проявляється в ранньому дитинстві та старості. Подолання егоцентризму здійснюється на основі послідовного розвитку здатності до децентрації та може відбуватися в кожній із цих сфер відносно незалежно одна від одної.

Другий рівень взаєморозуміння забезпечується такими механізмами, як ідентифікація, емпатія та рефлексія. Феномен ідентифікації належить до найзначніших та найяскравіших процесів людського спілкування. **Ідентифікація** (від лат. *identificare* — «ототожнювати») — це спосіб пізнання іншої людини, за якого припущення про внутрішній стан партнера зі спілкування будується на основі спроб поставити себе на його місце. Це неусвідомлений процес ототожнення себе з іншою людиною чи соціальною групою.

Свого часу термін «ідентифікація» увів до обігу Зігмунд Фройд і надалі цей феномен вивчався досить активно (Д. Раппорт, Альберт Бандура, Телкотт Парсонс, Чарльз Кулі, Джордж Мід, Борис Паригін та інші). У сучасній психології поняття «ідентифікація» охоплює три області психічної реальності, що взаємно перетинаються. По-перше, ідентифікація — це процес об'єднання суб'єктом себе з іншим індивідом чи групою на основі встановленого емоційного зв'язку, а також включення до свого внутрішнього світу й прийняття як власних норм, цінностей, зразків. По-друге, ідентифікація — це уявлення, бачення суб'єктом іншої людини як продовження себе самого, наділення її своїми рисами, почуттями, бажаннями (наприклад, батьки, що очікують від дитини здійснення власних честолюбних задумів). По-третє, іден-

тифікація — це механізм поставлення суб'єктом себе на місце іншої людини, що знаходить свій прояв у вигляді занурення, перенесення індивідом себе в поле, простір, обставини іншої людини та призводить до засвоєння її особистісних смислів. Саме останній тип ідентифікації дозволяє моделювати смислове поле партнера зі спілкування, забезпечуючи процес взаєморозуміння.

Отже, більшість визначень поняття «ідентифікація» свідчить про те, що під ним зазвичай розуміють механізм міжособистісної регуляції поведінки індивідів у процесі спілкування. Уподібнення до іншого, ототожнення себе з ним, запозичення важливих його характеристик, згода на контроль з його боку — все це ніщо інше, як способи взаєморозуміння партнерів зі спілкування, спрямовані на кращу організацію спільної діяльності. Ідентифікація тісно пов'язана з іншим близьким за змістом явищем — емпатією.

Емпатія (від грец. *empatheteia* — «співпереживання») — особливий спосіб розуміння іншої людини, коли домінує емоційне, а не раціональне сприйняття її внутрішнього світу. Це розуміння не за допомогою слів, а за допомогою відчуттів, почуттів, емоцій і подальшого усвідомлення їх, прояв емоційної чуйності.

Термін «*емпатія*» був уведений до обігу в психології Едвардом Тітченером. Наразі дослідники розрізняють: *емоційну емпатію*, що ґрунтується на механізмах проєкції та наслідування моторних і афективних реакцій іншої людини; *когнітивну емпатію*, що базується на інтелектуальних процесах (порівняння, аналогія тощо), та *предикативну емпатію*, що проявляється як здатність особи передбачати афективні реакції іншої людини в конкретних ситуаціях. Також встановлено, що здатність до емпатії збільшується, як правило, з накопиченням життєвого досвіду, а також у випадку схожості поведінкових та емоційних реакцій суб'єктів.

Як особливі форми емпатії вирізняють *співпереживання* — переживання суб'єктом тих самих емоційних станів, що переживає інша людина, через ототожнення себе з нею, та *співчуття* — переживання власних емоційних станів з приводу почуттів іншої людини.

Ефективність процесу спілкування залежить від того, наскільки співрозмовники адекватно розуміють один одного та кожен себе. Адекватність такого сприймання забезпечую механізми рефлексії.

Рефлексія (від лат. *reflexio* — «відображення») — процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів і станів, самоаналіз цінностей, поглядів, прагнень, вчинків.

У соціальній психології та психології спілкування під рефлексією розуміють усвідомлення діючим індивідом того, як він у дійсності сприймається та оцінюється партнером по спілкуванню.

Це вже не просте знання або розуміння іншого, а знання того, як інший розуміє свого партнера, своєрідний подвоєний процес дзеркального відображення один одного, глибоке, послідовне взаємне відображення, змістом якого є відтворення внутрішнього світу партнера по спілкуванню, причому в цьому внутрішньому світі у свою чергу відображається внутрішній світ першого.

У різних ситуаціях перед нами постає питання «Чому людина поводить себе саме так, а не інакше?». У більшості таких випадків ми не маємо вичерпної інформації для відповіді на це запитання, і тому намагаємося самотужки знайти логічне пояснення причин, що змушують поводитися іншу людину саме так. Своєрідну інтерпретацію та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших людей, що базується на буденному життєвому досвіді, називають терміном «**каузальна атрибуція**». У соціальній психології процесові формування нашого враження про людей та тому, яким чином ми будемо свої припущення про причини поведінки інших, присвячено **теорію атрибуції**. Батьком її часто називають Фріца Хайдера. Він одним із перших звернув увагу на те, що називав «наївною» психологією або психологією здорового глузду. На думку вченого, люди намагаються зрозуміти поведінку інших, об'єднуючи разом інформацію, якою вони володіють, доки не приходять до логічного пояснення чи не з'ясують причину. Хайдера цікавило, що і чому здавалося людям розумним і обґрунтованим і як вони приходили до своїх умовиводів.

Один із найбільш значущих висновків Хайдера містився в простому розподілі можливих атрибуцій на *внутрішні* та *зовнішні*. Намагаючись зрозуміти поведінку інших людей, наприклад, з'ясувати, чому батько тільки що вилаяв сина, ми можемо створити подумки одну з двох атрибуцій. Ми можемо створити *внутрішню атрибуцію*, вирішивши, що причина поведінки батька полягає в ньому самому — в його рисах особистості, характері, установках, диспозиціях. Таке пояснення приписує поведінку внутрішнім причинам. Наприклад, ми могли б вирішити, що батько просто не вмів виховувати дітей. І навпаки, ми можемо уявити собі зовнішню атрибуцію, якщо вирішимо, що причина поведінки була в самій ситуації, наприклад, якщо син тільки що вийшов на проїжджу частину вулиці й не подивився в усі боки — це пояснення приписує поведінку батька зовнішнім причинам (тобто

таку поведінку спровоковано не рисами його особистості, а діями сина).

Слід також звернути увагу на те, що наше враження про батька буде суттєво відрізнятися залежно від обраного нами типу атрибуції. Якщо ми будемо його оцінювати з точки зору внутрішньої атрибуції, тоді в нас виникне негативне уявлення про чоловіка. Якщо ж будемо керуватися зовнішньою атрибуцією, то зможемо зрозуміти в його поведінці досить небагато — врешті-решт більшість батьків повелася б у такій ситуації так само.

Ще одним значним внеском Фріца Хайдера є його висновок про те, що ми майже завжди надаємо перевагу внутрішнім атрибутам, а не зовнішнім, оскільки більш схильні вважати, що причини поведінки людини — в ній самій, у її характері. Наше сприйняття спрямовано на людей — вони такі, якими ми їх бачимо, в результаті чого досить легко можна не помітити саму ситуацію (зовнішнє пояснення), яку досить важко побачити та піддати опису.

Найбільш суттєвими результатами експериментальних досліджень каузальної атрибуції є такі дані: 1) відхилення від логічних норм процесу приписування причин поведінки іншої людини під впливом суб'єктивних чинників (інформаційних та мотиваційних); 2) пояснення невдалих результатів діяльності зовнішніми чинниками, а успішних — внутрішніми; 3) постійні відмінності в поясненні людиною власних вчинків і поведінки інших людей.

Подальші дослідження призвели до того, що на початку 80-х рр. М. Х'юстон та Й. Ясперс сформулювали **теорію соціальної атрибуції**. Соціальна (групова) каузальна атрибуція розуміється ними як інтерпретація поведінки й результатів діяльності людей на основі їх групового членства. Ця атрибуція є: 1) соціальною за походженням, оскільки виникає та розвивається в результаті соціальної взаємодії індивідів або під впливом соціальної інформації; 2) груповою з точки зору об'єкта спрямованості — не на конкретного індивіда, а на людину як члена конкретної соціальної групи; 3) груповою з точки зору схожості членів соціальної групи та відмінностей між групами. Соціальній групі властиво впливати на процес міжособистісної перцепції, що відбувається між її членами та представниками інших груп. Це знаходить своє відображення в низці ефектів. Так, *ефект наслідування* проявляється в дотриманні загальних зразків поведінки, еталонів, стереотипів, прийнятих у групі. *Ефект бумеранга* — дії чи інформація, спрямовані проти когось, обертаються проти тих, хто вчинив ці дії або надав цю інформацію. *Ефект «ми та вони»* ґрунтується на

почутті приналежності до певної групи людей (*ефект «ми»*) та одночасного відсторонення від інших, розмежування з іншими групами (*ефект «вони»*). *Ефект групового фаворитизму* — тенденція будь-яким чином сприяти членам своєї групи на противагу членам іншої групи, а *ефект групового егоїзму* свідчить про спрямованість групових інтересів, цілей і норм поведінки проти інтересів, цілей та норм поведінки окремих членів групи чи всього суспільства. Ця група ефектів може мати як позитивний, так і негативний характер.

У свою чергу Гарольд Келлі створив власну теорію атрибуції, сфокусовану на першому та ключовому кроці в процесі соціального сприймання: як люди приймають рішення про вибір внутрішньої чи зовнішньої атрибуції. Основний внесок Келлі до теорії атрибуції полягає в ідеї, що ми помічаємо та обдумуємо більше одного сегмента інформації під час формування враження про іншу людину. Наприклад, ви просите подругу дати покористуватися її ноутбуком, а вона вам відмовляє. Природно, що ви здивовані, чому вона так вчинила. Чим можна пояснити її поведінку? Теорія Гарольда Келлі, або **коваріаційна модель**, стверджує, що ми досліджуємо різні прояви поведінки людини в різноманітних ситуаціях для того, щоб відповісти на це запитання.

Гарольд Келлі (як і Фріц Хайдер), виходить із припущення, що в процесі створення атрибуції ми збираємо інформацію або дані, котрі допоможуть нам зробити однозначний висновок. Дані, що ми використовуємо, за Келлі, — це коливання поведінки людини в часі, зміни в її поведінці залежно від місця, взаємодії з іншими людьми та бажаних цілей. Лише коли ми маємо справу з коваріацією в поведінці людини (наприклад, коли ваш друг відмовляється дати вам грошей у борг, хоча іншим дає), ми можемо зробити висновок про причини його поведінки.

Коваріаційна модель передбачає, що люди роблять каузальні атрибуції (приписують причинність) раціональним, логічним шляхом. Гарольд Келлі вважає, що людина при цьому використовує три типи важливих даних: *інформація про схожість, виключність і постійність поведінки* іншої людини. Люди виявляють ознаки того чи іншого варіанта поведінки (наприклад, виключність дій), і потім приходять до логічного умовиводу про те, чому людина робить те, що вона робить. Однак існує ряд досліджень, котрі не підтверджують пропоновану модель атрибуції. Було виявлено два моменти, що суперечать коваріаційній моделі. По-перше, люди не спираються під час побудови атрибуції на інформацію про схожість поведінки настільки, наскільки це описує тео-

рія Келлі; вони більше спираються на інформацію про постійність та виключність поведінки. По-друге, люди не завжди мають відповідну інформацію з усіх трьох вимірів, запропонованих Келлі. Наприклад, у нас може не бути інформації про постійність поведінки, оскільки ми вперше звернулися з таким проханням до людини. За таких обставин люди формують атрибуції на основі наявної інформації, а в разі потреби приходять до певних умовиводів із приводу «відсутніх даних». Іншими словами, коваріаційна модель представляє звичайну людину як таку, що систематично шукає логічних пояснень щодо вчинків і поведінки інших людей.

Проте люди не завжди мислять настільки чітко та раціонально. Трапляється, що ми формуємо зовсім хибні й такі, що не відповідають дійсності атрибуції. А такі дослідники соціальної перцепції, як Лі Росс, у таких випадках говорять про так звану **«фундаментальну помилку атрибуції»**, яка проявляється в тенденції переоцінювати значення рис особистості під час пояснення людської поведінки та недооцінювати роль ситуаційних факторів. Не завжди приписування внутрішньої атрибуції є помилковим, цілком очевидно, що люди чинять так, а не інакше, в силу власного характеру. Проте трапляється багато випадків, коли на поведінку людину суттєво впливають обставини.

Чому ж люди роблять фундаментальну помилку атрибуції? Одна з причин цього явища в тому, що коли ми намагаємося пояснити причини поведінки іншої людини, наша увага зосереджена більшою мірою на людині, а не на ситуації. Ситуативні причини людської поведінки практично невидимі для стороннього спостерігача. У випадку, коли ми не знаємо, що сталося з людиною до того моменту, коли ми з нею зустрілися (наприклад, родинна сварка), ми не можемо аналізувати причини поведінки з точки зору наявної ситуації. Проте, навіть коли ми «знаємо ситуацію», то все ж таки можемо не уявляти, як ця людина її інтерпретує, якого значення вона їй надає. Про це ми можемо лише здогадуватися.

Хоча інформація про ситуативний вплив може бути недоступна, сама людина залишається відкритою для сприймання іншими. І, як наголошував Фріц Хайдер, те, на що ми звертаємо увагу, може служити розумним і логічним поясненням видимих вчинків. Таким чином, саме люди, а не ситуація мають *перцептивну помітність* для нас; на них ми звертаємо увагу, і, відповідно, схильні думати, що тільки вони є причинами власних дій. Ми також звертаємо більше уваги на людей, а не ситуацію, в якій вони

знаходяться, тому що ситуацію важко розпізнати й зрозуміти; ми недооцінюємо (чи навіть забуваємо) про вплив ситуації, коли інтерпретуємо поведінку людини, хоча сама людина — всього лише частина події.

Встановлено, що процес формування атрибуцій складається з двох етапів. На першому етапі люди спочатку формують внутрішню атрибуцію та вважають, що поведінка конкретної людини зумовлена нею самою. Зазвичай цей процес відбувається досить швидко та спонтанно. І саме тому на цьому етапі автоматично виникає фундаментальна помилка атрибуції. Потім, на другому етапі, люди намагаються узгодити визначену ними атрибуцію із ситуацією, в якій перебувала інша людина, що була об'єктом спостереження. На цьому етапі для отримання логічного пояснення того, що відбувається, спостерігач має докласти певних зусиль для аналізу поведінки та ситуації. Цей процес потребує не тільки бажання але й певних умінь.

Крос-культурні дослідження встановили, що люди західної індивідуалістичної культури частіше роблять фундаментальну помилку атрибуції, оскільки в цій культурі особливе значення надається індивідуальній свободі й автономії особистості. Коли представники цієї культури формують атрибуцію про інших людей, їхня первинна, автоматична атрибуція має диспозиційну тенденцію. І тільки тоді, коли вони помічають ситуативну інформацію та мають мотивацію до більш глибоких розмірковувань, вони переходять до аналізу можливих ситуативних пояснень. У східних культурах (колективістичних) люди надають більшого значення груповому членству, взаємозалежності та конформності у ставленні до норм соціальної групи. Люди, що дотримуються цих культурних цінностей, віддають перевагу ситуативним, а не особистісним диспозиціям. Завдяки іншому типу соціалізації члени колективістичних культур роблять менше фундаментальних помилок атрибуції. Експериментальні дослідження показали, що у представників східних культур первинною автоматичною та природною атрибуцією є ситуативна (перший рівень атрибуції). І тільки у випадку, коли в них є мотивація до більшої когнітивної роботи, вони прийдуть до можливих диспозиційних атрибуцій.

Окрім цього Томас Петігрю в 1979 р. увів термін «**гранична помилка атрибуції**», яким він позначив тенденцію формувати диспозиційні атрибуції про цілу соціальну групу. Таким чином, приписування цілим народам негативних якостей, наприклад агресивності, нечесності, злих намірів тощо, є граничною помилкою атрибуції. Саме під дією цієї помилки виникають соціальні

стереотипи інтерпретації поведінки, що знаходять своє відображення в таких негативних явищах, як упередження (забобони) та дискримінація.

Слід також зазначити, що людина здатна спрощувати, підганяти під готові шаблони нову інформацію щодо стосунків, явищ, ситуацій і конкретних предметів, а також добудовувати відсутні ланки для створення цілісного образу події чи поведінки іншої людини. Для цього суб'єкт вдається до застосування таких ментальних операцій, як схематизація, категоризація, типізація та стереотипізація.

Схеми — це створювані людиною різноманітні припущення та знання щодо інших людей, стосунків між ними, самої себе, соціальних ролей і певних подій буттєвого характеру, повторення одних і тих самих дій у конкретній ситуації.

Наші схеми містять основні знання та враження, що дозволяють нам поводитися адекватно в навчальній аудиторії, ресторані, церкві, музеї чи лікувальному закладі. Схеми включають усі наші знання та враження, на підставі яких ми намагаємося оцінити нову інформацію. І чим більш невизначеною є інформація, тим частіше ми використовуємо схеми, заповнюючи інформаційні пробіли й добудовуючи за їхньою допомогою загальну картину. Однією з таких схем є так звана «імпліцитна теорія особистості».

Імпліцитна теорія особистості — своєрідна схема, яку створює людина, коли групує разом різні види рис особистості іншої людини; наприклад, багато людей вважає, що якщо людина добра, то вона буде також і щедрою. Імпліцитні теорії особистості виконують ту саму функцію, що й будь-які інші схеми: ми всі користуємося ментальними спрощеннями, щоб переносити свої уявлення з меншої на більшу кількість інформації. В цьому випадку як відправну точку ми використовуємо дуже незначну кількість інформації, котру потім за допомогою наших схем перетворюємо на більш повне уявлення про конкретну людину. Таким чином, ми можемо швидко сформувавши враження про людину, не витрачаючи багато часу на те, щоб зрозуміти, з якою людиною ми маємо справу.

Усі імпліцитні теорії особистості мають загальні компоненти: вони розвиваються з часом і в міру накопичення досвіду. Також вважається, що більшість людей, які є носіями однієї культури, будуть створювати близькі між собою імпліцитні теорії особистості.

Курт Хоффман і його колеги висунули гіпотезу про те, що імпліцитні теорії особистості, притаманні різним культурам, самі

по собі впливають на спосіб формування враження про інших людей. Якщо схеми стосуються націй, рас, статей чи соціальних груп, їх називають стереотипами, мова про них піде далі.

Таким чином, у конкретній ситуації спілкування на процес сприймання й розуміння іншої людини (який передбачає сприймання та оцінювання головних її елементів: партнера, самого себе та загального контексту ситуації) впливає багато різноманітних факторів та змінних, а саме:

- особливості учасників спілкування: тип темпераменту, риси особистості (екстраверсія-інтроверсія, локус контролю, тривожність, ригідність, імпульсивність, домінантність тощо), характер (відкритість, приязність, спостережливість, доброзичливість та ін.), особливості Я-концепції (Я-образ, самооцінка, рівень домагань, «картина світу» тощо), мотивація, ціннісні орієнтації, комунікативна компетентність, вік, стать, життєвий досвід тощо;

- особливості ситуації спілкування (час, місце, обставини, статус ситуації, можливі контексти ситуації, динаміка розвитку подій тощо);

- ставлення до ситуації спілкування (позитивне-негативне, значущість ситуації, розуміння контексту, мотивація щодо участі в ситуації спілкування тощо)

4.3. ЕФЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ: ОРЕОЛУ, ПЕРВИННОСТІ, НОВИЗНИ

Під час сприймання людьми один одного можуть виникати різні «ефекти» сприйняття. Найвідомішими є ефекти *ореолу*, *первинності* та *новизни*.

Ефект ореолу (або гало-ефект) — поширення в умовах дефіциту інформації про людину загального оціночного враження про неї на сприймання її вчинків та особистісних якостей. В основі ефекту ореолу, як і багатьох інших явищ соціальної перцепції, лежать механізми, що за нестачі необхідної для успіху тієї чи іншої діяльності інформації про соціальні об'єкти забезпечують її категоризацію, спрощення та відбір.

Ефект ореолу виникає за умов:

- дефіциту часу на ґрунтовне знайомство й аналіз особистості іншою людиною;

- переважаності інформацією про інших людей;

- незначущості іншої людини;
- стереотипу сприймання, що виник на основі узагальненого, недиференційованого уявлення про велику групу людей, з якою ця людина пов'язана;
- непересічні, яскравої особистості іншої людини.

Розрізняють *позитивний* та *негативний ореоли*. Так, якщо перше враження про людину в цілому приємне, то надалі вся її поведінка, риси особистості та вчинки переоцінюються в позитивний бік, тобто в них виділяються й перебільшуються лише позитивні моменти, а негативні ніби недооцінюються чи не помічаються (*позитивний ореол*). Якщо ж перше враження було негативним, то надалі все відбувається навпаки (*негативний ореол*). Особливо наочно це проявляється в оцінці красивих людей, котрим симпатизують більше, ніж некрасивим. І навпаки, некрасивій людині приписують негативні якості, а також применшують позитивні наслідки її вчинків.

Тісно пов'язані з попереднім ефектом і **ефекти первинності** та **новизни**. Ці ефекти стосуються порядку подання інформації про людину для формування певного уявлення про неї. **Ефект первинності** виявляється в тих випадках, коли сприймається незнайома людина та під час її оцінювання роль установки відіграє інформація, що була подана раніше. Свого часу було проведено кілька експериментів, що підтвердили наявність цього феномену. Так, Соломон Аш запропонував учасникам експерименту ознайомитися представленими описами, а потім оцінити людину, яку в них зображено:

А. Стів розумний, працелюбний, імпульсивний, критичний, впертий і заздрісний.

Б. Стів заздрісний, впертий, критичний, імпульсивний, працелюбний і розумний.

Обидва описи містять одну й ту саму інформацію про Стіва, однак у першому описі спочатку йде позитивна інформація, а у другому — негативна. Соломон Аш з'ясував, що люди, котрі ознайомилися з описом А, більш позитивно оцінювали Стіва, ніж ті, у кого на початку опису була негативна інформація.

У ситуації сприймання знайомої людини може виникати **ефект новизни**, суть якого полягає в тому, що остання, новіша інформація про людину стає найбільш значущою та відповідно може або посилювати вже стале ставлення до людини, або ж змінювати його в протилежний бік.

Ефекти сприймання та стереотипи відіграють подвійну роль у людському спілкуванні. З одного боку, вони скорочують час

ознайомлення з іншими людьми, дають змогу вступати в контакти з людьми різного віку, статі, різної професійної та соціальної приналежності. З іншого — стереотипи стандартизують процес людського спілкування, можуть сприяти формуванню хибних знань про людей, призводити до помилок в оцінюванні поведінки та особистості іншої людини, що негативно впливає на весь процес спілкування й подальші стосунки між людьми. У зв'язку з цим точність і адекватність сприймання людини людиною є необхідною умовою ефективності спільної діяльності.

4.4. ПЕРШЕ ВРАЖЕННЯ ПРО ІНШУ ЛЮДИНУ

У працях, присвячених проблемі формування першого враження це явище розглядається як феномен, у якому поєднуються чуттєвий, логічний та емоційний компоненти, наявне емоційне ставлення, а також більш-менш усвідомлювані оцінні судження.

Психологічні дослідження формування першого враження виявили певні типові схеми, за якими будується образ іншої людини. Побудова образу партнера по спілкуванню за цими схемами призводить до так званих **ефектів першого враження**, які по суті є складовими вже розглянутого нами *ефекту ореолу*. Знання природи цих ефектів дозволяє краще зрозуміти, як формується перше враження про іншу людину.

Основними ефектами першого враження вважають: ефект *переваги (нерівності)*, *привабливості*, *ставлення до нас*.

Найчастіше спрацьовує *ефект переваги (нерівності)* — схильність людей переоцінювати різні психологічні якості тих, хто перевершує їх за якимось, особисто для них суттєвим параметром. Пусковим механізмом може бути реальна або уявна нерівність партнерів по спілкуванню в тій чи іншій сфері — соціальній (різний соціальний та груповий статус), інтелектуальній, фізичного здоров'я тощо. Наприклад, якщо хтось — хворобливий та слабкий, а хоче бути здоровим і сильним, то, зустрівши здорову й сильну людину, він переоцінює її за всіма параметрами: вона в його очах одночасно буде і красивою, і розумною, і доброю. Коли ми маємо справу з людиною, котру самі в чомусь перевершуємо, то схильні недооцінювати її. Важливим є і те, що перевага фіксується за якимось одним параметром, а переоцінка (чи недооцінка) відбувається за багатьма параметрами.

Ефект привабливості — якщо людина нам подобається зовні, то одночасно ми схильні вважати її більш гарною, розумною, ці-

кавою тощо, тобто знову переоцінюємо багато з її психологічних характеристик. За даними американського психолога А. Міллера, зовні красивих людей оцінюють також як більш упевнених у собі, щасливих і щирих, урівноважених, енергійних, люб'язних, витончених і багатших духовно, ніж тих, кого експерти віднесли до категорії «некрасивих».

Ефект ставлення до нас — ті люди, що добре до нас ставляться, здаються нам значно кращими за тих, хто ставиться до нас не так добре.

Такі загалом типові схеми формування першого враження. Однак важливо знати не тільки особливості певного ефекту першого враження, а також і ті особливості зовнішності іншої людини чи ситуації, що запускають у дію ті чи інші схеми сприймання людини під час першого знайомства. Найважливішими характеристиками партнера по спілкуванню в цьому випадку є ті, що дозволяють віднести його до якоїсь категорії, групи. Саме ці характеристики сприймаються найбільш точно та впливають на подальший процес спілкування, а решта рис і особливостей, що не потрапили «у фокус», просто добудовуються за названими вище схемами.

Дослідження точності процесу соціальної перцепції під час першого знайомства дало підстави говорити про наявність у ньому таких цікавих явищ, як *фізіогномічна редукція* та *стереотипізація*, результатом дії яких є поява й функціонування стереотипів сприймання та ефектів першого враження.

Фізіогномічна редукція (англ. *physiognomic reductionism*) — судження про психічні та особистісні особливості людини, що ґрунтуються на оцінці її зовнішнього вигляду (будова та характерний вираз обличчя, особливості статури, ходи тощо). Аристотель, який є автором однієї з найбільш ранніх робіт із вивчення обличчя людини, свого часу вважав, що «людина з низьким чолом відзначається мінливістю, у той час як людям з опуклим та округлим чолом притаманна запальність. Широко розплющені очі вказують на зухвалість, а очі, що кліпають, — на нерішучість. Великі та відстовбурчені вуха свідчать про схильність до беззмістовних розмов і балаканини». У XVIII ст. швейцарський священик Йохан Лаватер написав об'ємний трактат із фізіогноміки. Він вважав, що ніс є показником смаку, сприйнятливості й почуттів; губи — м'якості характеру та дратівливості; підборіддя — чуттєвості; шия — гнучкості та ширості. Священик також наводив чітку формулу, що пов'язувала зовнішні особливості людини та її чесноти: «Найбільш високоморальні — це найбільш красиві люди, а найбільш аморальні — найбільш потворні».

Французький кримінолог Чезаре Ломброзо дотримувався думки, що усе людство можна поділити на два типи — «злочинці» та «незлочинці». Він заявляв, що для «злочинця від народження» характерними є: асиметрія обличчя, низьке скошене чоло, нависаючі брови та криві зуби.

Схожі теорії були повністю розвінчані з наукової точки зору, проте народна творчість завжди намагалася пов'язати певні аспекти зовнішності з рисами особистості. І до сьогодні в кожній національній культурі існує безліч фізіогномічних уявлень та ознак. Широко відомо, що означають, наприклад, високе чоло, вузькі губи, випнуте підборіддя. Існує фіксований набір ознак і щодо інших частин обличчя (очей, носа, брів, вух). Дослідами О. О. Бодальова встановлено наявність таких стереотипів сприймання: люди з квадратним підборіддям мають сильну волю; з високим чолом — розумні; з жорстким волоссям — непокірний характер; повні люди — добродушні; люди низькі на зріст — прагнуть влади, відзначаються енергією, бажанням командувати; гарні люди — не дуже розумні, проте самолюбиві; тонкі, вузькі губи — ознака потайливості; людина з постійно напіввідкритим ротом — невеликого розуму.

Вважається, що фізіогномічні уявлення ми дістаємо вже готовими з нашого соціального оточення, а не набуваємо в процесі накопичення індивідуального життєвого досвіду. Це не наше особисте надбання, а продукт колективної творчості. Підтвердженням цього є той факт, що фізіогномічні уявлення в різних культурах значною мірою відрізняються. Наприклад, у в'єтнамській культурі великий рот корелює з високим інтелектом, причому це стосується лише чоловіків. У деяких культурах рудий колір волосся є ознакою запального характеру, а маленькі очі вказують на те, що цій людині не варто довіряти. Також слід враховувати, що фізіогномічні «ознаки-ключі» однієї культури можуть бути непридатними для іншої. Цим пояснюється і той факт, що людям важко диференціювати та запам'ятовувати обличчя людей іншої раси: їхня зовнішність здається нам дуже подібною, аж до ілюзії повної ідентичності.

Наскільки такі уявлення відповідають дійсності? Відомо, що фізіогномісти та люди з великим життєвим досвідом часом дають дуже точну психологічну характеристику людині, яку вони оцінюють після нетривалого спостереження. Проте існує думка, що не слід жорстко пов'язувати окремі деталі зовнішності людини з її характером чи рисами особистості, оскільки це часто призводить до помилок. Якщо ж фізіогномічну редукцію використову-

вати як механізм для швидкого, побіжного оцінювання співрозмовника з метою отримати загальну, недеталізовану оцінку через брак часу й при цьому не вимагати від неї абсолютної точності та надійності, тоді це цілком доречно.

Щодо такого явища, як *стереотипізація*, Тетяна Стефаненко вважає за потрібне робити чіткий розподіл між стереотипами як соціальним явищем (узагальненим образом певної соціальної групи) та стереотипізацією як психологічним процесом. **Стереотипізація** — це раціональна форма пізнання, окремий випадок процесу категоризації. Проте стереотипізація не тотожна категоризації. По-перше, люди можуть ідентифікувати іншу людину як члена конкретної категорії на основі об'єктивних властивостей, але не приписувати їй жодних стереотипних якостей. По-друге, стереотипізація відрізняється від категоризації впливом на неї відносин між групами. Окрім цього Стефаненко пропонує відокремлювати психологічні, соціально-психологічні та соціальні функції *стереотипізації*.

Психологічні функції стереотипізації: а) спрощення й систематизація складної та великої за обсягом інформації, яку людина отримує з навколишнього середовища; б) засіб досягнення соціального значення інформації.

Соціально-психологічні функції стереотипізації: а) міжгрупова диференціація, найчастіше оцінна на користь своєї групи; б) підтримка позитивної групової ідентичності.

Соціальні функції стереотипізації: а) пояснення наявних міжгрупових відносин; б) виправдання існуючих міжгрупових відносин; в) збереження відносин.

4.5. СОЦІАЛЬНІ СТЕРЕОТИПИ ТА УПЕРЕДЖЕННЯ У СПРИЙМАННІ ТА ЇХНІЙ ВПЛИВ НА РОЗУМІННЯ ІНШОЇ ЛЮДИНИ У СПІЛКУВАННІ

Соціальні стереотипи є своєрідним способом визначення, «маркування» своїх та чужих. До науки термін «*соціальний стереотип*» ще в 1922 р. увів Уолтер Ліппман. Це поняття тлумачиться ним як впорядкована, схематично детермінована культурою картина світу в голові людини. Ліппман називав такі причини виникнення стереотипів:

1. Економія зусиль під час сприймання складних соціальних об'єктів.
2. Захист соціальних цінностей.

Сучасний варіант розуміння терміну «соціальний стереотип» — це відносно стійкий і спрощений образ соціального об'єкта (групи, людини, події, явища тощо), що утворюється за умов дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду індивіда та часто упереджених уявлень у суспільстві.

Генрі Теджфел запропонував ряд положень, котрі на його думку, описують такий феномен, як соціальний стереотип.

1. Людям психологічно легше характеризувати великі соціальні групи недиференційованими, грубими та упередженими ознаками.

2. Протягом тривалого часу стереотипи зберігають стабільність.

3. На трансформацію стереотипу можуть впливати зміни соціальної, політичної та економічної сфер життя, однак трансформація настає не завжди й сильно розтягнута в часі.

4. За відсутності явної ворожнечі між групами стереотипи зрідка проявляються на поведінковому рівні; в умовах напружених і конфліктних відносин стереотипи стають більш жорсткими, загострюються й починають відігравати провідну роль у реальній поведінці людей, аж до відвертої ворожості. Мало піддаються управлінню, корекції та змінам.

5. Стереотипи засвоюються в ранньому дитинстві як «почутва картина світу»; діти використовують стереотипи задовго до виникнення в них ясних уявлень про різні групи.

Зміст стереотипу визначають такі фактори:

- *характеристики групи, що продукує стереотип:* а) специфіка її етнічної психології; б) система цінностей, закріплена в культурі та буденній свідомості; в) її суспільно-історичний розвиток;

- *взаємини між групами на поточний момент:* а) історія їхніх стосунків; б) символічно-ціннісне вираження взаємин; в) соціально-політичні й економічні умови стосунків;

- *тривалість і глибина контактів між представниками груп.* Умовами оптимальної організації контакту є: а) визнання безумовної рівності сторін; б) наявність обстановки відкритості та довіри; в) прийняття спільних, значущих для обох сторін цілей; г) повага до традиційних норм, цінностей, правил поведінки, образу життя одне одного.

Нині в соціальній психології виділяють п'ять основних властивостей стереотипів:

1. *Узгодженість або соціальний консенсус*, які свідчать про високий рівень єдності уявлень серед членів групи, яка продукує стереотип.

2. *Схематичність і спрощеність* стереотипів. Стереотипи спрямовано на те, щоб систематизувати кількість і спростити складність інформації, котру щоденно доводиться переробляти людині.

3. *Емоційно-оцінна завантаженість* стереотипу. Під емоційним компонентом стереотипу розуміється ряд уподобань, настроїв, оцінок, емоцій, різних афективних реакцій, включаючи ненависть, симпатію-антипатію, страх тощо.

4. *Стійкість або ригідність*. Стереотипи достатньо стабільні, незначно змінюються з часом. Проте у разі зміни стосунків між групами чи появи нової інформації їхній зміст і навіть спрямованість (позитивна-негативна) можуть змінюватися. Це може відбутися як досить швидко, так і поступово.

5. *Неточність* вважається найбільш суттєвою властивістю стереотипу. Стереотип будучи узагальненим, максимально схематизованим уявленням про групу, цілком природно не надає детальної інформації про кожного конкретного представника цієї групи.

Існує кілька критеріїв класифікації стереотипів, відповідно до яких вирізняють:

1. *Ауто- та гетеростереотипи*. Аутостереотипи створюються стосовно своєї групи, гетеростереотипи — стосовно чужої групи.

2. *Стереотипи, що виказуються відкрито, та приховані, завуальовані стереотипи*. Люди можуть відкрито, використовувати стереотипні фрази й говорити про своє ставлення до інших груп, або можуть приховувати свої оцінки, не показувати свого справжнього ставлення.

3. *Культурні та індивідуальні стереотипи*. *Культурні стереотипи* — це стереотипи, що містять уявлення й переконання, які приймаються і є спільними для всіх представників даної культури. *Індивідуальні стереотипи* — це уявлення та переконання окремого індивіда стосовно тих чи інших характеристик певної групи людей.

4. *Стереотипи сприймання, поведінки та інтерпретації поведінки*. *Стереотипи сприймання* свідчать про уявлення людей щодо своєї та чужої етнічної спільноти і проявляються в наборі певних характеристик і рис особистості. *Стереотипи поведінки* пов'язано з нормами, правилами, звичаями, характерними для даної етнічної спільноти. Порушення стереотипів поведінки може каратися членами спільноти: від легкого осуду до остракізму та вигнання. *Стереотипи інтерпретації* поведінки ґрунтуються на процесах каузальної атрибуції, і можуть бути як вірними, так і помилковими.

5. *Позитивні та негативні стереотипи.* Оскільки стереотипи — це узагальнені уявлення про групи людей, про їхні основні психологічні характеристики, значить, ці уявлення можуть бути як позитивними, так і негативними, мати більш чи менш позитивну або негативну емоційну насиченість. Приклади позитивних стереотипів: азіати працелюбні; українці гостинні; німці люблять порядок. Приклади негативних стереотипів: американці недалекі; англійці емоційно холодні тощо.

6. *Професійні стереотипи.* Стереотипи, що узагальнюють групові уявлення про представників певної професії чи соціальної групи. Наприклад, типовий: військовий, викладач, студент-відмінник тощо.

Соціальні стереотипи, на жаль, знаходять своє відображення і в таких негативних, щодо міжособистісного сприймання, явищах, як *упередження (забобон)* та *дискримінація*. При цьому *упередження (забобон)* виконує когнітивну та оцінну функції, *дискримінація* реалізує їх на поведінковому рівні. Людмила Почебут та Ірина Мейжис пропонують розрізнити поняття «упередження» та «забобон». **Упередження** — це установка, що перешкоджає адекватному сприйманню певної соціальної чи етнічної групи, окремої людини, точки зору чи поведінки. **Забобон** — більш складне психічне утворення, він передбачає «розмірковування» про ставлення до тієї чи іншої соціальної групи, оцінювання властивостей цієї групи, невинуватий осуд (негативний характер емоцій) або невинуватне захоплення групою (позитивний характер).

Упередження виражається в обережному, підозрілому ставленні, недовірі, відсутності приязності, униканні встановлення ділових контактів. Тодд Нельсон вважає, що упередження означає не тільки негативні емоції, спрямовані на іншу групу, але й упередженість щодо своєї групи. У поведінці людини упередження може бути помітним за більшою соціальною дистанцією між партнерами по спілкуванню, закритими позами, домінантністю, униканням контакту очей та дотиків. Джерелом упередження зазвичай є соціальний стереотип. Упереджене ставлення часто спрямовано на людей, що чимось відрізняються від більшості.

Людина із забобонами відкрито виказує своє негативне ставлення до людей, незаслужено осуджує та ганить їх. Гордон Олпорт визначав забобон як антипатію (різко негативне почуття), що ґрунтується на помилковій і жорсткій оцінці. Забобон може бути спрямовано проти групи в цілому або проти окремого індивіда, оскільки той є членом цієї групи. Тодд Нельсон вважає, що існує два рівні вираження забобонів: а) очевидні форми, що про-

являються в сильних негативних емоціях; б) приховані, завуальовані форми забобонів, що ґрунтуються на відсутності позитивних почуттів у ставленні до інших (чужих) груп чи їхніх членів. На думку Нельсона забобон має такі особливості:

- має місце в стосунках між групами;
- включає оцінку (позитивну чи негативну) групи;
- є упередженим сприйняттям групи;
- ґрунтується на реальних або вигаданих характеристиках групи.

Термін «**дискримінація**» походить від латинського слова *discrimination* — «відмінність». Дискримінація передбачає обмеження або позбавлення прав певної категорії людей за расовою чи національною приналежністю, за ознаками статі, релігійними чи політичними переконаннями. Якщо упередження й забобони є стереотипами хибної інтерпретації поведінки, то дискримінація — це стійкий стереотип поведінки, що ґрунтується на упередженнях та забобонах.

Вирізняють п'ять основних видів упереджень і дискримінації.

1. Расизм — поведінка, що ґрунтується на хибній теорії про існування «вищих» і «нижчих» рас.

2. Шовінізм — крайня форма націоналізму, пропаганда національної виключності, протиставлення інтересів однієї нації інтересам інших, національна чванливість, свідоме розпалювання національної ворожнечі, дискримінація інших народів.

3. Сексизм — поведінка, що спирається на переконання у перевазі однієї статі над іншою (чоловіків над жінками чи навпаки).

4. Гомофобія — ірраціональний страх і негативні забобони щодо гомосексуалістів.

5. Ейджизм — виникнення упереджень і дискримінації щодо вікових груп і як правило, щодо літніх людей.

Щодо джерел упереджень, то на думку Гордона Олпорта, до них належать:

1. *Особиста зацікавленість*. Вона виникає тоді, коли людина сприймає якусь групу людей як джерело потенційної загрози. Головними причинами упередженості в даному випадку є зіткнення з невідомим, незрозумілим, загрозливим і боротьба за виживання.

2. *Конформність*. Людина підкорюється думці більшості своєї групи, вороже ставиться до представників інших груп, хоча ті й не становлять загрози для неї, проте вони є іншими, чужими, маловідомими.

3. *Перенаселеність великих міст*. Як правило, в тіснязі й перенаселеності корінні мешканці схильні звинувачувати емігран-

тів і приїжджих. Так, на початку ХХ ст. у США жертвами упереджень і дискримінації були ірландці, італійці та євреї, потім їм на зміну прийшли африканці та пуерториканці. На сьогодні американське суспільство налаштоване проти емігрантів з Мексики та Центральної Америки.

4. *Конфліктні ситуації та ситуації суперництва.* Ці ситуації виникають у випадку збройного конфлікту двох держав. Люди відчувають страх та упередження щодо народу, який населяє ворожу державу, оскільки очікуються ворожі та агресивні дії.

5. *Острах невідомого.* Така реакція виникає під час зустрічі людини з незнайомцем, що є представником іншої культури (одягнений у національний костюм, говорить невідомою мовою, вирізняється своєрідною поведінкою, використовує незвичні жести, ритуали, звичаї). Людина може сприймати поведінку незнайомця як загрозу для себе.

6. *Прогнози, що самі себе підтверджують.* Упередження дають людині можливість робити такі прогнози. Цей парадокс проявляється в тому, що людина, яка має упередження проти певної групи людей, своєю поведінкою провокує їх на вчинки, що підтверджують ці упередження.

Ще одне джерело упереджень — *рівень релігійності та фанатизму*, вирізняє Девід Майєрс. Він відзначав, що у людей релігійних спостерігається більше расових упереджень, ніж у тих, хто не вірує; у тих, хто належить до традиційних конфесій християнства, більше упереджень порівняно з тими, хто сповідує менш традиційні релігійні течії. Дослідження встановили, що ті люди, для кого релігія уособлює відкритий пошук і свободу, мало піддаються упередженням. Ті ж люди, для кого релігія пов'язана з готовими відповідями на основні питання буття і жорстким обмеженням особистої свобод, досить сильно піддаються упередженням.

4.6. ВПЛИВ ЗОВНІШНІХ ОЗНАК ОСОБИСТОСТІ НА ЇЇ СПРИЙМАННЯ ІНШИМИ ЛЮДЬМИ

Наша зовнішність надає нам дієві засоби відображення наших індивідуальних особливостей та оцінювання їх іншими людьми. Це перша інформація, доступна органам сприймання, яка постійно знаходиться на виду під час соціальної взаємодії. Подобається це нам чи ні, вибору в нас немає. У більшості випадків ми позбавлені можливості вирішувати — спілкуватися нам з іншими людь-

ми чи ні, а також впливати на той факт, що сторонні реагують на ту зовнішність, котру ми маємо. Обличчя знаходиться на виду у всіх більше часу, ніж будь-яка інша частина нашого тіла. Воно є вкрай складним інструментом комунікації та є важливим компонентом у формуванні й підтриманні стосунків.

З раннього дитинства засоби масової інформації привчають нас до того, що саме вважати красивим, що краса асоціюється з чеснотами. Ілюстратори більшості традиційних дитячих книжок, так само, як і художники мультиплікаційних фільмів, привчили нас до того, що усі чарівні принцеси, а також їхні хоробрі принци — схожі. У них правильні риси обличчя, маленькі витончені носи, великі очі, чітко окреслені губи, бездоганна шкіра, струнке та атлетичне тіло — майже як у відомих дитячих іграшок — ляльок Барбі та Кена. Тому немає нічого дивного в тому, що ми маємо загальний для всіх набір критеріїв для визначення краси.

Американські дослідники з'ясували, що у сучасних чоловіків найбільший успіх мають жінки з великими очима, невеликим носом, вузьким підборіддям, виступаючими вилицями та впалими щоками, високими дугами брів, розширеними зіницями та широкою посмішкою. У жінок образ привабливого чоловіка асоціювався з великими очима, виступаючими вилицями, масивним підборіддям та широкою посмішкою. Також було з'ясовано, що популярні веселі, жваві обличчя — можливо, тому що, вони вказують на високу ймовірність приємного спілкування з цією людиною.

Слід відзначити, що в жіночому обличчі, яке вважається красивим, більше дитячих рис (великі очі, маленький ніс і підборіддя), ніж в обличчі красивого чоловіка. Дитячі риси обличчя вважаються привабливими, тому що дивлячись на них, ми відчуваємо сердечне тепло та замилювання — згадайте наше ставлення до маленьких дітей, кошенят і цуценят.

Дослідники навіть говорять про існування так званого **ефекту пупсика**, суть якого зводиться до того, що інфантильні риси обличчя (відносно велика голова, високе чоло, великі очі тощо) сприймаються як симпатичні та привабливі, викликають доброзичливі реакції в інших. Проте щоб досягти бажаного успіху в процесі спілкування мало мати привабливу природну зовнішність, треба вміти себе подати.

Вважається загальноприйнятною думка, що кожна людина переймається тим, як вона виглядає в очах інших. Цією проблемою опікується спеціальна галузь знань — іміджологія, спеціалістами в якій є іміджмейкери. Термін «**імідж**» визначається як *(англ.*

image — «образ») цілеспрямовано сформований образ (особи, явища, предмету), що виділяє певні ціннісні характеристики, покликаний здійснити емоційно-психологічний вплив на когось із метою популяризації, реклами тощо. Вважається, що структура іміджу складається з трьох частин:

- власного уявного іміджу;
- проекційного іміджу — того, як на вашу думку, вас сприймає навколишній світ (чим ближчий цей імідж до власного уявлення про себе, тим впевненіше може почувати себе людина);
- набутого іміджу — того, як інші бачать нас насправді. Якщо цей імідж розходиться з проекційним, це означає, що людина погано обміркувала, як представити себе.

Сьогодні зовнішній вигляд людини, її імідж виконує, як ми переконалися раніше, дуже важливу комунікативну функцію. Зовнішній вигляд без слів розповідає іншим про соціальний статус людини, її життєвий успіх, професію, рівень матеріального забезпечення, естетичний смак та багато іншого. Хоча досить багато людей мають природну привабливу зовнішність, проте щоб викликати симпатію в інших, цього буває замало. І щоб досягти успіху потрібно вміти себе подати, презентувати, підсилити свою природну чарівність додатковими привабливими рисами.

Тому робота над власним іміджем, як запорукою формування позитивного враження про себе, потребує певних зусиль. Головною складовою іміджу є осмислений зовнішній вигляд, що повинен відображати життєві та професійні цінності особистості й допомагати формуванню позитивного реноме.

Окрім залучення різних прийомів для поліпшення свого зовнішнього вигляду, досить широко використовуються різноманітні стратегії та техніки самопрезентації. **Самопрезентація** (self-presentation) — це процес, шляхом якого ми намагаємося контролювати враження, що виникають про нас у інших людей. Ми займаємося самопрезентацією з трьох причин: щоб отримати від інших бажані ресурси; щоб допомогти формуванню свого образу «Я» і щоб наші соціальні контакти відбувалися без ускладнень.

Зазвичай ми схильні займатися самопрезентацією коли думаємо, що люди навколо можуть впливати на те, чи досягнемо ми наших цілей; коли ці цілі важливі для нас; коли нам здається, що враження, яке виникає про нас у спостерігачів, відрізняється від того, яке ми б хотіли справити на них.

Цікаво, що ми часто переоцінюємо те, наскільки привертаємо увагу інших, — цей феномен отримав назву **ефект світлової плями (прожектора)**. В одному з експериментів студентів про-

сили одягнути футболку з певним зображенням і зайти до приміщення, де працювала група людей. Після цього студентів просили оцінити, чи багато хто звернув увагу на зображення, що було на футболці, і вони сильно перебільшували кількість таких людей: вони гадали, що таких було приблизно 50 %, тоді як насправді зображення помітили близько 25 % спостерігачів. Отже, часто інші звертають на нас увагу не так часто, як нам здається.

Деякі люди більш чутливі до того, який вони мають вигляд в очах інших. Це може бути викликано різними причинами — як специфічними обставинами (одна жінка в чоловічому колективі), так і особливостями зовнішності людини (зовнішня привабливість, наявність фізичної вади, надмірна вага тощо) або деякими особливостями особистості (підвищена тривожність, рівень самооцінки тощо). У таких випадках вони приділяють більше уваги тому, яке враження вони справляють на інших.

У цілому людей розривають за рівнем усвідомлення себе на публіці — за тим, наскільки людина вірить у те, що інші звертають на неї увагу. Люди з високим рівнем усвідомлення себе на публіці дуже уважні до того, якими бачать їх інші, негативно реагують на неприйняття і надають більше значення своїй репутації та зовнішньому вигляду, займаючись, таким чином, самокорекцією, намагаючись пристосувати свої дії до обставин.

У цілому самопрезентація передбачає певне «редагування» інформації про нас. У процесі самопрезентації зазвичай демонструється образ, що найбільше підходить для досягнення поточних цілей, з незначним перебільшенням окремих його характеристик.

Роберт Чалдіні разом з колегами вважає, що існує група основних цілей, заради яких відбувається самопрезентація: 1) здатися симпатичним; 2) представити себе компетентним; 3) задекларувати високий статус і владу. Досягнення кожної з цих цілей передбачає реалізацію певних поведінкових стратегій.

Мета «здатися симпатичним» реалізується шляхом використання таких стратегій:

- прояв своєї симпатії до інших людей;
- створення видимості схожості;
- підвищення своєї фізичної привабливості;
- демонстрація скромності.

Щоб інші вважали нас *компетентними*, слід вдатися до таких поведінкових стратегій:

- організація демонстрації успіхів;
- заява про свою компетентність;

- використання атрибутів професійної компетентності;
- наведення виправдань і попереджень про перешкоди.

Досягти мети «задекларувати високий статус і владу» можна, використовуючи необхідні для цього стратегії:

- демонстрація атрибутів статусу й влади (одяг, аксесуари, авто, дипломи та свідоцтва тощо);
- марнотратне споживання («замилування очей»);
- об'єднання себе з людьми, які мають високий статус і владу;
- підкреслювання свого домінуючого становища через невербальну поведінку.

Сприяті самопрезентації можуть і певні особливості людини. До пріоритетних якостей, що формують позитивний імідж особистості, можна віднести такі групи:

Перша група: до неї належать такі природні якості, як комунікабельність (здатність легко встановлювати контакт із людьми), емпатичність (здатність до співпереживання), рефлексивність (здатність зрозуміти іншу людину), красномовність. Ці якості можна назвати «умінням подобатися людям».

Друга група: до них належать характеристики особистості, які є наслідком її освіти та виховання, моральні цінності, психічне здоров'я, знання технологій спілкування (міжособистісне спілкування, запобігання та подолання конфліктних ситуацій тощо).

Третя група: життєвий та професійний досвід особи, який сприяє більш природній поведінці та дозволяє людині використовувати механізм інтуїції у спілкуванні. У той же час самовпевненість і стандартність поведінки негативно впливають на сприйняття людьми особи, що зацікавлена у визнанні та доброзичливому ставленні до себе.

Допомогти в досягненні позитивного результату самопрезентації може і знання особливостей феномену «атракція». **Атракція** (від лат. *attrahere* — «привертати, притягувати») — виникнення почуття симпатії та приязності у разі сприймання людини людиною через привабливість однієї з них для іншої, що проявляється у вигляді особливої соціальної установки щодо іншої людини. Це також здатність привертати увагу й притягувати інших людей у процесі сприймання людини людиною, результатом чого є формування певного емоційного ставлення (від неприязні до симпатії та навіть любові), почуття прив'язаності до іншої людини.

Одним з основних факторів, що сприяють виникненню симпатії між людьми, є фактор **фізичної привабливості**. Результати досліджень соціальних психологів засвідчили, що для чоловіків і

жінок фізична привабливість партнера однаково значуща. Елліс Іглі разом із колегами з'ясувала, що люди з привабливою зовнішністю сприймаються іншими як більш комунікабельні й такі, що мають більш здорову психіку, більш сексуальні та впливові, талановиті, добрі, чесні та розумні, менш самотні. Однак було встановлено і те, що їх сприймають ще й як несхильних до піклування про інших та таких, що мають не дуже гарний характер. Існують також припущення, що таким чином підсвідомо спрацьовує формула: «гарна зовнішність (форма) відповідає прекрасному змісту», яка за своєю суттю є соціальним стереотипом.

Іншим основним фактором, що суттєво впливає на атракцію є **близькість розташування у просторі** — іноді його називають *ефектом близькості*. Ті люди, котрих ми через збіг обставин зустрічаємо частіше за інших, і стають нашими друзями й коханими. Ефект близькості здійснює свій вплив завдяки нашим частим і все більш тісним контактам із певними людьми; психологи називають цей процес *ефектом простого перебування в полі зору*. Чим більше ми доступні впливу на нас певного стимулу, тим більшу схильність до позитивного оцінювання цього стимулу проявляємо. Ми багато разів зустрічаємося з одними й тими ж людьми, наші знання про них збільшуються від зустрічі до зустрічі, а дружні стосунки стають усе тіснішими, що зазвичай і приводить до атракції та взаємній симпатії. Звісно, якщо ми змушені спілкуватися з нестерпним занудою чи обмеженою людиною, то чим більше ми стаємо доступними для їхнього впливу, тим більшою стає наша неприязнь.

Хоча фактор близькості і впливає на вибір друзів, ми не стаємо найкращими друзями лише завдяки йому. Дослідники описують два типи ситуацій, у яких розпочинаються стосунки: закриті ситуації, в яких люди змушені взаємодіяти один з одним, і відкриті, в яких люди можуть взаємодіяти, а можуть і не робити цього, залежно від власного вибору. Коли ми самі обираємо ситуацію (наприклад, курс психології спілкування), вона природно буде наповнена людьми, що зробили такий самий вибір із тих самих причин. Саме у відкритих ситуаціях спрацьовує інший фактор, що сприяє подальшому налагодженню стосунків, а саме фактор **схожості** — відповідність інтересів, установок, цінностей, стилю міжособистісних стосунків і навичок спілкування, біографії чи рис особистості іншої людини. Нам подобаються люди, котрі схожі на нас. Не має значення, про яку схожість іде мова — схожість думок, особистісних якостей, цінностей чи стилів життя. Велике значення має навіть одяг: ми більш охоче надамо до-

помогу тому, хто одягнутий приблизно так само, як ми. Дослідження показали, що клієнти більш охоче оформлюють страхові поліси в тих випадках, коли страхові агенти мають такі самі політичні та релігійні погляди, надають перевагу тому самому сорту сигарет і належать до тієї самої вікової групи, що й клієнти. Саме тому багато політиків у всіх країнах світу для досягнення успіху під час виборів грають роль «свого хлопця».

Чому схожість така важлива для атракції? Цьому є мінімум три пояснення. По-перше, ми схильні думати, що подобаємося схожим на нас людям і через це ініціюємо стосунки. По-друге, схожі на нас люди забезпечують нас важливим соціальним підтвердженням наших характеристик і переконань, тобто відчуттям власної правоти і правильності. По-третє, ми робимо негативні умовиводи на адресу тих людей, хто не погоджується з нами з важливих питань. Ми вважаємо, що думка людини є показником належності до того типу людей, яких ми раніше вважали неприємними, аморальними, слабкими чи нерозсудливими. Тобто незгода з важливим переконанням призводить до виникнення антипатії. Таким чином, бажання сподобатися, потреба в самопідтвердженні та умовиводи, що ми робимо стосовно характеру іншої людини, все це відіграє важливу роль у підтримці привабливості відмінних від нас людей.

Одним з головних є і фактор **взаємної симпатії**. За наявності симпатії, ми можемо вибачити іншій людині навіть розбіжності в поглядах та інтересах. Найважливішим показником того, сподобається нам інша людина чи ні, є наше уявлення про те, чи подобаємося ми їй і якою мірою. Встановлено, що люди з позитивною та помірною самооцінкою відповідали на симпатію симпатією. Люди ж з негативною самооцінкою, які думають про себе як про таких, що не заслуговують на гарне в житті або таких, що не здатні бодай комусь сподобатися, вважають приязну поведінку інших людей неприродною і можуть не реагувати на неї, таким чином підтверджуючи власні очікування.



Резюме

Суттєвою складовою спілкування є процес сприймання людини людиною, який прийнято позначати терміном «*соціальна перцепція*». Цей термін визначають як сприймання, розуміння та оцінку людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе,

соціальних груп, соціальних спільнот тощо). Як синоніми поняття «соціальна перцепція» вживаються — «сприймання особистості», «міжособистісна перцепція», «міжособистісне сприймання», «пізнання іншої людини».

Взаєморозуміння людей у процесі спілкування передбачає наявність особливих психологічних механізмів, до яких належать: *егоцентризм, рефлексія, ідентифікація, емпатія, каузальна атрибуція*.

У ході міжособистісного сприймання здійснюється одночасно кілька процесів: емоційне оцінювання іншої людини, намагання зрозуміти її вчинки, визначення стратегії власної поведінки.

Своєрідна інтерпретація та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших людей, що базується на буденному, життєвому досвіді, називають терміном «*каузальна атрибуція*». Одним із проявів такої оцінки є так звана «*фундаментальна помилка атрибуції*», яка проявляється в тенденції переоцінювати значення рис особистості в поясненні людської поведінки та недооцінювати роль ситуативних факторів.

Найбільш суттєвими результатами експериментальних досліджень каузальної атрибуції є такі дані: 1) відхилення від логічних норм процесу приписування причин поведінки іншої людини під впливом суб'єктивних чинників (інформаційних та мотиваційних); 2) пояснення невдалих результатів діяльності зовнішніми чинниками, а успішних — внутрішніми; 3) постійні відмінності в поясненні людиною власних вчинків і поведінки інших людей.

Соціальна (групова) каузальна атрибуція розуміється як інтерпретація поведінки і результатів діяльності людей на основі їх групового членства. Ця атрибуція є: 1) соціальною за походженням, оскільки виникає та розвивається в результаті соціальної взаємодії індивідів або під впливом соціальної інформації; 2) груповою з точки зору об'єкта спрямованості — не на конкретного індивіда, а на людину як члена конкретної соціальної групи; 3) груповою з точки зору схожості членів соціальної групи й відмінностей між групами.

Людина здатна спрощувати, підганяти під готові шаблони нову інформацію щодо стосунків, явищ, ситуацій і конкретних предметів, а також добудовувати відсутні ланки для створення цілісного образу події чи поведінки іншої людини. Для цього суб'єкт вдається до таких ментальних операцій як: *схематизація, категоризація, типізація та стереотипізація*.

У конкретній ситуації спілкування на процес сприймання та розуміння іншої людини (котрий передбачає сприймання та оці-

нювання головних її елементів: партнера, самого себе та загального контексту ситуації) впливає досить велика кількість різноманітних факторів і змінних, а саме:

- особливості учасників спілкування: тип темпераменту, риси особистості, характер, вік, стать, життєвий досвід тощо;
- особливості ситуації спілкування (час, місце, обставини, статус ситуації, можливі контексти ситуації, динаміка розвитку подій тощо);
- ставлення до ситуації спілкування (позитивне-негативне, значимість ситуації, розуміння контексту, мотивація щодо участі в ситуації спілкування та ін.)

Під час сприймання людьми один одного можуть виникати різні «ефекти» сприйняття. Найвідомішими є ефекти «ореолу», «первинності» та «новизни».

Ефекти сприймання та стереотипи відіграють подвійну роль у людському спілкуванні. З одного боку, вони скорочують час ознайомлення з іншими людьми, дають змогу вступати в контакти з людьми різного віку, статі, різної професійної та соціальної приналежності. З іншого — стереотипи стандартизують процес людського спілкування, можуть сприяти формуванню хибних знань про людей, призводити до помилок в оцінюванні поведінки та особистості іншої людини, що негативно впливає на весь процес спілкування та подальші стосунки між людьми. У зв'язку з цим точність і адекватність сприймання людини людиною є необхідною умовою ефективності спільної діяльності.

Зовнішній вигляд особи, її імідж без слів розповідає іншим про соціальний статус людини, її життєвий успіх, професію, рівень матеріального добробуту, естетичний смак та багато іншого. І щоб досягти успіху, потрібно вміти себе «подати», презентувати, підсилити свою природну чарівність додатковими привабливими рисами.

Окрім залучення різних прийомів для покращення свого зовнішнього вигляду, досить широко використовуються різноманітні стратегії та техніки самопрезентації.

Існує група основних цілей, заради яких відбувається самопрезентація: 1) здатися симпатичним; 2) представити себе компетентним; 3) задекларувати високий статус і владу. Досягнення кожної з цих цілей передбачає реалізацію певних поведінкових стратегій.

Допомогти в досягненні позитивного результату самопрезентації може й знання особливостей феномену «атракція».



Терміни й поняття

Атракція	Конформність
Емпатія	Рефлексія
Ефекти соціальної перцепції	Самопрезентація
Ефект новизни	Соціальний стереотип
Ефект ореолу (позитивний і негативний)	Стереотипізація
Ефект первинності	Теорія каузальної атрибуції
Ідентифікація	Упередження та забобони
Імплицитна теорія особистості	Усвідомлення себе на публіці
Категоризація	Фізіогномічна редукція
Коваріаційна модель	Фундаментальна та гранична помилки атрибуції



Питання для перевірки знань

1. Дайте характеристику психологічних механізмів перцептивної сторони спілкування.
2. Охарактеризуйте психологічні механізми взаєморозуміння у спілкуванні.
3. Що таке каузальна атрибуція?
4. Які існують види помилок каузальної атрибуції?
5. Назвіть фактори, що впливають на процес міжособистісної перцепції.
6. Охарактеризуйте вплив соціальних стереотипів на процес сприймання у спілкуванні.
7. Назвіть ефекти сприйняття під час першого знайомства.
8. Які існують стратегії самопрезентації?
9. Назвіть основні цілі самопрезентації в процесі спілкування.
10. Опишіть основні прояви атракції.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Проаналізуйте взаємозв'язок психологічних механізмів соціальної перцепції.
2. Розкрийте роль механізму каузальної атрибуції в процесі соціальної перцепції. Наведіть приклади.

3. Проаналізуйте різні наукові підходи до розуміння суттєвих особливостей атрибуції.

4. Розкрийте взаємозв'язок іміджу фахівця з основними психологічними характеристиками особистості.

5. Проаналізуйте вплив помилок у сприйманні на оцінювання причин поведінки інших людей.

6. Охарактеризуйте, використовуючи приклади, особливості механізму атракції.

7. Проаналізуйте на прикладах прояв фізіогномічної редукції.

8. Розкрийте роль соціальних стереотипів у соціальній перцепції: причини їх виникнення та можливості подолання.

9. Дайте порівняльну характеристику та проаналізуйте ефективність різних стратегій самопрезентації.

10. Охарактеризуйте, використовуючи приклади, особливості процесу створення першого враження.



Література для поглибленого вивчення

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. Почему человек ведет себя так, а не иначе. / Эллиот Аронсон, Том Уилсон, Робин Эйкерт / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 558 с.

2. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. / Рудольф Вердербер, Кэтлин Вердербер / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. — 320 с.

3. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии. / Наталия Сергеевна Ефимова / Учеб. пособие. — М.: ИД «Форум», ИН-ФРА-М., 2009. — 192 с.

4. Квинн В. Прикладная психология. / Вирджиния Квинн / — СПб.: Питер, 2000. — 560 с.

5. Кун Д. Основы психологии: Большая энциклопедия психологии. Все тайны поведения человека / Деннис Кун / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. — 720 с.

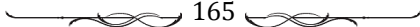
6. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций. / Лейл Лаундес / Пер. с англ. — М.: ООО «Добрая книга», 2001. — 400 с.

7. Льюис Д. Тренинг эффективного общения. / Дэвид Льюис / Пер. с англ. — М.: Изд-во ЭКСМО — Пресс, 2002. — 224 с.

8. Майерс Д. Социальная психология / Дэвид Майерс / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2006. — 754 с.

9. Моррис Д. Библия языка телодвижений. / Десмонд Моррис / Пер. с англ. — М.: ЭКСМО, 2010. — 672 с.

10. *Нельсон Т.* Психология предубеждений: Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. / Тодд Нельсон / — СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. — 384 с.
11. *Почебут Л. Г., Мейжис И. А.* Социальная психология. / Людмила Георгиевна Почебут, Ирина Альбертовна Мейжис / — СПб.: Питер, 2010. — 672 с.
12. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. А.О. Прохорова. — СПб.: Речь, 2004. — 480 с.
13. *Рамси Н., Харкорт Д.* Психология внешности / Никола Рамси, Диана Харкорт / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2009. — 256 с.
14. *Стефаненко Т. Г.* Этнопсихология / Татьяна Гавриловна Стефаненко. — М.: Аспект-Пресс, 2003. — 368 с.
15. *Томсон П.* Самоучитель общения / Питер Томсон / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2000. — 256 с.
16. *Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С.* Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека. / Роберт Чалдини, Дуглас Кенрик, Стивен Нейберг / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 575 с.
17. *Чалдини Р.* Психология влияния / Роберт Чалдини / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2000. — 342 с.
18. *Экман П.* Психология лжи / Пол Экман / Пер. с англ. — СПб.: Питер, 2000. — 272 с.



Розділ 5

ОСНОВИ ОСОБИСТІСНОГО САМОУПРАВЛІННЯ ТА ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ

- 5.1. Сутність понять «соціальний інтелект» і «емоційний інтелект»
- 5.2. Самоуправління та саморегуляція особистості у спілкуванні
- 5.3. Емоційна саморегуляція у процесі спілкування, її методи та техніки
- 5.4. Психологічні механізми саморегуляції
- 5.5. Властивості особистості, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні
- 5.6. Особистісні детермінанти саморегуляції спілкування
- 5.7. Емоціогенні ситуації: сутність, ознаки, способи подолання

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете знати:

- сутність таких психічних явищ, як соціальний та емоційний інтелект;
- відмінні ознаки процесів самоуправління та саморегуляції, а також особливості їхньої структурної організації;
- методи та техніки емоційної саморегуляції, використовувані у процесі спілкування;
- різновиди психологічних механізмів саморегуляції, що впливають на міжособистісне спілкування;
- особистісні чинники, які забезпечують саморегуляцію особистості під час спілкування;
- природу емоціогенності комунікативних ситуацій і способи регуляції емоцій у спілкуванні;
- властивості особистості, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні;
- особистісні детермінанти саморегуляції спілкування,

а також **уміти**:

- визначати ступінь розвитку власного емоційного інтелекту з метою накреслення шляхів його вдосконалення;
- аналізувати індивідуальні особливості розгортання циклу управління власним спілкуванням, що забезпечить вияв його недостатньо розвинених ланок;
- діагностувати власний стиль саморегуляції та кваліфікувати його сильні й слабкі сторони;
- добирати індивідуально прийнятні техніки емоційної саморегуляції процесу спілкування з метою підвищення його ефективності;
- рефлексувати наслідки прояву властивостей особистості, що впливають на процес спілкування;
- визначати особливості впливу на саморегуляцію спілкування власних темпераментальних, характерологічних та мотиваційних структур;
- визначати ступінь розвитку власних особистісних властивостей, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні;
- визначати особливості впливу на саморегуляцію спілкування власних темпераментальних, характерологічних та мотиваційних структур.

5.1. СУТНІСТЬ ПОНЯТЬ «СОЦІАЛЬНИЙ ІНТЕЛЕКТ» І «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ»

Як уже зазначалося, спілкування є складним багатоплановим процесом встановлення та розвитку контактів між людьми, що породжується потребами, які виникають у їхній спільній діяльності. Серед чинників, які забезпечують ефективність спільної діяльності учасників певної спільноти, вагоме місце посідає здатність кожного з них розуміти поведінку іншого. Така здатність людини отримала назву соціального інтелекту. У 1920 р. Едуард Торндайк ввів у психологію відповідний термін для позначення «дальновидності в міжособових стосунках». Згодом Гордон Олпорт пов'язав соціальний інтелект зі здібністю людини висловлювати швидкі, майже автоматичні судження про людей, прогнозувати найбільш імовірні реакції людини та визначав його як особливий «соціальний дар», який забезпечує рівність стосунків з людьми, а його продуктом назвав соціальне прилаштування, а не

лише глибину розуміння. Джо Гілфорд, який створив перший надійний діагностичний інструмент для дослідження індивідуальних особливостей соціального інтелекту, розглядає його як систему інтелектуальних здібностей, незалежних від фактору загального інтелекту, а пов'язаних, перш за все, з пізнанням інформації про поведінку людей. Учений виокремив якісний показник (операцію пізнання) для опису цієї системи та зосередив власні дослідження на здібності людини пізнавати поведінку інших людей загалом та особливості спілкування зокрема, яка складається з таких складників:

✓ пізнання елементів поведінки — здатність виокремлювати з поведінкового контексту вербальну та невербальну експресію;

✓ пізнання класів поведінки — здатність розпізнавати спільні властивості в певному потоці експресивної або ситуативної інформації про поведінку іншої людини;

✓ пізнання співвідношень у поведінці — здатність розуміти співвідношення, які існують між одиницями інформації про поведінку;

✓ пізнання систем поведінки — здатність розуміти логіку розвитку цілісних ситуацій взаємодії людей, смисл їхньої поведінки в цих ситуаціях;

✓ пізнання перетворення поведінки — здатність розуміти первинне значення схожої поведінки (вербальної чи невербальної) в різноманітних ситуаційних контекстах;

✓ пізнання результатів поведінки — здатність передбачити наслідки поведінки, спираючись на наявну інформацію.

У вітчизняній психології дослідження соціального інтелекту однією з перших розпочала Маргарита Бобнева. Дослідниця розглядає соціальний інтелект як особливу здатність людини, що формується у процесі її діяльності в соціальній галузі, галузі спілкування та соціальних стосунків. Юрій Ємельянов вивчав соціальний інтелект із практичної точки зору, а саме підвищення комунікативної компетентності особи за допомогою активного соціально-психологічного навчання. Учений зазначає, що соціальний інтелект є стійкою здатністю людини розуміти саму себе, а також інших людей, їхні стосунки та прогнозувати взаємини з ними. Соціальний інтелект об'єднує та регулює пізнавальні процеси, пов'язані з відображенням соціальних об'єктів — партнерів по спілкуванню (людини, групи людей), а саме: соціальну чутливість (чутливість), соціальну перцепцію (сприйняття), соціальну пам'ять і соціальне мислення.

Підсумовуючи сказане, зазначимо, що *соціальний інтелект* ми надалі розумітимемо як *інтегральну інтелектуальну здібність, яка визначає успішність спілкування та соціальної адаптації особистості*.

Отже, соціальний інтелект забезпечує розуміння вчинків і дій людей, розуміння мовленнєвої продукції особи, а також її невербальних реакцій (міміки, поз, жестів). Він виступає пізнавальною складовою комунікативних здібностей особистості та професійно важливою рисою (компетенцією) для професій типу «людина—людина» (наприклад, учитель, психолог, соціальний працівник), а також деяких професій типу «людина—художній образ» (письменник, журналіст).

Але лише здатності до соціального пізнання людині замало для того, щоб ефективно налагоджувати контакти з іншими. Спілкування сучасної людини вимагає не лише вмінь, що забезпечують виконання певної соціальної ролі та виявляють різноманітні складові комунікативної компетентності особистості, а й умінь управляти власними емоціями та впливати на прояв емоцій партнера. Ця необхідність посилюється складністю та багатогранністю функціонування сучасного суспільства, його постійними змінами. Людина, як член соціальної спільноти, має нагальну потребу в розвитку потенціалу емоційного інтелекту задля власної ефективної соціальної адаптації та успішної самореалізації. Дослідники з Гарвардського університету стверджують, що особи, в яких прояв емоційного інтелекту має високий ступінь вияву, здатні до більш швидкого професійного прогресу та більш ефективного використання власного професійного потенціалу. Вони встановили, що успіх у діяльності лише на 33 % залежить від інтелектуальних здібностей, знань, технічних навичок, якими володіє людина (показник IQ), а на 67 % — від її емоційної компетентності (показник EQ). Отже, емоції та інтелект, які часто протиставляються вченими, насправді мають тісний зв'язок, і їх вдале поєднання забезпечує найвищий успіх людини в різноманітних видах діяльності.

Цікавість до тематики, пов'язаної з феноменом емоційного інтелекту стрімко зростає у всьому світі. Термін «емоційний інтелект» почали використовувати на початку 90-х рр. минулого сторіччя, а вже 2007 року, за даними сайту EQ Today, в Інтернеті налічувалося близько 486 сторінок, на яких обговорювались актуальні питання дослідження емоційного інтелекту людини. Американські психологи Пітер Саловей та Джон Майер почали застосувати термін для позначення сукупності таких людських

рис, як самосвідомість, самоконтроль, мотивація, вміння поставити себе на місце іншої людини, навички взаємин із людьми, вміння порозумітися з іншими. Вони вбачають сутність емоційного інтелекту у здатності усвідомлювати смисл емоцій з метою використання цих знань, щоб виявити причини виникнення проблем і вирішити їх. Вчені вважають, що емоційний інтелект обумовлює наявність різних здібностей, задіяних в адаптивному опрацюванні емоційної інформації. Зазначена теорія пов'язує емоційний інтелект з особистісними факторами — теплотою та чуйністю. Водночас автори довели, що персональні фактори прямо не визначають рівень емоційного інтелекту.

Найбільш активним популяризатором теорії емоційного інтелекту можна вважати Деніела Гоулмена, американського психолога та журналіста, автора книги «Emotional Inteligence», що свого часу стала бестселером. **Емоційний інтелект** слід розглядати як **здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, управляти як власними емоціями, так і емоціями інших**. З огляду на сказане, у структурі емоційного інтелекту людини можна виокремити такі складові:

- усвідомлення власних емоцій, уміння визначати поточні емоції та диференціювати їхній склад;
- уміння управляти власними емоціями, визначати джерело й причину їх виникнення, оцінювати ступінь їхньої корисності чи шкідливості, змінювати їхню модальність та інтенсивність;
- усвідомлення емоцій інших людей, визначення їхнього емоційного стану за вербальними та невербальними ознаками;
- уміння управляти емоціями інших людей та цілеспрямовано впливати на них.

Дослідник переконливо довів, що успіх у житті залежить не стільки від розвиненості в людини її логічного інтелекту, скільки від сформованості здібностей управляти власними емоціями. Розвинутий емоційний інтелект може допомогти людині в різних сферах життя. Наприклад, можна стати хорошим батьком чи матір'ю, чоловіком чи дружиною, досягти успіху у праці, особливо якщо йдеться про професійну чи службову кар'єру.

Вочевидь емоційний інтелект лежить в основі емоційної саморегуляції, а його високий рівень дає можливість розуміти власні емоції та емоції інших людей, управляти емоційною сферою. За допомогою емоційного інтелекту приймаються рішення на основі відображення й осмислення емоцій, які мають для особистості певний зміст. Як бачимо, прояв емоційного інтелекту передбачає

самоконтроль, який полягає в умінні «дозувати» емоції та проявляється у сфері спілкування, що передбачає емпатію. У такий спосіб розгляд питань, пов'язаних із тематикою емоційного інтелекту, приводить до необхідності дослідження іншого важливого кола питань, пов'язаних із феноменом особистісної саморегуляції.

5.2. САМОУПРАВЛІННЯ ТА САМОРЕГУЛЯЦІЯ ОСОБИСТОСТІ У СПІЛКУВАННІ

Проблема самоуправління та саморегуляції особистості є широко досліджуваною сучасною психологічною наукою. У вітчизняній психології обґрунтовано концепцію особистості як суб'єкта власної життєдіяльності, що дає можливість визнання активної ролі людини в реалізації своїх взаємин із зовнішнім світом. Ідеться про її здатність ініціювати власну активність, а основними характеристиками суб'єктної активності виступають креативність, здатність до саморегулювання та самореалізації.

Самоуправління особистості — це процес цілеспрямованих впливів на самого себе, власну особистість із метою досягнення поставлених цілей та здійснення планів. Самоуправління особистості можна розглядати на різних рівнях прояву: психічному, особистісному, функціональному.

Сутність психічного самоуправління розкриває його механізм, який містить такі ланки:

- ✓ актуалізація потреби, що створює передумови активності та певних очікувань на майбутнє;
- ✓ прийняття рішення щодо мети (вибір), що є реальним спонуканням активності та її спрямування;
- ✓ побудова суб'єктивної моделі вагомих зовнішніх умов — створення так званої «картини» зовнішнього світу, що відображає розуміння дійсності;
- ✓ побудова суб'єктивної моделі вагомих внутрішніх умов — створення так званої картини внутрішнього світу, Я-концепції як теорії про себе, що відображає міру розуміння себе;
- ✓ формування програми виконавчих дій (технологія виконання);
- ✓ створення системи суб'єктивних критеріїв успішності досягнення мети у вигляді еталонів, норм, цінностей, ставлення тощо;
- ✓ здійснення синтезу інформації, яка міститься на різноманітних ланках (наприклад, інтегрування інформації, отриманої із зов-

нішньої та внутрішньої моделей, щодо мети та можливості її досягнення тощо);

- ✓ здійснення регуляції за рахунок виконання різноманітних дій;
- ✓ отримання інформації про результати (зворотний зв'язок);
- ✓ здійснення контролю у вигляді порівняння різноманітної інформації;

- ✓ оцінювання — ранжирування ситуативної інформації, зокрема про отримані результати в системі раціональних та/чи емоційних координат;

- ✓ прогнозування з метою забезпечення екстраполяції (перенесення в інші умови) результатів;

- ✓ прийняття рішення щодо корекції для забезпечення змін у системі самоуправління на будь-якій ланці.

Отже, психічне самоуправління є комплексом, який складають певні функції психіки, що забезпечує приведення психіки особи до певної структури та режиму роботи в процесі життєдіяльності з метою найкращої адаптації.

Особистісне самоуправління виявляється в цілеспрямованих змінах, мету яких визначає сама особа, що управляє власною психічною активністю в різноманітних формах її прояву: спілкуванні, поведінці, діяльності, переживаннях. Як творчий процес, самоуправління пов'язане зі створенням чогось нового, зустріччю з незвичною ситуацією чи суперечністю, з необхідністю постановки нових цілей, пошуком нових рішень і засобів досягнення цілей.

Перш ніж почне створюватися система самоуправління, повинна виникнути потреба в ній. І така необхідність дійсно виникає, коли звичні, раніше використовувані способи та засоби активності не «спрацьовують», не приводять до очікуваного успіху. У людини виникає почуття невдоволення результатами власних дій, собою, і вона починає діяти за методом «спроб і помилок», перебирає відомі та невідомі їй підходи, прийоми. Коли і вони не ведуть до успіху, виникає необхідність раціонального аналізу актуальної ситуації та створення мети цілеспрямованих змін (самоуправління) дійсного стану. З цього моменту, власне, і починається формування системи самоуправління, яка складається з послідовних етапів, що утворюють **цикл самоуправління**:

- **аналіз суперечностей**: формується суб'єктивна модель ситуації на основі визначення особливостей поточного стану подій. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Чому зараз не виходить так, як раніше?» «Що змінилося?» «Що сталося зі мною?» «Що є причиною невдач?» та інші;

• **прогнозування**: формується модель-прогноз, заснована на аналізі минулого й сьогодення, аналізі суперечностей між минулим і дійсністю з метою передбачення перебігу подій або необхідних дій. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Чи можливо щось змінити?» «Що може змінитися, якщо я буду втручатися в перебіг подій?» «Що трапиться, якщо я не втручатимусь у перебіг подій?»;

• **цілепокладання**: формується суб'єктивна модель бажаного або того, що повинно бути (на основі попереднього прогнозу), а також відбувається перехід від передбачень щодо принципової можливості здійснити зміни до передбачення можливих результатів. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Якими повинні бути результати?» «У якому напрямку змінювати себе, своє спілкування, свою поведінку та діяльність?» «Що конкретно можна змінювати (себе/ситуацію)?» Ідеться про процес створення системи цілей, співвіднесення їх між собою, а також вибір серед усього загалу саме тих, що є найбільш привабливими для людини;

• **планування**: формується модель засобів досягнення мети та послідовності їх застосування. Відповідно до обраних цілей плани можуть бути стратегічними, тактичними та оперативними. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Якими повинні бути результати?» «У якому напрямку змінювати себе, своє спілкування, свою поведінку та діяльність?» «Що конкретно можна змінювати (себе/ситуацію)?» «Які потрібно залучити засоби для досягнення цілей?» «У якій послідовності їх потрібно застосувати?»;

• **оцінювання якості**: вироблення критеріїв, за допомогою яких згодом будуть оцінюватися результати. Особа намагається знайти відповіді на запитання «Якими повинні бути показники, що дозволять оцінити успіхи в реалізації наміченого плану?» «Як оцінити, що зроблене було необхідним?» «Як оцінити, що зроблене було достатнім?»;

• **прийняття рішення**: відбувається перехід від планів до дій, це наказ собі починати діяти. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Чи все передбачене?» «Чи є ще час на роздуми?» «Чи потрібно починати діяти негайно, чи ще є можливість зволікати?»)

• **самоконтроль**: збирання інформації про перебіг процесу виконання плану в реальній життєдіяльності. Особа намагається знайти відповіді на запитання: «Як просувається справа?» «Чи можна говорити про просування до цілі?» «Чи є помилки у здійснюваних діях?»;

• **корекція**: зміна реальних дій, поведінки, способів спілкування, переживань, а також самої системи самоуправління. Особа ставить перед собою запитання: «Що робити далі?», відповідь на яке залежить від результатів самоконтролю. Якщо результати виявилися такими, якими планувалися, то наступні дії спрямовуються на закріплення того нового, що знайдено у процесі самоуправління. Якщо є помилки, особа ставить перед собою нові запитання («Як просувається справа?» «Чи можна говорити про просування до цілі?» Чи є помилки в моїх діях?») і намагається відшукати на них відповіді.

Такі цикли можуть повторюватися доти, доки буде існувати потреба у вдосконаленні окремих етапів самоуправління та не станеться перехід до саморегуляції, тобто звичних дій, які ґрунтуються на віднайдених у процесі самоуправління цілях, планах, критеріях тощо.

Індивідуальність особи проявляється по-різному, зокрема в тому, який спосіб (стиль) самоуправління власної активності вона використовує. *Стилем самоуправління* вважається *певний спосіб зміни людиною своєї поведінки, діяльності та спілкування*. Лариса Казанська описує три різновиди стилів самоуправління:

— регульований: джерелом змін виступають переважно зовнішні чинники;

— саморегульований: зміни здійснюються усвідомлено, послідовно, з власної ініціативи;

— нерегульований: людина не здатна здійснювати контроль над власною поведінкою, діяльністю та спілкуванням у змінних, нових ситуаціях.

Формування стилю самоуправління залежить від того, якою мірою особа володіє змістом етапів циклу самоуправління та яким чином вона використовує свої практичні навички в поведінці, діяльності та спілкуванні.

Кожна особа виявляє певний рівень розвитку здатності до самоуправління. На це впливають різні фактори: свідомі процеси (виховання, освіта), що здійснюються відповідно до певної мети, програми, так і стихійні, непередбачені впливи на особистість. Механізми формування самоуправління особистості пов'язані з функціонуванням соціальних інституцій (сім'я, різноманітні організації, освітні установи тощо), а також зі спеціальними засобами соціального впливу та контролю (норми, принципи поведінки, традиції, звичаї, санкції тощо). На формування системи самоуправління особистості потужний вплив має мікросередовище,

соціально-економічний статус родини, а також стиль сімейного виховання. Якщо, наприклад, у родині батьки демонструють високу самоорганізацію власної життєдіяльності та створюють умови для того, щоб дитина виробила такі самі вміння, то вона матиме високий рівень розвитку здатності до самоуправління. Суб'єктивними факторами формування системи особистісного самоуправління виступають психічні якості людини, система ціннісних орієнтацій, настанов, власний життєвий досвід тощо.

Фундаментальною сутнісною характеристикою особистості виступає її здатність до оволодіння власною поведінкою (активністю), або саморегуляції (ідеться про *функціональне самоуправління*). Вивченню довільної активності людини присвятив свої роботи Олег Конопкін. Учений визначає *усвідомлену саморегуляцію* як «...*системно-організований процес внутрішньої психічної активності людини з ініціації, побудови, підтримки й керування різними видами та формами довільної активності, що безпосередньо реалізує досягнення прийнятих людиною цілей*» та виокремлює такі її складові в реальному процесі регуляції:

- **прийнята особою мета діяльності:** процес саморегулювання здобуває певний вектор, спрямованість;

- **суб'єктивна модель значущих умов:** відображаються внутрішні та зовнішні умови майбутньої довільної активності, що є важливими для побудови алгоритму наступних дій, спрямованих на досягнення поставленої мети. Модель також містить інформацію про змінність/незмінність умов та закономірності їхнього розвитку;

- **програма дій, що будуть виконуватися:** визначається характер, послідовність, способи, динамічні характеристики дій, спрямованих на досягнення мети. Створюючи програму виконавчих дій, людина може свідомо враховувати свої індивідуальні особливості та досвід. Тому навіть за однакової суб'єктивної моделі умов різні люди можуть реалізовувати різні програми дій;

- **система суб'єктивних критеріїв досягнення мети (критеріїв успішності):** уточнюються й конкретизуються вихідна форма та зміст мети;

- **контроль і оцінювання результатів:** забезпечується отримання інформації про ступінь відповідності реального перебігу діяльності, її результатів поставленим цілям;

- **рішення про корекцію системи саморегулювання:** акцентується увага на тому, що причиною корекції виконавських дій є внесення змін до інших ланок регуляторного процесу. Залежно від багатьох особливостей самої виконуваної діяльності та від

ступеня сформованості системи її довільного регулювання корекція програми може здійснюватися під час її перебігу на основі інформації про проміжні результати, а також після її здійснення для забезпечення можливості наступної «спроби».

Саморегуляція виступає процесом узгодження характеру завдання (з урахуванням прийнятного рівня успішності його вирішення) та актуального стану особистості. Результатом такого узгодження є побудова індивідуального способу організації діяльності, вироблення її стратегії. Саморегуляція є єдиним процесом, який забезпечує мобілізацію та інтеграцію психічних ресурсів людини для досягнення нею висунутих цілей. Тобто, процес саморегуляції сприяє виробленню гармонійної поведінки, а на її тлі розвивається здібність управляти собою відповідно до реалізації висунутої мети, спрямовувати власну поведінку відповідно до вимог життя, професійних та навчальних завдань.

Величина затрат, спрямованих на досягнення психологічного комфорту, складає ціну діяльності, яку людина «сплачує» під час її виконання. У процесі саморегуляції людина спрямовує зусилля на досягнення мети не лише з огляду на очікуваний результат, але й з огляду на те, яких зусиль він вартий. Регулятивні процеси забезпечують такий спосіб діяльності, який враховує не лише її вимоги, але й величину психічних затрат і суб'єктивну комфортність. Таким чином, саморегуляція діяльності та поведінки є процесом встановлення гармонії прагнень на максимальний результат і мінімальну психологічну ціну діяльності. Така гармонізація досягається за допомогою формування індивідуального стилю діяльності. Теорія стилю саморегуляції розроблена Варварою Моросановою на основі ідеї про те, що прояв унікальної індивідуальної своєрідності життєдіяльності (поведінки, різних форм діяльності, зокрема спілкування) суб'єкта значною мірою визначається індивідуальними особливостями саморегуляції довільної активності людини. Таким чином *стиль саморегуляції* — це *властиві людині індивідуальні особливості регуляторних процесів, що стійко проявляються в різноманітних видах і формах її довільної активності*. До індивідуально-типових особливостей саморегуляції особистості, що визначають її регуляторний стиль, належать індивідуальні особливості функціонування основних *регуляторних процесів* (планування, моделювання, програмування, оцінювання та корекція результатів), а також *властивості особистості* (самостійність, надійність, гнучкість, адекватність, усвідомленість), які впливають на цілісний процес саморегуляції.

Регуляторний процес *планування* характеризує особливості самостійного висування та утримання цілей діяльності, сформованість здатності усвідомлено планувати власну діяльність. Процес *моделювання* свідчить про індивідуальну розвиненість уявлень особи про зовнішні та внутрішні значущі умови, ступінь їх усвідомлення, детальність і адекватність. Процес *програмування* забезпечує усвідомлене створення програм власних дій та гнучке їх застосування в різноманітних ситуаціях, а в разі необхідності — корегування відповідно до нових умов. Процес *оцінювання результатів* забезпечує адекватність оцінювання себе, результатів власної діяльності та поведінки на основі наявності в особи стійких суб'єктивних оцінних критеріїв. Регуляторна *гнучкість* дає можливість перебудовувати, вносити корективи в систему саморегуляції в разі зміни зовнішніх чи внутрішніх умов перебігу певної діяльності. Регуляторна *самостійність* забезпечує певну автономність в організації активності особи, її здатність самостійно планувати діяльність і поведінку, забезпечувати досягнення висунутих цілей, контролювати хід виконання плану, аналізувати й оцінювати як проміжні, так і кінцеві результати діяльності.

Досліджуючи регуляторний профіль, що характеризує індивідуальну розвиненість основних процесів і зумовлює тип стилю, Моросанова виділяє такі різновиди профілів:

1) гармонійний («згладжений») — характеризується приблизно однаковим ступенем розвитку всіх регуляторних процесів. Гармонійний профіль може визначати ефективний стиль саморегуляції в разі наявності високого ступеню розвитку всіх його складових і, відповідно, неефективний стиль за їх низької сформованості;

2) акцентуований («шпилястий») — характеризується значною різницею між ступенем сформованості окремих регуляторних ланок. Такий профіль так само може бути основою ефективного стилю, але лише в тому випадку, коли слабкорозвинені стильові особливості перебувають у компенсаторних відносинах із високорозвиненими.

Як зазначає Моросанова, однією з причин низької успішності студентів є некомпенсована слабка ланка саморегуляції. Результати здійсненого нею дослідження свідчать про те, що індивідуальний стиль саморегуляції навчальної діяльності студентів із високим рівнем академічної успішності характеризується розвиненим комплексом стильових особливостей регуляції та компенсацією функціонально слабких ланок, а у студентів із низьким рівнем успішності в навчанні даний комплекс є нерозвиненим та відрізняється відсутністю компенсації слабкої ланки.

5.3. ЕМОЦІЙНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ, ЇЇ МЕТОДИ ТА ТЕХНІКИ

Як уже зазначалося, у процесі міжособистісного спілкування емоції відіграють важливу роль. Саме контроль власних емоцій є однією з центральних проблем регуляції в галузі спілкування.

Емоційна саморегуляція — це керування людиною власними емоціями у процесі її діяльності чи спілкування з іншими людьми. Це здібність швидко відновлювати фізичні та душевні сили, адаптуватися до умов поточної життєвої ситуації. Також це вміння поводитися з почуттями, долати негативні емоції та конструктивно управляти інтенсивністю емоцій і їх вираженням. Управління власним емоційним станом відбувається за допомогою різноманітних засобів. Ізард Керолл описав три глобальні способи реалізації цього процесу, а саме: 1) управління за допомогою іншої емоції, 2) когнітивна регуляція, 3) моторова регуляція.

Перший спосіб передбачає використання свідомих зусиль, спрямованих на активацію іншої емоції, протилежної тій, яку людина переживає та якої хоче позбутися. Для здійснення саморегуляції в такий спосіб приємна емоція може асоціюватися з конкретними спогадами — так званими «якорями» (думками, образами, відчуттями), які дозволять викликати потрібний емоційний стан. Для вироблення відповідної навички можна виконувати **вправу «Мистецтво перевтілення»**. Для її виконання потрібно стати перед дзеркалом та уважно роздивитися своє обличчя. Потім максимально розтягнути кутики рота («рот до вух»), максимально витягнути губи у вигляді трубочки. Ці прийоми потрібно повторювати 10—15 разів. Далі виконується низка завдань:

- посміхнутися своєму відображенню у дзеркалі, уважно роздивитися своє усміхнене обличчя; зробити собі комплімент: «Яке воно приємне та миле!». Уявити найприємнішу життєву подію, знову посміхнутися;

- пригадати якусь неприємну подію та втішити своє відображення у дзеркалі заспокійливою посмішкою («Все буде добре!»);

- уявити картину похмурого дня пізньої осені, викликати відчуття цього сірого та тужливого дня. Розгледіти своє обличчя: який воно має вигляд, яка міміка зараз на ньому. Потім поступово змінювати уявну картинку — уявити літній полудень із яскравим сонцем і прекрасним пейзажем. Уявити цю картинку якомога яскравіше, детально її «роздивитися». Звернути увагу на те, як

змінилася міміка обличчя, як вона співвідноситься з емоційним станом;

- зобразити перед дзеркалом різні стани — зосередженості, подиву, невдоволення, приголомшення, прикрості, нудьги, осуду, стурбованості, злості, ніжності, радості, насолоди, блаженства, захвату (для полегшення можна пригадати певні епізоди з життя, відтворити відповідні репліки). Відстежувати свої відчуття. Повторити ці прийоми кілька разів і проаналізувати власний стан;

- вибрати позитивну емоцію, «вживання» в яку у попередньому завданні виявилось найлегшим. Викликати негативну емоцію і, як тільки з'явиться відчуття наповнення неприємними почуттями, переключитися на викликання обраної позитивної емоції. Виконувати кілька разів поспіль, поступово прискорюючи темп.

Під час виконання певних завдань описаної вправі використовується дієвий прийом емоційної саморегуляції — **візуалізація** (створення образів уяви за допомогою слухових, зорових, смакових, нюхових, тактильних відчуттів і їх комбінацій).

Другий спосіб пов'язано з використанням уваги та мислення для придушення небажаної емоції або встановлення контролю над нею. Ідеться про переключення свідомості на події та діяльність, які викликають у людини інтерес, позитивні емоційні переживання. Переключення пов'язано зі спрямуванням свідомості на іншу, наприклад, технічну сторону справи. Відомо, що переключення уваги з тяжких роздумів на ділову сторону майбутньої діяльності, осмислення труднощів шляхом їх аналізу, уточнення інструкцій і завдань, повторювання подумки майбутніх дій, зосередження уваги на технічних деталях завдання, тактичних прийомах, а не на значущості результату, дає кращий ефект, аніж відволікання від майбутньої діяльності. Відволікання (відключення) полягає в умінні думати про що завгодно, окрім емоційних обставин. Воно потребує вольових зусиль, за допомогою яких особа намагається зосередити увагу на уявленні сторонніх об'єктів та ситуацій. Цей прийом часто використовується у слов'янських лікувальних заговорах із метою усунення негативних емоцій.

Третій спосіб передбачає використання фізичної активності як каналу розрядки наявної емоційної напруги.

Наприклад, із метою екстреного зниження рівня емоційної напруги може бути використане загальне розслаблення м'язів, адже м'язова релаксація несумісна з відчуттям неспокою. Свого часу Едмуна Якобсон виявив таку закономірність: існує строга відповідність між напруженням і розслабленням окремих груп м'язів

та певними психічними станами. Саме це він поклав в основу розроблення *технік поступової м'язової релаксації* для корекції емоційно напружених станів. Одна з них є дієвим способом швидкого подолання тривоги перед важливою бесідою (публічним виступом). Для цього потрібно, починаючи з м'язів пальців ніг, напружувати всі групи м'язів, подумки поступово просуваючись до м'язів обличчя (при цьому вже напружені м'язи потрібно утримувати в такому стані). Коли буде напружено останню групу м'язів, одночасно розслабити всі м'язи. З одного боку, спрацюють психофізіологічні механізми, а з іншого — відбудеться відволікання від негативних думок. Також потужну дію має активація почуття гумору. Сміх призводить до падіння рівня тривоги — коли людина сміється, її м'язи стають менш напруженими й нормалізуються серцебиття.

Якщо сильні негативні почуття, що людина пережила в певній ситуації спілкування, закріплюються, перетворюються на хронічні, нав'язливі, то для їх усунення потрібні особливі спеціальні психологічні прийоми або психотерапевтичні техніки (НЛП, арт-терапія, гештальт-терапія, танцювальна терапія, тілесно-орієнтована терапія та інші).

Для того, щоб викликати бажаний емоційний стан, тобто здійснити саморегуляцію в галузі почуттів, потрібно вміти:

1) правильно оцінювати значущість події.

Кожна подія починає виступати для людини як значуща через те, що вона набуває певного особистісного сенсу. Сама по собі вона не є страшною, загрозливою, критичною — такою її робить емоційна оцінка людини. Отже, емоційна саморегуляція повинна здійснюватись шляхом надання події меншої цінності або взагалі радикального переоцінювання значущості події. Пригадаймо давню мудрість про те, що коли неможливо змінити ситуацію, потрібно змінювати ставлення до неї. Ось деякі прийоми, за допомогою яких можна це зробити.

«*Зате*»: у разі, коли сталася не дуже приємна подія, потрібно спробувати відшукати щось позитивне в цьому й висловити його за допомогою відповідної мовної конструкції. Наприклад, «Я запізнився на автобус і тепер не потраплю вчасно на заняття. Будуть проблеми! ЗАТЕ: я подихав свіжим повітрям; зустрів старого друга; пройшовся пішки й розім'яв м'язи; усвідомив, що потрібно виходити на 15 хвилин раніше» тощо.

«*Буває гірше*»: коли ситуація видається «катастрофічною», спробувати уявити, як вона могла б розгортатися далі в гірший бік. У якийсь момент можна побачити і те, що сталося зараз, не є

таким страшним, яким могло б бути. З'явився привід порадіти саме такому перебігу подій.

Використання цього прийому часто потребує шаблону мислення «якщо б..., то...». Наприклад, після не дуже успішної здачі екзамену студент думає: «Якщо б я вчора не сидів стільки за комп'ютером, то міг би здати екзамен добре» або «Якщо б я вчора не погортав підручник, то не отримав би навіть задовільної оцінки». У першому випадку констатується альтернативний сценарій подій, який міг би привести до кращого порівняно з реальністю розвитку подій. У другому, навпаки, вибудовується сценарій, за яким поточний стан сприймається як відносно гарний, оскільки могло бути гірше. Такий варіант є більш прийнятним, щоб поліпшити власний емоційний стан.

«Невдачі в житті вже були, тепер я ставлюся до них інакше»: цей прийом гарно описано Левом Толстим в «Анні Кареніній»: «Ще відразу після повернення до Москви, коли Левін кожного разу здригався та шарівся, згадуючи ганьбу відмови, він говорив собі: «Так само шарівся та здригався я, коли вважав, що все загинуло, коли отримав одиницю з фізики та залишився на другому курсі; так само вважав себе загиблим після того, як зіпсував доручену мені сестрою справу. І що ж? Зараз, коли минули роки, я згадую та дивуюсь, як це могло засмутити мене. Так само станеться і з цим горем. Мине час, і я буду до цього байдужим»».

«Не було б щастя, та нещастя допомогло». Гарною ілюстрацією цього прийому є вихід із трагічної ситуації героями «Гравців» Миколи Гоголя: *«Заспокійливий (тримає Глова за руку з пістолетом):* Що ти, що ти, брат, здурів? Чуєте, чуєте, панове, вже пістолет надумав була засунути у рота, га?...Ти дурень просто, дозволь тобі сказати. Ти щастя свого не бачиш. Чи ти не відчуваєш, як ти виграв через те, що програв? *Глов (досадливо):* Що ж ви, насправді, мене вже за дурня маєте? Який тут виграш програти 200 тисяч? Чорт забирай! *Заспокійливий:* Ох ти, простофіля! Чи знаєш ти, яку ти собі цим славу заживеш у полку? Чуєте, дрібничка! Ще не ставши юнкером, ти оцим вже програв 200 тисяч! Тебе ж гусари на руках будуть носити. *Глов (нідбадьорившись):* Що ж ви думаєте? Чи в мене не вистачить духу наплювати на все це, якщо вже на те пішло? Чорт забирай, хай живуть гусари!»

Також можливо використати й інші способи переоцінювання, такі як «не дуже й хотілося», «головне в житті не це, тому не варто ставитися до цього так серйозно». Зниження суб'єктивної значущості події допомагає відійти на попередньо підготов-

лені позиції та готуватися до наступного штурму без значних втрат здоров'я;

2) бути достатньо поінформованим стосовно певного питання чи події.

Спираючись на положення інформаційної теорії Павла Симонова, зазначимо, що емоція виникає за відсутності в індивіда потрібної інформації. При цьому емоція може бути різною — позитивною чи негативною. Цей факт, поза сумнівом, може актуалізувати необхідність регуляції емоцій: і в разі деструктивного впливу негативної емоції, і в разі деструктивного впливу надмірної за силою прояву негативної чи позитивної емоції. Як доводив Карл Юнг, у структурі психіки людини емоції створюють певний взаємозв'язок із мисленням. Коли у свідомості домінує потужна емоція (або позитивна, або негативна), мислення знаходиться в підпорядкованому стані, і людина втрачає здатність раціонально оцінювати ситуацію, в яку потрапила. Наприклад, роздратовану людину неможливо заспокоїти зверненнями до неї словами, а пристрасно закоханій дівчині неможливо довести, що її обранець не такий, яким вона його бачить.

Коли людина перебуває у стані надмірного збудження, краще допомогти їй розрядити почуття, дати виговоритися. У такому випадку метою саморегуляції буде не капсулювання почуттів, а використання цивілізованого способу їх вираження. Коли людина виговориться, її збудження зменшується, і в цей момент з'являється можливість пояснити їй щось, заспокоїти, спрямувати.

Відомо, що недостатній обсяг інформації стосовно поточних справ призводить до невизначеності ситуації. Саме невизначеність є досить потужним емоціогеном. Тому з метою саморегуляції емоційного стану важливо здобути потрібну інформацію та зняти цю невизначеність;

3) мати попередньо підготовлені стратегії відступу, щоб знизити надмірне збудження, зменшити рівень страху можливості отримати несприятливий результат, а також створити оптимальний фон для вирішення проблеми. Наприклад, абітурієнт, коли подає документи в найпрестижніший університет і об'єктивно має малі шанси на вступ до нього, може як відступну стратегію використати думку: «Якщо не вступлю до цього університету, піду в інший».

Емоційна саморегуляція налаштовує на спілкування у відповідних ситуаціях (під час зустрічі, бесіди, дискусії, диспуту, зборів тощо). Емоційне налаштування на ситуацію перш за все означає переведення повсякденних емоцій людини в тональність, яка від-

повідляє сутності ситуації взаємодії. В умовах ділового спілкування й навчального зокрема, виникає необхідність планувати емоційне забарвлення як окремих актів спілкування, так і всієї системи взаємодії. Визначним фактором такого концепту емоційного супроводу спілкування є психологічне налаштування самої людини, що ґрунтується на результатах соціально-психологічної оцінки ситуації спілкування.

У процесі емоційної саморегуляції можна виокремити *три фази*:

— емоційне «зараження» проблемою, темою та матеріалом майбутньої ситуації спілкування;

— емоційну ідентифікацію на етапі розроблення власної поведінки (дій) та програми майбутнього спілкування;

— оперативну емоційну перебудову в контексті конкретної ситуації спілкування.

Наприклад, студент готується представити результати власного дослідження на студентській конференції. Він захоплений темою, вона його хвилює та викликає неабиякий інтерес. Але вона не може бути цікавою всім учасником конференції, тому студенту важливо добрати форму викладу, засоби впливу, щоб привернути увагу та викликати інтерес до своєї роботи. Під час виступу зацікавлений доповідач може бути вражений неухважністю присутніх. Саме в цьому випадку оперативна емоційна перебудова власних переживань може забезпечити адекватне й результативне спілкування.

5.4. ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ САМОРЕГУЛЯЦІЇ

Саморегуляція емоційних станів у процесі спілкування може забезпечуватися численними психологічними чинниками — різноманітними психологічними механізмами. Ними можуть виступати певні здатності людини, властивості її особистості. Розглянемо деякі з них.

Рефлексія (від піздньолат. *reflexio* — «озирання назад», «відображення») — *різновид пізнання, коли у процесі будь-якої діяльності суб'єкт сам стає об'єктом свого спостереження*. Ідеться про фокусування суб'єкта на самому собі, власній особистості (цінностях, інтересах, мотивах, емоціях, вчинках), на своїх знаннях або на власному стані. Класичний текст, у якому описується сутність явища, — це твір Еклезіаста «Книга царя Соломона», в якій сказано: «... і озирнувся я на справи свої...».

Різні види рефлексії по-різному проявляються у процесі спілкування й мають особливе значення. *Когнітивна рефлексія* — рефлексія способів мислення — вкрай потрібна, коли ми не можемо знайти рішення або мислимо помилково. Наприклад, необхідно вирішити нетипове завдання, що зовні схоже на типове. Рефлексія того, як ми вирішуємо це завдання, дозволить проаналізувати кожен крок вирішення та знайти помилковий. Аналогічним чином діє рефлексія способів ведення діяльності. *Особистісна рефлексія* відкриває можливості пізнання свого внутрішнього світу, особистісних якостей, можливостей та обмежень, їх походження та перспектив розвитку. Саме завдяки цьому стає можливим саморозвиток особистості. *Соціальна рефлексія* (або *рефлексія спілкування*) дозволяє: усвідомити, як нас сприймає партнер по спілкуванню; зрозуміти його; визначити ефективні й неефективні комунікативні стратегії та тактики; прогнозувати власні дії та дії партнера; коригувати свої дії, впливати на партнера; протистояти маніпуляціям у спілкуванні. Без рефлексії важко навчитись ефективно спілкуватися. Компетентна у спілкуванні особа постійно відстежує перебіг комунікації, відзначаючи свої вдалі та невдалі кроки, реакції партнера та його дії, що дозволяє оперативно корегувати комунікативний процес та робити висновки на майбутнє.

У своїх працях Сергій Рубінштейн обґрунтовував два способи ставлення людини до світу, які свідчать про ступінь розвитку її саморегуляції та ступінь перетворення на суб'єкта власного життя. «Включений» індивід відрізняється залежним, пасивним ставленням до життя. «Рефлексуючий» — проявляє активне ставлення. Саме за умови прояву другого способу ставлення особи до світу, що є властивим більш високому ступеню її розвитку, відбувається дійсний взаєморозвиток особистості та обставин її життя, який характеризує вільну людську сутність. Мається на увазі, що поведінка людини визначається не зовнішніми, а внутрішніми цілями та намірами. Рефлексія є універсальним механізмом процесу саморегуляції. Вона фіксує, зупиняє процес діяльності, об'єктивує його, робить можливим здійснення усвідомленого впливу на цей процес. Тобто, завдяки своїй здатності до рефлексії людина може вирватися з неперервного потоку життєдіяльності та зайняти зовнішню позицію стосовно себе. Саме ця здатність може розглядатися як шлях до переосмислення власного досвіду. Людина стає для себе об'єктом управління. Для того щоб особа могла здійснювати самоуправління та саморегуляцію, їй потрібна надійна, гарно налаштована система «зворотнього

зв'язку». Саме рефлексія є тим психологічним механізмом, за допомогою якого цей зв'язок можна забезпечити. Як прояв смислового рівня саморегуляції, рефлексія виявляється потужним джерелом стійкості, свободи та саморозвитку особистості. У цьому криється її принципова відмінність від неусвідомлюваних форм смислової регуляції (психологічних захистів).

Емпатія (англ. *empathy* — «співпереживання») — **емоційна чуйність, здатність людини до емоційного відгуку, співчуття, співпереживання, переживання спільної радості, розуміння внутрішніх станів інших людей**. Емпатія пов'язана з прийняттям іншої людини такою як вона є. Це явище називають емоційним резонансом на переживання іншої людини. Значення емпатії полягає в тому, що уважне слухання дозволяє зрозуміти думки та почуття іншої людини. Вона дозволяє сприймати іншого таким, яким він є, а також краще його розуміти. Оскільки емпатія є відгуком однієї особи на переживання іншої, вона може розглядатися як механізм розвитку міжособистісних стосунків, які часом потребують емоційної саморегуляції.

Микола Обозов виокремлює такі компоненти емпатії — когнітивний, емоційний, поведінковий, що мають ієрархічну організацію. В основі структурно-динамічної моделі емпатії лежить когнітивна емпатія, яка забезпечує розуміння психічного стану іншої людини, та не призводить до зміни власного стану. Емпатійне пізнання іншої людини забезпечується функціонуванням емоційного інтелекту особи. Завдяки цьому ми здатні усвідомити емоції інших людей, визначити їхній емоційний стан за вербальними та невербальними ознаками, що проявляються у процесі спілкування.

Другий рівень визначається проявом емоційної емпатії та передбачає не лише розуміння стану іншої людини, а й співпереживання та співчуття їй, емоційне реагування. Саме тут особливого значення набуває вміння людини управляти власними емоціями. Адже, співпереживаючи іншій людині, можна самому випадково потрапити під дію емоцій, які вона переживає. Чужа емоція може перетворитися на свою, тому важливо контролювати межі власного «включення» в ситуацію іншої людини.

Найвищий рівень емпатії — дієвий — включає всі компоненти. На цьому рівні емпатії проявляються реальні дії та поведінка, спрямовані на надання допомоги та підтримку партнера по спілкуванню. У цьому випадку потреба в емоційній саморегуляції може виявитися ще більшою.

Психологічний захист. Людина, як істота біосоціальна, постійно відчуває потребу жити у згоді з навколишньою дійсністю,

зберігати й підтримувати рівновагу стану психіки як основи нормальної життєдіяльності та оптимальної соціальної адаптації. Цій меті слугують різні механізми психологічного захисту, які визначаються індивідуальними характеристиками особи.

Психологічний захист (захисні механізми) — *несвідомі стратегії, завдяки яким особа знижує тривогу або уникає розгортання внутрішньо-особистісного конфлікту шляхом спотворення реальності: неадекватного сприймання певних аспектів зовнішнього світу або власних почуттів*. Основне призначення захисних механізмів полягає в тому, щоб редукувати (уникнути) негативні емоційні стани, викривити реальність і представити її у привабливому для суб'єкта світлі. Психологічний захист вступає в дію в екстремальних для особи ситуаціях для зняття емоційної напруги, неспокою та виступає спеціалізованою регуляторною системою. Механізми психологічного захисту є глибоко індивідуальними й характеризують рівень адаптаційних можливостей психіки конкретної особи. Різні форми психологічного захисту мають різний прояв у поведінці особи, але слугують забезпеченню саморегуляції.

Наприклад, **уникнення** — механізм психологічного захисту, призначенням якого є усунення інстинктивних імпульсів зі свідомості за умови збереження у свідомості об'єкта задоволення потреби та низки подій. Фізична або уявна втеча особи від надмірно складної ситуації проявляється в ухиленні від обговорення теми, що має емоційно-особисте значення (наприклад, людина не хоче обговорювати свої фізичні вади; дівчина уникає розмов про хлопця, який її кинув), ситуацій, книжок, кінофільмів, зміст яких спричиняє потужний негативний вплив на особу. **Витіснення** — механізм психологічного захисту, дію якого спрямовано на вилучення зі свідомості неприйняттого змісту. Унаслідок його дії неприйнятні для особи думки, спомини, переживання ніби «виганяються» зі свідомості й переходять у площину несвідомого. Завдяки цьому людина може «забути» конкретну подію, людину, з якими були в минулому пов'язані травматичні для її психіки переживання. У такий спосіб обмежується комунікативне поле особи. Також у спілкуванні по-різному може проявлятися **ідентифікація** — механізм психологічного захисту, зміст якого полягає в несвідомому ототожненні об'єкта, який викликає страх або тривогу. У результаті її дії особа ототожнює себе з іншою особою (або групою людей), яка є для неї взірцем поведінки, і в такий спосіб адаптується до суспільства. По-перше, це може бути об'єднання з іншою особою на основі

встановленого емоційного зв'язку, а також включення до свого внутрішнього світу і прийняття як власних форм орієнтації іншої особи. По-друге, це може бути бачення особистості іншої людини як продовження самого себе. По-третє, це може бути постановка особою себе на місце іншого. Різні прояви механізму ідентифікації викликають і відповідну поведінку людини. Ідентифікація дуже часто використовується людиною в ситуації емоційного стресу, коли піддаються перевірці її уявлення про те, якою вона є.

У ролі механізмів саморегуляції поведінки людини можуть виступати інші психічні утворення — ціннісні орієнтації, рівень домагань, локус контролю, мотивація досягнення успіху та схвалення, прагнення до самоствердження та визнання тощо.

5.5. Властивості особистості, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні

Нагадаємо, що властивості особистості є сталими в часі психічними явищами, які проявляються в багатьох ситуаціях та визначають перебіг психічних процесів, станів і поведінки. Перебіг саморегуляції у спілкуванні характеризується такими властивостями, як: ініціативність, наполегливість, упевненість, гнучкість, рефлексивність і самостійність. Перелічені психічні явища є властивостями особистості, що проявляються не лише у спілкуванні, однак спілкування є однією з головних сфер їхнього прояву. Розглянемо кожну з названих властивостей окремо.

Ініціативність — особистісна риса, що характеризується здатністю висувати нові ідеї, пропозиції; умінням самостійно розпочинати яку-небудь справу, заповзятливістю.

Ініціативність як схильність розпочинати за власним бажанням певну діяльність є фундаментальним проявом активності особистості. Остання обумовлена не лише соціально, а й темпераментально: відомо, що екстраверти відрізняються вищим порівняно з інтровертами рівнем активності.

Ініціативність у спілкуванні є одним із найважливіших параметрів індивідуальних відмінностей між людьми. Вона є невід'ємною складовою комунікабельності та заповзятливості — вкрай важливих із практичної точки зору якостей. Хоча, зрозуміло, що самої лише ініціативності для досягнення успіху і в спілкуванні, і в діяльності замало. Адже ініціативність, як і будь-яка інша властивість особистості, не проявляється незалежно від си-

туації — в нашому випадку ситуації, в якій відбувається спілкування. Нерідко ситуація має навіть більше значення, ніж особистісна властивість. Так, навіть співробітник, який є дуже ініціативною людиною, буде діяти чітко за інструкцією та проявляти свою ініціативу лише в другорядних справах, якщо його керівник дотримується принципу «ініціатива карається». І лише в організації, де керівництво підтримує нові та революційні ідеї співробітників, ініціативна людина зможе проявити себе найбільш повно — не лише в роботі, а й у стосунках із колегами.

Наполегливість — особистісна риса, що характеризується здатністю долати зовнішні та внутрішні перешкоди на шляху до поставленої мети.

Наполегливість проявляється в послідовному прагненні до поставлених цілей, незважаючи на перешкоди. Очевидно, що без наполегливості неможливо досягнути власних цілей та добитися успіху в житті. Однак наполегливість не слід плутати з упертістю, бо хоча обидві властивості й характеризуються настирливим прагненням досягти бажаного, однак на відміну від наполегливості, єдиним мотивом поведінки впертої людини є самоствердження та прагнення наполягати на своєму.

Наполегливість також має темпераментальні чинники. Зокрема, Ганс Айзенк відносив наполегливість до проявів екстраверсії. Утім, вважається, що наполегливість можна виховати, причому спеціалісти з виховання радять робити це, починаючи з наймолодшого віку. Головне у виховуванні наполегливості — привчити дитину не припиняти цілеспрямованих зусиль у разі виникнення перешкод. Для цього перед малюком слід ставити складні, однак здійсненні завдання й вимагати доводити розпочату справу до кінця. Починаючи ж із шкільного віку, важливу роль у розвитку наполегливості відіграє спілкування в колективі однолітків та самовиховання.

Іншою, пов'язаною з попередніми, властивістю особистості є впевненість.

Впевненість у собі — переживання людиною своїх можливостей як адекватних тим задачам, які перед нею постають у житті, і тим, які вона ставить перед собою сама.

Впевненість у собі має місце тоді, коли самооцінка людини відповідає її реальним можливостям. Якщо ж самооцінка є вищою чи нижчою за реальні можливості, то говорять, відповідно, про самовпевненість або невпевненість у собі. Суб'єктивно впевненість у спілкуванні переживається як переконаність у власних можливостях досягти поставлених цілей, впоратися з проблем-

ними ситуаціями, що виникають. Упевненість проявляється через зміст мовлення та різноманітні невербальні прояви й легко ідентифікується іншими. Причому впевненість може проявлятися лише в окремих комунікативних ситуаціях, наприклад, у спілкуванні з близькими друзями, особами своєї статі, а може стати стійкою рисою особистості, що проявлятиметься навіть у тих ситуаціях, у яких у людини ще немає досвіду.

У практичній психології для позначення впевненої поведінки широко використовується термін асертивність — здатність людини впевнено та з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому права інших. Асертивна поведінка протиставляється агресивній та невпевненій поведінці.

Природно, що людина почуває себе невпевнено, опинившись у незнайомій ситуації, за необхідності вирішити дуже складне та незвичне завдання, у разі різкої зміни умов життя. Дослідження свідчать, що люди відчують тривогу, коли хочуть справити позитивне враження на інших, однак сумніваються у своїй здатності це зробити, наприклад, під час спілкування із впливовими людьми з високим статусом, чия думка має велике значення. У таких ситуаціях виявляється схильність бути завбачливо обережними: менше балакати, уникати тем, які можуть виявити непоінформованість, контролювати себе, не бути самовпевненими, якомога частіше погоджуватися та посміхатися.

Проблема виникає тоді, коли ситуативна невпевненість переростає в невпевненість стабільну, особистісну: людина починає відчувати тривогу в будь-якій ситуації, де можуть почати оцінювати її саму чи її поведінку, і це заважає їй жити. На відміну від впевнених у собі людей, сором'язливі люди бачать випадкові події як такі, що якимсь чином між собою пов'язані. Вони занадто персоналізують ситуації, наприклад, вважають, що інтерв'юер налаштований негативно та зовсім не цікавиться ними. Також вони перебільшують міру уваги до своєї персони з боку інших та прагнення оцінювати їх. Наприклад, якщо тривожна людина погано зачесана чи в неї на обличчі якась пляма або шрам, вона вважає, що всі навколо помічають це та судять.

Людина може захотіти позбутися невпевненості, але не будучи соціально компетентною, не зможе досягти справжньої впевненості. Щоб знизити соціальну тривожність (або сором'язливість), деякі люди вживають алкоголь. Він дійсно допомагає, адже зменшує міру самоусвідомлення. Але зрозуміло, що це хибний шлях, який може швидко призвести до алкоголізму. Цікаво, що такі різні симптоми, як тривожність і алкогольна залежність

можуть виконувати одну й ту саму функцію балансу. Людині, яка вважає себе занепокоючою, сором'язливою, депресивною чи нетверезою, можна легко знайти виправдання для власної невдачі. За цими симптомами вона ховає своє еґо: «Чому я не зустрічаюся з дівчатами? Тому що я людина сором'язлива і людям нелегко дізнатися, який я насправді». Зрозуміло, що це — лише хитрощі для пояснення негативних результатів. У інших випадках невдалі спроби самоствердження проявляються в агресивності. Агресивну особу, як і невпевнену, слід навчати впевненої поведінки як способу справжнього самоствердження в соціумі.

Ініціативність, наполегливість і впевненість нелінійно пов'язані з продуктивністю спілкування. Є певний оптимум, до якого розвиток цих властивостей позитивно впливає на спілкування. Однак подальший надмірний незбалансований їх розвиток призводить до протилежного результату. Так відбувається, якщо ініціативність проявляється всюди й завжди, незалежно від ситуації спілкування та потреб включених до неї людей, не збалансована конструктивним підходом до вирішення проблем. Наполегливості не слід перетворюватися на маніакальне переслідування колись поставлених цілей, що вже не відповідають реаліям. Наполегливість у спілкуванні має бути збалансовано тактовністю. Так само і впевненість не має переростати в самовпевненість, адже здорова доля сумнівів та певна самокритичність забезпечують адекватність у спілкуванні.

Гнучкість — здатність коригувати програму діяльності відповідно до вимог ситуації.

Гнучкість як протилежність ригідності важлива в багатьох сферах життєдіяльності особистості, але у спілкуванні набуває вирішального значення. Адже спілкування є різноманітним та мінливим, оскільки спілкуватися доводиться з багатьма людьми, кожен з яких — неповторна індивідуальність зі своїми намірами, динамікою переживань та обставинами. До всього цього доводиться адаптуватися суб'єкту спілкування, не втрачаючи себе, своїх цілей і намірів.

Рефлексивність — схильність до аналізу себе: власних дій, поведінки, мови, досвіду, станів, здібностей, характеру стосунків з іншими людьми, своїх завдань, призначення тощо.

Рефлексію слід розглядати як головний механізм свідомої регуляції поведінки та спілкування. Рефлексивний рівень регуляції начебто надбудовується над імпульсивним рівнем, доповнюючи та вдосконалюючи його. Рефлексія спілкування дозволяє: усвідомити, як нас сприймає партнер зі спілкування; розуміти парт-

нера зі спілкування; визначати ефективні та неефективні комунікативні стратегії і тактики; протистояти маніпуляціям у спілкуванні. Без рефлексії важко навчитися спілкуватись ефективно. Компетентна у спілкуванні особа постійно відстежує перебіг комунікації, відзначаючи свої вдалі та невдалі кроки, реакції партнера та його дії, що дозволяє оперативно коригувати комунікативний процес і робити висновки на майбутнє.

З викладеного зрозуміло, що рефлексія — один із найважливіших шляхів здобуття самостійності.

Самостійність — особистісна риса, що характеризується здатністю діяти без сторонньої допомоги чи керівництва; здатністю на незалежні дії, вчинки тощо.

Самостійність у спілкуванні часто розглядають як альтернативу конформізму — зміні поведінки чи переконань у результаті реального чи уявного тиску групи. Утім, дотримування групових норм замість самостійної поведінки — це не завжди погано, адже забезпечує почуття комфорту, коли людина знає, чого їй очікувати від інших у групі. Наприклад, знання норм надає людині знання щодо того, що потрібно вдягати, що можуть сказати товариші по групі та який тип поведінки допоможе завоювати визнання і схвалення. Норми дозволяють зробити перші кроки в ідентифікації з групою та відчуті приналежність до неї.

5.6. ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ САМОРЕГУЛЯЦІЇ СПІЛКУВАННЯ

Як уже можна було побачити з викладеного вище, властивості саморегуляції у спілкуванні залежать від базових темпераментальних, характерологічних та мотиваційних структур. Ці залежності дуже різнопланові та не до кінця вивчені.

Темпераментальні детермінанти саморегуляції спілкування. Нагадаємо, що темперамент є системою властивостей індивіда, що обумовлює динаміку психічної активності (темп, ритм, інтенсивність психічних процесів) та загальну емоційність. Іван Павлов встановив залежність типу темпераменту від типу вищої нервової діяльності. Він виділив три властивості нервової системи — сила-слабкість, урівноваженість-нерівноваженість, рухливість-інертність процесів збудження та гальмування — комбінації з яких складають чотири типи вищої нервової діяльності або чотири типи темпераменту. Власне ці властивості нервової системи й зумовлюють особливості саморегуляції суб'єкта спілкування.

Так, рухливість нервової системи сангвініка зумовлює легкість встановлення контактів із новими людьми й пристосування до нових ситуацій спілкування та взаємодії. Сангвініки зазвичай мають широке коло знайомств, водночас їхні почуття, інтереси та погляди є мінливими, тому стійкістю, а часто і глибиною, у стосунках і зв'язках вони не вирізняються. Сангвініки зазвичай товариські й відкриті, вони легко забувають образи та швидко пристосовуються до партнера по спілкуванню. Однак сильна нервова система потребує постійного збудження, тому якщо спілкування припиняє бути емоційно насиченим, сангвінік починає нудьгувати, стає млявим і пасивним, починає шукати нових вражень, часто у стосунках уже з іншою людиною. Потреба в сильних враженнях призводить також до того, що сангвініки схильні до ризику, зокрема, до ризикованих знайомств і стосунків. Водночас урівноваженість нервової системи забезпечує стресостійкість — у стресових, конфліктних ситуаціях сангвініки без зайвих хвилювань, спокійно та обмірковано відстоюють власну позицію, прагнуть налагодити стосунки.

Натомість неврівноваженість нервової системи холериків, зокрема, переважання процесів збудження над процесами гальмування зумовлює емоційну збудливість, швидкі, необмірковані та бурхливі реакції у процесі спілкування. У разі виникнення якихось суперечок холерики часто не встигають себе загальмувати, проявляють нетерплячість, запальність, нестриманість, що призводить до конфліктів з іншими людьми. Також неврівноваженість нервової системи зумовлює циклічні зміни настрою: під час підйому настрою холерик є активним, бадьорим, енергійним, наполегливим, цікавим співрозмовником. Однак цей період триває недовго, після чого настрій псується, холерик знесилюється, стає роздратованим, депресивним та агресивним. Зрозуміло, що такі коливання настрою разом зі слабкою здатністю контролювати себе й підлаштовуватися під партнера та ситуацію спілкування, різкістю та прямолінійністю призводять до частих суперечок та сварок з іншими, що має негативний вплив на стосунки та створює для холерика безліч проблем, причому не лише в неформальних, а й у формальних ситуаціях спілкування — під час навчання, роботи тощо.

Сила нервової системи холериків також змушує їх постійно шукати ситуації, які можуть активувати нервову систему. Холерики прагнуть нових вражень — звідси виникає їхня схильність до нових знайомств, адже спілкування з новими людьми непередбачуване та ризиковане, і саме таке спілкування їм подобається.

Сильна, врівноважена і при цьому інертна нервова система флегматиків робить їх стійкими навіть до значних подразників і спричиняє певну загальмованість у прояві емоцій, невизраженість жестів та міміки. Флегматиків важко розсердити чи розвеселити, їхній настрій зазвичай рівний. У стресових ситуаціях вони залишаються зовнішньо спокійними та зберігають вироблені форми поведінки. Також флегматики надійні, на них можна покластися, вони миролюбні, тривало та стійко прив'язані до своїх друзів і знайомих, хоча водночас пасивні та мляві. Флегматикам важко пристосовуватися до нових умов, виробляти нові форми поведінки й відмовлятися від звичок і стереотипів, тому вони не люблять змінювати друзів, роботу та взагалі свій уклад життя. Флегматикам також важко реагувати на неочікувані, нестандартні ситуації у спілкуванні.

Слабкість нервової системи меланхоліків робить їх надзвичайно чутливими та вразливими в міжособистісних стосунках. Навіть незначний привід (часто надуманий) може викликати в них образи, сльози. Меланхоліки губляться в нових обставинах, їм складно налагоджувати контакти з новими людьми. Водночас це добрі та вірні друзі, які здатні до встановлення й підтримки справді глибоких стосунків, хоча й з обмеженим колом осіб. Меланхоліки занурені в себе, схильні до рефлексії, і хоча їхній настрій часто змінюється (негативні емоції переважають), вони прагнуть це приховати, не демонструють свої почуття та не розповідають про переживання. Слабкість нервової системи також викликає в меланхоліків швидко втомлюваність у спілкуванні та дуже низьку стресостійкість.

Отже, можна дійти висновку, що особливості темпераменту значною мірою визначають те, в який спосіб людина встановлює, реалізує та регулює свої стосунки з іншими.

Характерологічні детермінанти саморегуляції спілкування. Відомо, що характером людини називають індивідуальне поєднання стійких психічних особливостей, що обумовлюють типовий для неї зміст поведінки за певних життєвих умов і обставин. Високий ступень вираження окремих рис характеру та їхніх поєднань отримав назву «акцентуація характеру». Традиційно виділяють десять типів акцентуацій. Саме вони здійснюють значний вплив на всі аспекти життєдіяльності особистості, зокрема на її саморегуляцію у спілкуванні.

Так, особи з *гіпертичним типом* акцентуації характеризується постійним перебуванням у піднесеному настрої, підвищеним життєвим тонусом, невгамовною активністю та жагою спілку-

вання. Причому гарний настрій у них мало залежить від оточення та якихось зовнішніх приводів. Вони надзвичайно комунікабельні, не виносять самотності й обмеженості контактів. Це — блискучі співрозмовники, які люблять перебувати в центрі уваги та охоче всіх розважають, хоча й бувають занадто галасливими та мають тенденцію відхилитися від теми розмови. Гіпертимні особистості дивляться на життя оптимістично та не втрачають оптимізму в разі виникнення труднощів, легко долають сум, однак унаслідок своєї безхмарної веселості іноді жартома проходять повз тих подій у житті, до яких слід було б поставитися серйозно. Можуть порушувати етичні норми, ніби втрачаючи почуття обов'язку та здатність до каяття.

Дистимний тип протилежний до гіпертимного: такі люди є дещо загальмованими й закритими, характеризуються зниженням основного фону настрою. Вони серйозні та орієнтовані на невдачі, надають перевагу відлюдному способу життя, у спілкуванні зосереджуються на негативних аспектах комунікативної ситуації, та й партнерів зі спілкування сприймають переважно в негативному світлі. Перебуваючи в компанії, майже не беруть участі у бесіді, лише іноді вставляють короткі зауваження після тривалих пауз.

Для представників *циклотимного типу* характерна наявність двох фаз — гіпертимної та депресивної, які не виражені різко і зазвичай є короткотривалими (1—2 тижні) й можуть змінюватися тривалими перервами. У гіпертимній фазі таким людям властиві не лише позитивні емоції, а й жага діяльності, балакучість, активність, у депресивній вони стають пригніченими, сумними та закритими, дуже чутливими до докорів і публічного приниження. Настрій циклотимних особистостей може змінюватися без якихось зовнішніх причин, водночас вони легко заражаються настроєм партнерів по спілкуванню: у веселій компанії можуть опинитися в центрі уваги, бути «верховодами», натомість у серйозному та суворому оточенні можуть виявитися найбільш закритими й мовчазними. Цікаво, що від цих циклічних змін настрою залежить навіть їхнє сексуальне життя.

Представники *застрагливого типу* характеризуються хворобливою підозрілістю й образливістю — через будь-яку дрібничку, нерідко надуману, вони можуть «накрутити» себе та ініціювати розрив стосунків навіть із близькою людиною. Також таким людям властива патологічна стійкість афектів — вони ніби застрягають на негативних емоціях (афект триває дуже довго, не підкріплюючись новими враженнями), і варто їм навіть через роки

подумки повернутися до конфліктної ситуації, яка колись мала місце, як негативні емоції, що її супроводжували, повертаються з тією самою силою та інтенсивністю, як було колись. Образа особистих інтересів та гідності зазвичай довго не забувається ними і ніколи просто не пробачається. У зв'язку з цим таких людей часто характеризують як злопам'ятних і мстивих. І для цього є підстави, адже переживання афекту часто поєднується з фантазуванням, виношуванням плану помсти кривдникові. Хвороблива образливість цих людей зазвичай добре помітна, що робить їх легко вразливими.

Особам з акцентуацією *педантичного типу* властива підвищена охайність і тяга до порядку — не лише в речах, а й у справах. Вони зазвичай суворо дотримуються приписів стосовно роботи та поведінки загалом і вимагають цього від інших, тому їх часто характеризують як формалістів і зануд. Також педантам властива іпохондрія, нерішучість і побоювання невідповідності власного Я ідеалам. Будучи нездатними витіснити сумніви, вони тягнуть із рішеннями навіть тоді, коли стадія попереднього обмірковування остаточно завершена, бо перш ніж діяти, хочуть зайвий раз переконатися, що кращого рішення знайти неможливо (зрозуміло, це стосується лише життєво важливих для них рішень, прості рішення педанти приймають без ускладнень).

Емотивні особи характеризуються чутливістю, глибиною переживань, добротою, товариськістю, емоційною чуйністю та високо розвиненою емпатією. Такі люди більш жалісливі, ніж інші (їм завжди шкода всіх знедолених та нещасних), більш схильні зворушуватися, тому їх часто характеризують як людей душевних. Також їм властива сльозливість і сентиментальність: вони зазвичай плачуть під час перегляду кінофільмів із сумним кінцем, читання віршів та епічних творів. Утім, так само легко в них з'являються і сльози радості та зворушення. У бесіді з емотивними особами одразу видно, як глибоко їх зачіпають почуття, про які вони говорять — це чітко виражає їхня міміка.

Особистості *демонстративного типу* обожнюють перебувати в центрі уваги, постійно прагнуть справити враження на інших своєю театральною поведінкою та розповідями про себе або події, в яких вони посідали ключове місце. Причому значна частина цих розповідей може бути або фантазією, або суттєво прикрашеним переказом. Людям цього типу властиві також самовпевненість, марнославство, лестощі та егоцентризм (орієнтація на власне Я як на еталон), підвищена емоційність за відсутності глибоких переживань. Вони погано переносять удари по само-

любовству, бояться бути викритими та осміяними. Ще однією характерною ознакою демонстративних особистостей є аномальна здатність до витіснення неприємних фактів і подій, у результаті чого вони можуть «забувати» про те, що не бажають знати, здатні брехати, взагалі не усвідомлюючи, що брешуть. Люди з цією акцентуацією також добре відчують партнерів по спілкуванню та пристосовуються до них.

Збудливий тип характеризується запальністю та підвищеною імпульсивністю, грубістю й похмурістю. Таким людям властива недостатня самокерованість, тому вирішальним для їхнього способу спілкування та поведінки є не логічне зважування своїх вчинків, а інстинкти та неконтрольовані спонуки. Те, що підказує розум, не береться до уваги. Якщо збудливим особам щось не подобається, вони не шукають можливості досягти згоди зі співрозмовником, терпимість для них чужа. У міміці та словах вони дають волю роздратуванню, відкрито заявляють про свої вимоги чи зі злістю видаляються з «поля бою». У результаті вони часто вступають у конфлікти, зокрема з керівництвом та колегами, з дріб'язкових питань, та здійснюють імпульсивні вчинки, наприклад, подають заяву на звільнення, не уявляючи можливі наслідки. Причини незадоволення можуть бути різними, але їх дратує не стільки напружена праця, скільки організаційні моменти. У результаті представники цього типу часто змінюють роботу. У міру наростання гніву збудливі особи від лайок переходять до справ, тобто до бійок. Часто буває так, що рукоприкладство випереджає слова, адже вони не схильні комусь щось пояснювати. Їхнє роздратування поступово посилюється та шукає виходу для розрядки.

Тривожний тип характеризується постійною настороженістю перед зовнішніми обставинами, що поєднується з невпевненістю у власних силах, боязкістю, лякливістю, сором'язливістю та покорою. Такі люди постійно хвилюються з приводу можливих невдач, коли об'єктивних приводів для хвилювань зазвичай нема або вони є незначними, переживають за свою долю чи за долю близьких людей. Боязка сором'язливість іноді може переходити в довірливість до партнерів по спілкуванню, у якій прозирає прохання: «Будьте зі мною люб'язні». Можлива й надкомпенсація тривожності у вигляді самовпевненої, зухвалої поведінки, однак її неприродність одразу впадає в око.

Екзальтованими особам властиві піднесення почуття та підведення емоцій дорівня культу. Вони бурхливо реагують на ситуації, які виникають у процесі спілкування з іншими, демонструють

при цьому широкий діапазон емоційних станів і схильність легко переходити в захват від позитивних аспектів спілкування й взаємодії та у відчай від негараздів у спілкуванні. Такі люди дуже віддані своїм друзям та близьким (і водночас потребують їхньої підтримки), переживають з ними всі радості та невдачі, причому можуть переживати з приводу якихось проблем своїх близьких набагато сильніше, ніж сам потерпілий. Жалість, співчуття до нещасних та знедолених можуть доводити таких людей до відчаю.

Підводячи підсумки, слід зауважити, що попри очевидний вплив на спілкування характерологічних особливостей особистості, варто пам'ятати, що характер людини не є вродженим, він формується протягом життя, і якщо на характер маленької дитини впливає виховання, то чим старшою стає людина, тим більше її характер залежить від самовиховання. Таким чином, кожен із нас здатен самотужки або з допомогою професійного психолога позбутися небажаних рис характеру — тих, які заважають встановлювати й підтримувати контакти з іншими людьми, та набути бажаних для себе якостей, які сприятимуть налагодженню справді гармонійних міжособистісних стосунків. Утім, щоб змінити свій характер, а разом із ним і зміст поведінки, і характер спілкування, потрібно дійсно цього захотіти, тобто мати необхідну мотивацію.

Мотиваційні детермінанти саморегуляції у спілкуванні. Людина як істота соціальна вступає в різного роду стосунки з іншими людьми для задоволення всіх своїх потреб. Зокрема, якщо проаналізувати добре відому економістам ієрархію потреб Абрахама Маслоу, стає очевидним, що реалізація всіх без винятку потреб — фізіологічних, у безпеці, у приналежності та любові, у самоповазі та повазі, у самоактуалізації — стає можливою лише завдяки спілкуванню з іншими людьми. Утім, саме в реалізації потреб приналежності та любові спілкування відіграє головну роль. Втіленням даної потреби є мотив аффіліації.

Мотив аффіліації (від англ. *affiliation* — «приналежність, членство») — це прагнення до спілкування з іншими людьми, пошук прийняття, розуміння, дружньої підтримки з боку інших.

За даними зарубіжних дослідників, більшість людей, відповідаючи на запитання «Що вам необхідно для щастя?» чи «Що наповнює сенсом ваше життя?», в першу чергу згадує про тісні стосунки з членами родини, друзями чи коханими. Прив'язаність до друзів та партнерів, з якими ми можемо поділитися своїми потаємними думками, як вважав Френсіс Бекон (1625), має два ефекти: «Вона подвоює радість і ділить горе навпіл». Багато фактів

підтверджують існування взаємозв'язку між соціальною підтримкою та добробутом. Зокрема, встановлено, що ті, хто має близьких друзів, краще долають різного роду стреси, в тому числі важкі втрати, згвалтування, втрату роботи та хворобу.

Окрім того, існує багато наукових даних, які показують, що люди, які перебувають у шлюбі, щасливіші за тих, хто не вступив у шлюбні стосунки. Численні опитування свідчать, що порівняно з тими, хто ніколи не був одружений, і особливо з тими, хто розлучився та живе окремо, люди, які перебувають у шлюбі, повідомляють про більшу задоволеність життям. Крім того, було встановлено, що одружені люди рідше страждають від депресії.

Зрозуміло, що наша потреба у приналежності та любові не обмежується лише прагненням до дружніх чи любовних стосунків. Ми бажаємо тією чи іншою мірою брати участь у громадському житті суспільства, бути членами різноманітних соціальних груп, наприклад, політичних партій чи громадських об'єднань, робочих колективів, груп за інтересами тощо.

Протилежним полюсом до глибоких міжособистісних стосунків виступає самотність — хворобливе усвідомлення того, що наші соціальні стосунки не настільки широкі та значні, як нам би хотілося. Утім, варто зауважити, що бути самотнім та бути наодинці із собою — це не одне й те саме. Можна почуватися самотньо й перебуваючи у великій та веселій компанії, а можна залишитись на самоті та не почуватися самотньо. Самотня людина відчуває, що вона виключена з групи, що її не люблять інші, що їй ні з ким поділитися своїми переживаннями.

Самотні люди звинувачують себе в поганих стосунках з іншими. Більш того, вони й інших сприймають у негативному світлі. Так, за даними досліджень, спілкуючись із незнайомцем своєї статі чи сусідом по кімнаті, студенти, які почувують себе самотніми, швидше за все сприйматимуть його негативно. Також встановлено, що самотність, депресія та сором'язливість іноді підпитують одна одну. Впевненість у своїй соціальній нікчемності та песимізм заважають самотнім людям діяти так, щоб почувати себе не настільки самотніми. Вони часто відчувають труднощі, коли їм потрібно зателефонувати комусь чи взяти участь у груповій діяльності, зазвичай занадто сором'язливі та мають низьку самооцінку. У розмові з незнайомою людиною вони більше розповідають про себе та менше цікавляться співрозмовником, аніж люди, які не страждають від самотності. Виникає замкнене коло, адже після таких розмов нові знайомі часто формують негативну думку про самотніх людей.

Таким чином, саме мотив аффіліації, прагнення встановити міжособистісні стосунки та позбутися самотності спонукає нас до саморегуляції спілкування та вдосконалення власної комунікативної майстерності. Кожен із нас хоче бути компетентним у спілкуванні — навчитися спілкуватись ефективно. І ця потреба породжує відповідну пропозицію: сучасний ринок друкованих видань майорить назвами типу «Як завести друзів», «Як навчитись спілкуватися з будь-ким» і тому подібними, психологічні центри пропонують широкий вибір тренінгів, покликаних підвищити комунікативну майстерність їх учасників. Хоча насправді, за даними дослідників, люди нечасто докладають зусиль для вдосконалення своїх навичок комунікації, навіть якщо вони неадекватні, тому бажання бути ефективним у спілкуванні так і залишається виключно бажанням. Водночас тим, хто не лише бажатиме набути навичок комунікації, а й докладатиме до цього певних зусиль, варто пам'ятати, що всьому є своя межа, тому тренування соціальних навичок не може перетворити нас на незмінних переможців, яких всі обожнюють і якими усі захоплюються.

5.7. ЕМОЦІОГЕННІ СИТУАЦІЇ: СУТНІСТЬ, ОЗНАКИ, СПОСОБИ ПОДОЛАННЯ

Як саме людина сприймає певну ситуацію? Вочевидь, вона не просто є для неї сукупністю об'єктивних умов, а й отримує певну оцінку. Людина виявляє ставлення до неї відповідно до наявних у неї потреб і цілей. Тобто йдеться про оцінку обставин, які перешкоджають, не заважають або сприяють задоволенню потреб людини, досягненню її цілей. Саме оцінка є першим кроком на шляху до виникнення емоціогенності ситуації, а не самі обставини. **Емоціогенними** вважаються *ситуації*, які **викликають у людини емоційне напруження та супроводжуються переживанням сильних емоцій**. Поняття «емоціогенна ситуація» також визначається вченими як значуща ситуація, що констатує успіх або невдачу в процесі задоволення потреб (Євген Льїн), як емоційно-проблемна ситуація (Марія Пономарьова), як екстремальна (загрозлива) ситуація (Річард Лазарус). Як зазначав Паль Фрес, не існує емоціогенної ситуації, такою її робить співвідношення між мотивацією та можливостями людини. Сама ж мотивація залежить від стосунків особи з її оточенням. Хоча й існує певний загальний ефект якості ситуацій, однак кожен із нас на них реа-

гує по-своєму, залежно від своїх потреб, досвіду, власної емоційності. Загалом емоціогенною для конкретної особи ситуація виступає тоді, коли неможливо відшукати адекватну умовам відповідь (адекватно зреагувати).

Отже, емоціогенними стають лише ті ситуації, які для людини є значущими. Емоціогенність є характеристикою життєвої ситуації, яка вирізняється ймовірністю виникнення емоцій. Емоціогенність притаманна багатьом комунікативним ситуаціям. У разі розгортання дискурсивної (мовленнєвої) поведінки людини, яка прагне ввести в оману співрозмовника, проявляється певний характер її дискурсивних дій. Нещирий промовець, намагаючись приховати свої справжні переживання, власними діями створює передумови для «впізнання» його комунікативним партнером емоцій, доречних у певній ситуації. Так, обманник через невербальний компонент мовлення спонукає свого комунікативного партнера визнати продемонстровану ним сфальшовану емоцію за дійсну. У такий спосіб він викликає в нього потрібні емоції. Отже, попередньо нейтральна для особи ситуація може стати джерелом прояву її емоцій.

Для класифікації емоціогенних ситуацій можна використати такі критерії: новизна, незвичність, раптовість.

Новизна. Ситуації сприймаються новими, коли ми зовсім не готові до зустрічі з ними. Збудження, яке виникає, може розрядитися лише у вигляді емоційних реакцій. Коли людина оговтується та відшукує адекватну реакцію, її емоції поступово згасають.

Незвичність. Існують ситуації, які навіть у разі їх повторення завжди сприйматимуться як нові, оскільки об'єктивно не мають «гарних відповідей», що слугують їх розв'язанню. До таких ситуацій належать і такі, що характеризуються невизначеністю.

Раптовість. Ситуації, що не є очікуваними для людини й викликають сильні емоції (від здивування до страху).

Емоціогенний характер конкретної ситуації спілкування зумовлюється певними співвідношеннями між надлишковою мотивацією особи та її реальними адаптаційними можливостями. Наприклад, наявність надмірної мотивації, яка не знаходить свого застосування, може викликати різноманітні емоції, що впливають на процес спілкування. Якщо така мотивація передує дії (сильна зацікавленість у певній складній справі), то людина починає хвилюватися, не може думати ні про що інше. Зазвичай, хвилювання спадає, якщо почати діяти. Цей факт віднайшов своє відображення у відомій українській приказці: «Очі бояться, а руки роблять!». Інколи очікування викликає в людини енергетичну мобі-

лізацію, яка не знаходить виходу назовні. Тоді у спілкуванні для неї може скластися ситуація саме емоціогенного гагунку.

Певною мірою надмірна мотивація може проявлятися в соціальній поведінці. Відомі випадки, коли на самоті особа може легко виконати якусь дію, а в присутності іншої особи має з цим труднощі. У спілкуванні таке явище зумовлене дією механізму соціальної інгібіції (придушення). Саме через це деяким студентам важко викласти свої думки у присутності викладачів, які спричинюють на них таку дію.

Своєрідний прояв надмірна мотивація має під час фрустрації, яка виникає, коли щось стає на заваді або перериває процес досягнення мети людиною. Фрустрація створює додаткову захисну мотивацію, що реалізується за допомогою широкого кола емоційно забарвленої поведінки. Найбільш поширеною поведінковою реакцією фрустрованої особи є агресія, що зазвичай спрямована на перепону. Адекватною є спроба подолати або обійти перепону. Іноді під час спілкування з іншими людьми людина не здатна управляти власною агресією, яка може швидко трансформуватися у гнів. Останній проявляється в бурхливих неадекватних реакціях. Для забезпечення ефективності спілкування в таких умовах важливо володіти вміннями управління гнівом. У деяких випадках особа на фрустрацію реагує відступом (буквально, в разі непорозуміння та неможливості довести власну точку зору співбесідникові людина виходить із кімнати). Трапляється, що фрустрована особа демонструє регресію в поведінці: важке завдання замінює більш простим, використовує «дитячі» способи розв'язання складних для неї ситуацій міжособистісної взаємодії, намагається викликати жалість до себе тощо. Важливо володіти дієвими прийомами управління власним гнівом. Для цього потрібно вміти впізнавати передвісників гніву. Важливо намагатися спостерігати за собою у стані роздратування — тоді можна помітити характерні зовнішні прояви: губи, щелепи або кулаки стиснуті, плечі напружені, брови похмурі тощо. Навчившись розпізнавати передвісників «бурі», можна виграти час та встигнути вжити запобіжних заходів. Тут ключовим словом є розслаблення. Важливо якомога швидше розслабити напружені м'язи, що призведе до зміни емоційного стану. Тренуватися розслаблювати саме ці м'язи потрібно і в інший час, коли самопочуття гарне. У ситуації переживання гніву діє правило: контроль над м'язами → → контроль на емоціями → контроль над гнівом.

У конфліктах надмірна мотивація, яка не узгоджується з відповідним поведінковим ресурсом особи, так само призводить до

виникнення емоціогенних ситуацій. Курт Левін вважав, що вмотивована власними потребами особа поводить так, щоб наблизитися до власної мети (задовольняє актуалізовану потребу), або віддаляється від неї (уникає зустрічі з нею). Він описав три типи конфліктних ситуацій, в яких на людину одночасно діють протилежно спрямовані сили рівної величини. Конфлікти типу «наближення-наближення» (ситуація буриданова віслюка) ніколи не є драматичними, навіть у тому випадку, коли важкому вибору передує період коливачь. Досить спрямувати свою увагу на один із двох привабливих об'єктів, і конфлікт вичерпано. Інший тип конфлікту — «наближення-уникнення» — є більш складним. У цьому разі дві негативні тенденції мають на людину приблизно однаковий вплив. Образно такі конфлікти можна назвати ситуацією, в якій доводиться вибирати меншу з двох бід. Одні з них мають позитивне вирішення, інші — ні. В останньому випадку з'являються підстави для переживання їхніми учасниками сильних емоцій. Конфлікти типу «уникнення-уникнення» є найбільш драматичними, оскільки в разі їх розгортання неможливо віднайти «гарного рішення». Його учасники знаходяться в умовах, які образно можна назвати «між Сцилою та Харибдою». У такі ситуації потрапляють студенти, коли змушені виконувати неприємну роботу за певну винагороду (додатковий бал, позитивну оцінку тощо).

Емоціогенним навчання студентів стає за рахунок обставин навчально-пізнавальної ситуації, які з різною силою активізують їхні емоції. Студентське життя характеризується динамічністю стресогенних та кризових умов, що відображаються в поняттях «навчальний стрес», «інформаційний стрес», «культурний шок». Найбільш емоціогенними для студентів вважаються перша екзаменаційна сесія, періоди середини та закінчення навчання. У ці періоди особливого значення набувають стресогенні фактори, які викликають емоційний дискомфорт, загальне зниження настрою, підвищення емоційного напруження тощо. Переживання таких періодів є серйозним випробуванням для психічного здоров'я студентів, цілісності їхньої особистості. Як зазначає С. Дерев'яко, дієвим чинником «нормалізації» психічних станів студентів може виступити достатньо розвинений емоційний інтелект. *Актуалізація емоційного інтелекту — це актуальний прояв емоційно-інтелектуальних здібностей, що визначає особливості емоційної поведінки (емоційного самопочуття, емоційного реагування) в ситуаціях емоціогенного походження.* Вона забезпечує вибір найбільш прийнятних реакцій в емоційно-проблем-

них для особи ситуаціях, які надалі не сприймаються як проблемні (наприклад, фрустрація, стрес). Тобто виробляються адекватні тактики подолання таких ситуацій. Можна говорити про подвійну функціональність емоційного інтелекту. З одного боку йдеться про реалізацію енергетичного потенціалу в ускладнені періоди життя особи засобами стимулювання її емоційної сфери, з іншого — про забезпечення її емоційної стабільності.

Встановлено, що студенти із середнім та високим ступенем розвитку емоційного інтелекту майже не знайомі з почуттям дискомфорту в навчанні та навчальному спілкуванні, позитивно емоційно забарвлене самопочуття є більш стабільним. Цього не скажеш про студентів, у яких емоційний інтелект на низькому рівні.

У студентів із високим рівнем сформованості емоційного інтелекту актуалізація відповідних здібностей відбувається внаслідок раціоналізації (інтелектуального опрацювання) емоційних переживань із подальшим продукуванням адекватних реакцій, спрямованих на зовнішні подразники.

Студенти з низьким рівнем сформованості емоційного інтелекту в емоціогенних ситуаціях спрямовані на подолання емоцій (їх нейтралізацію) внаслідок надмірної фіксованості на проблемах. Отже, основні зусилля витрачаються на боротьбу з власними емоціями (що, у свою чергу, насичує сприймання проблем додатковою психічною енергією і, таким чином, посилює їх), а не на проживання власного життя. Отже, здатність управляти власними емоціями є підґрунтям розширення власних меж у процесі спілкування.



Резюме

Популярною є думка про те, що «емоціям нема місця на роботі, в діловому спілкуванні». Але це не так, оскільки людина в будь-який час переживає певну емоцію. Інша справа, який вплив спричинюють емоції на процес і результат спілкування. Він може бути негативним у випадку дії сильних емоцій і призвести до того, що людина втратить здатність думати та прийме невірне рішення. Якщо переживаються помірні позитивні емоції, людина працює краще, вона більш уважна до співбесідника. Отже, емоційна компетентність у спілкуванні є вагомим чинником ефективної комунікації. Саме тому виникає необхідність усвідомлення таких власних рис, як соціальний (інтегральна інтелектуальна

здібність, що визначає успішність спілкування та соціальної адаптації особистості) та емоційний інтелект (здатність усвідомлювати власні почуття, почуття інших людей, мотивувати самого себе та інших, управляти як власними емоціями, так і емоціями інших людей). Великою мірою прояв зазначених психічних якостей залежить від здатності особи до самоуправління — цілеспрямованих впливів на самого себе, власну особистість із метою досягнення поставлених цілей та здійснення планів, а також емоційної саморегуляції — керування людиною власними емоціями у процесі її діяльності чи спілкування з іншими людьми. Враховуючи той факт, що кожна людина є індивідуально неповторною, слід розуміти, що кожен з нас по-різному здійснює ці процеси. Тому доцільно виокремлювати різні індивідуальні стилі перебігу цих активностей. Перебіг саморегуляції у спілкуванні характеризується такими властивостями, як: ініціативність, наполегливість, упевненість, гнучкість, рефлексивність і самостійність. Ініціативність, наполегливість і впевненість нелінійно пов'язані з продуктивністю спілкування. Існує певний оптимум, до якого розвиток цих властивостей позитивно впливає на спілкування, однак подальший надмірний незбалансований розвиток призводить до протилежного результату. Гнучкість і рефлексивність дозволяють суб'єктові адаптуватися до партнерів зі спілкування, не втрачаючи себе, своїх цілей і намірів, та свідомо регулювати розвиток комунікативних ситуацій. Самостійність же у спілкуванні зазвичай розглядають як альтернативу конформізму.

Особливості саморегуляції у спілкуванні залежать від базових темпераментальних, характерологічних і мотиваційних структур. Ці залежності дуже різнопланові та не до кінця вивчені.

Вочевидь, контроль власних емоцій є однією з центральних проблем регуляції в галузі спілкування. Ідеться про можливість швидко відновлювати фізичні та душевні сили, адаптуватися до умов поточної життєвої ситуації, а також про вміння поводитися з почуттями, долати негативні емоції та конструктивно управляти інтенсивністю емоцій і їх вираження у кожному моменті власної життєдіяльності. Таму важливо знати й уміти використовувати індивідуально прийнятні прийоми та техніки управління власним емоційним станом. Знання про психологічні механізми саморегуляції, особистісні чинники цього процесу (зокрема про властивості особистості, які впливають на перебіг міжособистісної комунікації) є вагомим підґрунтям вироблення відповідних умінь та навичок. Саме це забезпечить людині можливість використовувати величезні обсяги інформації, джерелом якої є її емоційність,

оскільки природа людини така, що саме емоційні центри швидше сприймають, переробляють і реагують на зовнішні впливи, ніж центри мислення.



Терміни й поняття

Актуалізація емоційного інтелекту	Мотив аффіліації
Асертивність	Наполегливість
Витіснення	Психологічний захист (захисні механізми)
Візуалізація	Рефлексивність
Впевненість у собі	Рефлексія
Гнучкість	Самостійність
Емоційна саморегуляція	Самоуправління особистості
Емоційний інтелект	Соціальний інтелект
Емоціогенні ситуації	Стиль саморегуляції
Емпатія	Стиль самоуправління
Ідентифікація	Уникнення
Ініціативність	Усвідомлена саморегуляція
Конформізм	



Питання для перевірки знань

1. Вкажіть, за якими змістовими характеристиками перетинаються значення понять «соціальний інтелект» і «емоційний інтелект».
2. Визначте, яким чином співвідноситься зміст понять «самоуправління» та «саморегуляція».
3. Опишіть цикл самоуправління. Якою є логіка його реалізації?
4. Перелічіть сутнісні ознаки саморегуляції, які відображає поняття «стиль саморегуляції».
5. У чому полягає особливість психічного рівня саморегуляції у спілкуванні?
6. Зазначте особливості особистісного рівня саморегуляції у спілкуванні.
7. Охарактеризуйте роль емоційної саморегуляції особи у процесі її спілкування з іншими людьми.

8. Поясніть, яким чином виявляється регулятивна роль рефлексії в міжособистісному спілкуванні.

9. Яким чином виявляється регулятивна роль емпатії в міжособистісному спілкуванні?

10. Поясніть, яким чином відбувається саморегуляція особистості у процесі спілкування, коли в її поведінці проявляються захисні механізми.

11. Встановіть, за яких умов актуалізується емоційний інтелект особистості в процесі спілкування.

12. Визначте, який стиль самоуправління особистості забезпечує можливість дійсного управління власною поведінкою, діяльністю, спілкуванням.

13. Який параметр конкретної ситуації спілкування додає її ознаки емоційності?

14. Вкажіть, за допомогою яких властивостей особистості здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні.

15. Як темперамент впливає на саморегуляцію спілкування?

16. Розкрийте зміст поняття «мотив аффіліації». Поясніть, чому цей мотив детермінує саморегуляцію спілкування.

17. Вкажіть, за допомогою яких властивостей особистості здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні.

18. Як темперамент впливає на саморегуляцію спілкування?

19. Визначте характерологічні детермінанти саморегуляції спілкування.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Дослідіть і опишіть структуру власного емоційного інтелекту за допомогою опитувальника EQ Н. Холла.

Інструкція. Оцініть подані нижче твердження стосовно певних сторін вашого життя, спираючись на таку шкалу: повністю не згодний — -3 бали, в основному не згодний — -2 бали; частково не згодний — -1 бал; частково згодний — +1 бал; в основному згодний — +2 бали; повністю згодний — +3 бали.

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції слугують джерелом знання про те, як поводитися в житті.

2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в моєму житті.

3. Я спокійний, коли відчуваю тиск зі сторони.

4. Я здатний спостерігати зміну моїх почуттів.

5. Коли це необхідно, я можу бути спокійним та зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.

6. Коли це необхідно, я можу викликати в себе широкий спектр позитивних емоцій (наприклад, веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор).

7. Я стежу за тим, як я себе почувую.

8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.

9. Я здатний вислухати розповідь про проблеми інших людей.

10. Я не зациклююся на негативних емоціях.

11. Я відчуваю емоційні потреби інших людей.

12. Я можу діяти заспокійливо на інших людей.

13. Я можу примусити себе знову й знову зіткнутися з перешкодою.

14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.

15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання та бажання інших людей.

16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності та зосередження.

17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів та розбираюся, в чому проблема.

18. Я здатний швидко заспокоїтися після неочікуваних прикрощів.

19. Знання моїх істинних почуттів є важливим для підтримки «хорошої форми».

20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражають їх відкрито.

21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.

22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.

23. Я добре ловлю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого потребують інші.

24. Люди вважають мене гарним знавцем переживань людей.

25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.

26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.

27. Зі мною можна порадитися щодо стосунків між людьми.

28. Я гарно налаштовуюся на емоції інших людей.

29. Я допомагаю іншим використовувати їхні спонукання для досягнення особистих цілей.

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Оцініть вираження елементів структури емоційного інтелекту, використавши наведений ключ:

- Шкала «Емоційна обізнаність» : 1, 2, 4, 17, 19, 25.
- Шкала «Управління власними емоціями» : 3, 7, 8, 10, 18, 30.
- Шкала «Самотивування» : 5, 6, 13, 14, 16, 22.
- Шкала «Емпатія» : 9, 11, 20, 21, 23, 28.
- Шкала «Разпізнавання емоції інших людей» : 12, 15, 24, 26, 27, 29.

За кожною шкалою розрахуйте суму балів з урахуванням знаку відповіді. Чем більшою є позитивна сума балів, тим більший ступінь вираження даного емоційного прояву притаманний вам.

2. Опишіть ситуацію навчального спілкування, в якій, використавши свій соціальний інтелект, ви реалізували ефективну лінію поведінки, внаслідок чого ситуація отримала позитивне завершення.

3. Наведіть приклад прояву власної рефлексивності у спілкуванні з однокласниками з приводу розподілу громадських доручень. Проаналізуйте наслідки її прояву.

4. Охарактеризуйте ситуації, які часто є для вас емоціогенними. Які їхні параметри є джерелом виникнення сильних емоцій (позитивних і негативних)?

5. Дослідіть власний стиль саморегуляції (посилання в мережі Інтернет — <http://psy-profy.ru/index> або пошук за назвою методика «Стиль саморегуляції поведінки — 98», Варвара Моросонова) та визначте, до якого типу студентів ви належите. Якими є ваші сильні та слабкі сторони у процесі саморегуляції навчальної діяльності та навчального спілкування?

6. Проаналізуйте зміст етапів циклу самоуправління діяльністю. Спираючись на власний навчальний досвід, визначте слабкі місця вашої здатності до самоуправління цією діяльністю та спілкування, яку її супроводжує. На підставі яких фактів ви зробили такі висновки?

7. Охарактеризуйте ситуації міжособистісного спілкування, в яких ви потребуєте прояву емпатії від співрозмовника. Яким чином емпатійність впливає на регуляцію його емоційного стану в процесі спілкування?

8. Змодельуйте ситуацію, в якій відбувається спілкування, що характеризується підвищеним рівнем прояву емоційного напруження співрозмовників. Одному з них нанесено психологічну травму, що призвело до прояву психологічного захисту (наприк-

лад, уникання). Які ознаки емоційної саморегуляції цієї особи можуть проявитися?

9. Доберіть техніки емоційної саморегуляції, які допоможуть учасникам ситуації спілкування, коли подружжя з'ясовує стосунки. Роздратована дружина емоційно звинувачує чоловіка в лінощах, неувазі до неї та до їхніх дітей, недбалості, невмінні «забити цвяха у стіну». Чоловік прийшов додому з негативним емоційним станом через невдачу на роботі й готовий відповісти дружині таким самим емоційним натиском.

10. Проаналізуйте поданий нижче приклад навчального спілкування та встановіть причини виникнення емоціогенної ситуації.

Студента дуже зацікавила тема запропонованого викладачем проекту, оскільки він уже досить тривалий час вивчає відповідну літературу. Але викладач, не звертаючи уваги на його бажання (каже: «У тебе вже достатньо балів!»), доручає виконання цього проекту іншому. Студент розчарований і йому доводиться стримувати своє роздратування.

11. Надайте рекомендації людині, яка хоче позбутися невпевненості в собі.

12. Проаналізуйте, де проходить межа між гнучкістю у спілкуванні та безпринципністю.

13. Надайте власні рекомендації щодо того, як слід розвивати самостійність особистості.

14. Надайте можливі пояснення тому факту, що самотні люди часто сприймають себе та інших у негативному світлі, що й надалі унеможливило встановлення близьких міжособистісних стосунків.

15. Проаналізуйте, як особливості вашого типу темпераменту впливають на саморегуляцію у спілкуванні.



Література для поглибленого вивчення

1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Почему человек ведет себя так, а не иначе. Психологические законы человеческого поведения / Э. Аронсон, Т. Уилсон, Р. Эйкерт ; [пер. с англ.]. — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. — 558 с.

2. Вердебер Р. Психология общения / Р. Вердебер, К. Вердебер. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 320 с. — (Серия «Главный учебник»).

3. *Гоулмэн Д.* Эмоциональный интеллект / Дэниэл Гоулмэн. — Нью-Йорк : Бантам Букс, 1995. — С. 15.

4. *Дерев'яно С.* Актualізація емоційного інтелекту в емоційних умовах / Світлана Дерев'яно // Соціальна психологія. — 2008. — № 1(27). — С. 96—104.

5. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляций / Евгений Леонидович Доценко. — М. : ИНФРА-М, 1997. — 375 с.

6. *Ефимова Н. С.* Психология общения: практикум по психологии : [Уч. пособ.] / Наталия Сергеевна Ефимова. — М. : ИД «Форум», ИНФРА, 2006. — 192 с.

7. *Зимбардо Ф.* Застенчивость: что это такое и как с ней справиться / Филипп Зимбардо. — СПб. : Питер Пресс, 1996. — 256 с.

8. *Казанская Л. А.* Сущность и особенности самоуправления личности / Лариса Анатольевна Казанская: Дис. канд. социол. наук : 22.00.08 Уфа, 2005. — 170 с.

9. *Конопкин О. А.* Осознанная саморегуляция как критерий субъектности / Олег Александрович Конопкин // Вопросы психологии : научный журнал. — 2008. — № 3. — С. 22—34.

10. *Кун Д.* Основы психологии: Большая энциклопедия психологии. Все тайны поведения человека / Деннис Кун; [пер. с англ.] — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. — 720 с.

11. *Лаундес Лейл.* Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций / Лейл Лаундес. — М. : ООО «Добрая книга», 2001. — 140 с.

12. *Леонгард К.* Акцентуированные личности / Карл Леонгард ; [пер. с нем. В. М. Лещинская]. — Ростов н/Д : Феникс, 1997. — 544 с.

13. *Линденфилд Г.* Как справиться с гневом. Позитивная стратегия управления сильными эмоциями / Гейл Линденфилд. — М. : Золотой теленок, 1997. — 288 с.

14. *Льюис Д.* Тренинг эффективного общения / Дэвид Льюис; [пер. с англ. Ю. Гольдберга]. — М. : Изд-во ЭКСМО — Пресс, 2002. — 224 с.

15. *Люсин Д. В.* Современные представления об эмоциональном интеллекте / Дмитрий Владимирович Люсин // Социальный интеллект. Теория, измерение, исследования [ред. Д. В. Ушаков, Д. В. Люсин]. — М., 2004. — С. 29—39.

16. *Майерс Д.* Социальная психология: Учебник / Дэвид Майерс ; [пер. с англ. С. Гаврилов]. — 2-е изд., испр. — СПб.: Питер, 1999. — 684 с. — (Мастера психологии).

17. *Моросанова В. И.* Индивидуальный стиль саморегуляции: феномен, структура и функции в произвольной активности человека / Варвара Ильинична Моросанова. — Российская академия образования; Психологический ин-т. — М. : Наука, 1998. — 192 с.

18. *Моросанова В. И.* Стилевые особенности саморегуляции личности / Варвара Ильинична Моросанова // Вопросы психологии. — 1991. — № 1. — С. 121 — 127.

19. Нартова-Бочавер С. К. Дифференциальная психология: Учеб. пособие для студ. вузов, обучающихся по психол. спец / Софья Климова Нартова-Бочавер. — М. : Флинта; Московский психолого-социальный ин-т, 2003. — 280 с. — (Библиотека психолога).

20. *Обозов Н. Н.* Психология межличностных отношений / Николай Николаевич Обозов. — К. : Изд-во «Лыбидь», 1990. — 192 с.

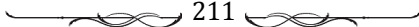
21. Практикум по психологии состояний : [уч. пособ.]. — [ред. А. О. Прохоров] — СПб.: Речь, 2004. — 480 с.

22. Психология личности : словарь-справочник / ред. П. П. Горностай, Т. М. Титаренко. — К. : Рута, 2001. — 320 с.

23. *Чалдини Р.* Психология влияния / Роберт Чалдини. — СПб.: Питер, 2000. — 342 с.

24. *Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С.* Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека / Р. Чалдини, Д. Кенрик, С. Нейберг; [пер. с англ.] — СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. — 575 с.

25. Экспериментальная психология. [ред.-сост. П. Фресс, Ж. Пиаже]. — М. : Прогресс, 1975. — С. 133–142 (с сокращ.).



Розділ 6

ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ

6.1. Сутність поняття «педагогічне спілкування». Структура педагогічного спілкування

6.2. Система комунікативних умінь педагога

6.3. Професійні здібності, що визначають успішність педагогічного спілкування

6.4. Особистісні особливості педагога, які ускладнюють педагогічне спілкування

6.5. Педагогічний такт

6.6. Етапи спілкування педагога з учнями (студентами) у процесі проведення лекції, практичного заняття

6.7. Стили педагогічного спілкування

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете знати:

- структуру та функції педагогічного спілкування;
- систему комунікативних умінь педагога;
- зміст професійних здібностей, що забезпечують ефективність педагогічного спілкування;
- суттєві особливості психологічних якостей: конфліктність, боязкість, агресивність, сором'язливість та їх прояви в педагогічному спілкуванні;
- етапи спілкування педагога з учнями (студентами) у процесі проведення лекції, практичного заняття;
- структуру стилю педагогічного спілкування;
- класифікації стилів педагогічного спілкування за принципами та підходами, які покладено в основу цих класифікацій,

а також уміти:

- порівнювати підходи різних дослідників до визначення поняття «педагогічне спілкування»;

- характеризувати структуру педагогічного спілкування;
- розкривати змістовий аспект кожного комунікативного вміння педагога;
- оцінювати наявність педагогічного такту викладача в різних педагогічних ситуаціях;
- вирізняти комплекс комунікативних та дидактичних засобів, прийомів, правил, які оптимізують взаємодію педагога зі студентами на кожному етапі педагогічного спілкування;
- визначати стиль професійного спілкування викладача;
- оцінювати стилі педагогічного спілкування за принципами оптимальності та ефективності.

6.1. СУТНІСТЬ ПОНЯТТЯ «ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ». **СТРУКТУРА ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ**

У науковій літературі педагогічне спілкування трактується як форма професійного спілкування педагога з учнями, спрямована на створення сприятливого психологічного клімату в колективі, а також на іншого роду психологічну оптимізацію навчальної діяльності та стосунків між учасниками спілкування (Данило Ельконін, Ірина Зимня, Віктор Кан-Калик, Олексій Леонтєв); система, прийоми й навички соціально-психологічної взаємодії педагога та вихованців, змістом якої є обмін інформацією, виховний вплив, організація взаємостосунків за допомогою різних комунікативних засобів (Михайло Гамезо, Володимир Соковнін); необхідна умова розвитку особи, її соціалізації, індивідуалізації (Вольф Мерлін); багатоплановий процес організації, встановлення і розвитку комунікації, взаєморозуміння та взаємодії між педагогами й учнями, який породжується цілями їхньої спільної діяльності (Людмила Карпенко, Віталій Сластьонін); сукупність засобів і методів, які забезпечують реалізацію цілей і завдань навчання та виховання і визначають характер взаємодії педагога з учнями (Володимир Крисько).

Педагогічному спілкуванню властиві як загальні риси спілкування людей, так і специфічні для освітнього процесу. Специфіка педагогічного спілкування насамперед полягає в його поліоб'єктній спрямованості. Воно спрямоване на саму навчальну взаємодію, на учнів (студентів) з метою їх особистісного розвитку, а також на предмет засвоєння знань. Педагогічному спілкуванню властиве органічне поєднання елементів особистісно орієнтова-

ного, соціально орієнтованого та предметно орієнтованого спілкування. Педагог, працюючи з одним учнем над засвоєнням навчального матеріалу, завжди орієнтує його результат на всіх учнів у класі, і навпаки, працюючи з класом (фронтально), впливає на кожного учня.

Особливість педагогічного спілкування зумовлена його суспільною роллю в навчанні, вихованні й розвитку особистості, які є органічною частиною багатосторонньої взаємодії педагога з учнями й учнями між собою. Так, під час реалізації навчальної цілі спілкування забезпечує психологічний контакт з учнями, формує позитивну мотивацію навчання, створює психологічну атмосферу колективної творчості. У процесі спілкування учні (студенти) отримують різноманітні знання про себе, своїх друзів, способи найбільш раціонального вирішення поставлених педагогом завдань. Водночас — вони набувають і передають не тільки наукові факти, уявлення, ідеї, але й ціннісні відношення, інтереси, настрої, почуття. У спілкуванні особа прагне реалізувати свою соціальну роль, свої організаторські і комунікативні здібності.

Педагогічне спілкування — це не тільки джерело інформації. Воно створює умови для виховання особистості. Педагоги стверджують, що мистецтво виховання — це насамперед мистецтво спілкування. У спілкуванні важливу роль відіграють не тільки прийоми й методи, які використовує педагог, а й індивідуально-психологічні властивості його особистості. Спілкуючись із ним, учень засвоює вміння жити серед людей, розуміти їх, співпереживати, співчувати, допомагати іншим, турбуватися про них. Аналізуючи їхнє ставлення до себе, рефлексуючи, учень (студент) виявляє потребу в самовдосконаленні й реалізує її у процесі самовиховання. Під час спілкування налагоджуються взаємовідносини між педагогом і учнями; здійснюється емоційний та волевий взаємовплив і взаємодія його учасників, формується спільність думок, поглядів, досягається взаєморозуміння, здійснюється передавання й засвоєння стилю поведінки, звичок; формується пізнавальна спрямованість особистості; переборюються психологічні бар'єри. Якщо раніше учня (студента) розглядали як об'єкт виховного впливу, то нині педагоги прагнуть до ситуації співробітництва, а вона висуває певні вимоги до організації процесу спілкування. Такими вимогами, зокрема, можуть бути: довірливість у спілкуванні з учнями; діалогічність; взаєморозуміння, яке є психологічною основою співробітництва; взаємодія з суб'єктами спілкування, а не тільки вплив на них.

Досягнення розвивальної цілі через спілкування сприяє створенню психологічних ситуацій, які стимулюють самоосвіту й самовиховання особистості, зокрема: створюються можливості для виявлення та врахування індивідуально-психологічних особливостей учнів, здійснюється соціально-психологічна корекція в розвитку і становленні важливих їхніх особистісних якостей (мова, мислительна діяльність). Педагогічне спілкування виступає однією з важливих умов виявлення й розкриття кращих сторін особистості, формування її свідомості й самосвідомості, стимулювання її розвитку. Педагога Карл Роджерс називає фасилітатором спілкування. Це означає, що він допомагає учневі (студентові) проявити себе, розкрити те позитивне, що в ньому є. Зацікавленість педагога в успіху своїх вихованців сприяє самоактуалізації учня та його подальшому розвитку.

Педагогічне спілкування як процес організації, встановлення й розвитку комунікації, взаєморозуміння та взаємодії між педагогом і учнями має мотиви, ціль, функції, зміст спілкування та способи його реалізації, а також результат.

Мотивами спілкування можуть бути: потреби, інтереси педагога; потреби й інтереси суб'єктів спілкування, які спонукають їх до спілкування; потреби, зумовлені необхідністю спільно розв'язувати навчально-виховні завдання. Співвідношення мотивів спілкування педагога з учнями (студентами) може коливатися від повного збігу до конфлікту. Відповідно до цього спілкування може носити дружній або конфліктний характер.

Основними цілями педагогічного спілкування можуть бути: передавання та отримання навчальної інформації, активізація суб'єктів спілкування, управління спільними діями. Цілі суб'єктів спілкування можуть збігатися або суперечити, від чого й залежить характер спілкування. Категорія цілей спілкування динамічна. Динаміку цілей розглядають як перманентний процес коригування в ході адаптації до середовища спілкування, що створюється його суб'єктами. Усвідомлення цілей спілкування розглядають як проектування, в якому точність проекту залежить від ступеня усвідомленості цілей.

У психолого-педагогічній літературі знайшли відображення такі функції педагогічного спілкування:

- проєктивна (формулювання цілей спілкування, композиційна побудова змісту спілкування, прогнозування способів і видів комунікації);
- самопрезентаційна (демонстрування індивідуально-психологічних і соціально-психологічних властивостей особистості);

- інформаційна (прийом, зберігання та передавання інформації, обмін думками, індивідуальним досвідом тощо);
- мотиваційно-спонукальна (стимулювання активності суб'єкта спілкування, спрямування його на певні дії);
- контактна (емоційний контакт — встановлення єдності емоційних позицій педагога й учнів щодо змісту спілкування, пізнавальний контакт — розуміння ними індивідуальних особливостей і мотивів поведінки один одного, схожості поглядів на предметний аспект спілкування);
- соціально-перцептивна (сприйняття, пізнання і розуміння партнера);
- інтерактивна (встановлення відносин, вироблення спільної стратегії взаємодії, реалізація соціальних ролей);
- емоційно-ціннісна (емоційно-виразне передавання знань, прояс оцінних ставлень один до одного, переживання ситуації спілкування та реагування на емоційну напругу, викликання в суб'єкта спілкування адекватних емоційних переживань);
- регулятивна (регулювання поведінки учнів та власної);
- рефлексивна (оцінювання поведінки учасників спілкування, аналіз вербальної і невербальної інформації та процесу спілкування).

Зміст спілкування — це інформація, передавання та прийом якої здійснюється за допомогою знаків і знакових засобів. Передавання інформації у процесі педагогічного спілкування забезпечується засобами вербального (як головного, специфічного людського знаряддя) спілкування, а також невербальними засобами (міміка, жести, поза тощо).

У змісті спілкування виокремлюють інтелектуальний, емоційний та матеріальний аспекти. Інтелектуальний аспект передається через невербальні засоби й відображає ставлення суб'єктів спілкування до обміну інформацією. Про розуміння прийнятої інформації сигналізують насамперед жести, міміка, вираз очей, поза. Емоційний аспект педагогічного спілкування дає змогу його учасникам досягти спільних емоційних позицій та емоційних переживань щодо змісту, мети, способів спілкування й відносно один одного. Процес спілкування, що полягає в обміні інформацією, передбачає її матеріалізацію у звуковій хвилі (жива мова), запис на папері (письмове спілкування), запис із використанням технічних засобів. Інтелектуальний, емоційний та матеріальний аспекти виступають у сукупності й цілісності.

Результатом спілкування є досягнуте між його суб'єктами розуміння, поведінка учнів (студентів), позитивний настрій, спри-

ятливий для навчання психологічний клімат у групі, оптимальні умови для розвитку мотивації учнів і творчого характеру навчальної діяльності, забезпечення управління соціально-психологічними процесами в учнівському колективі.

Педагогічне спілкування як вид діяльності має певну структуру. Аналіз наукових джерел дає можливість представити її як сукупність комунікативного, інтерактивного й перцептивного компонентів.

Комунікативний компонент спілкування є обміном науковою та навчальною інформацією між суб'єктами спілкування, а також думками, інтересами, почуттями. Провідна роль у вербальній комунікації належить усному мовленню: монологу (усна мова, що використовується педагогом у формі лекції, доповіді) та діалогу (мовленнєве спілкування двох або кількох суб'єктів). Педагогічне спілкування має ознаки діалогічності за умови: визнання рівності особистісних позицій; відкритості й довіри між педагогом і учнями (студентами); активної ролі, реальної участі останніх у процесі комунікації; зосередженості педагога на співрозмовникові та взаємовпливові їхніх поглядів; донесення кожним суб'єктом власної позиції, пошуку спільного рішення з урахуванням усіх думок; персоніфікованої манери висловлювання: «Я вважаю», «Я гадаю», «Я хочу порадитися». Діалогічність спілкування педагога з учнями ґрунтується на відкритості, щирості у спілкуванні, сприйнятті їх як партнерів, прагненні до взаєморозуміння та співробітництва.

Паралельно з вербальним спілкуванням у педагогічному спілкуванні широко використовуються невербальні засоби: жести, міміка, інтонація, паузи, манери, зовнішність, діапазон, тональність, темп, сміх, плач, пантоміма тощо.

Узгодженість вербальних і невербальних засобів сприймається як гармонія. Почуття міри у використанні вербальних і невербальних засобів — це необхідна складова добре розвинених комунікативних умінь педагога.

Істотну роль у педагогічному спілкуванні має розуміння педагогом емоційного стану учня (студента), його почуттів, настрою. Ця психологічна процедура називається емпатією, що означає співчуття, налаштування на спільну емоційну хвилю, прояв добрих почуттів.

Одним з елементів оптимального педагогічного спілкування є ідентифікація, тобто здатність педагога зрозуміти ту ситуацію, в якій знаходиться інший суб'єкт спілкування (учень, студент), «поставити себе на його місце», щоб подивитися його очима на

те, що відбувається. Ця складна психологічна процедура потребує від педагога вміння бачити ситуацію об'єктивно, а потім пропустити її сприйняття через суб'єктивні особливості учнів (студентів), для чого їх необхідно зрозуміти.

Педагогічне спілкування виникає на основі спільних у його учасників: позиції, інтересу, змісту, способу дій. Воно не передбачає обов'язкової спільності усіх компонентів і виникає за спільності одного або двох із них. Якщо педагогічне спілкування містить всі компоненти усвідомленої дії з обох сторін, то його називають взаємодією або інтерактивним спілкуванням. Інтерактивний компонент педагогічного спілкування полягає в обміні не тільки знаннями, ідеями, але і впливами, взаємними спонуканнями, діями. Взаємодія може виступати у вигляді кооперації або конкуренції, згоди або конфлікту.

Перцептивний компонент педагогічного спілкування має прояв у сприйнятті один одного суб'єктами спілкування, взаємному вивченні й оцінюванні один одного. Це пов'язано насамперед зі сприйняттям зовнішнього вигляду, вчинків, дій суб'єкта спілкування та їх тлумачення. Сприйняття, як відомо, значною мірою є суб'єктивним, адже інформація сприймається суб'єктивно через органи чуття. Властивості самого процесу сприйняття також відрізняються різними проявами, на які впливає попередній досвід, стереотипи, які склалися, і суб'єктивні уявлення.

Сприйняття людини як іншої (вона — не-Я) дає змогу побудувати нормальне спілкування, в якому ця людина буде цікавою, бо вона інша, в неї інші потреби, інтереси, здібності, інший внутрішній зміст. Це вимагає розв'язання психологічної задачі: зрозуміти людину, для чого необхідно проявити увагу, побачити, почути, сприйняти, адаптуватися до співрозмовника як до середовища спілкування.

Ефективність педагогічного спілкування залежить від способів впливу його суб'єктів один на одного. До психологічних способів впливу відносять: наслідування, переконання, навіювання та психічне зараження. Так, навіювання спрямовано на формування навичок діяльності, духовних цінностей, ідей, манери поведінки. Під час наслідування особа сприймає інформацію свідомо. Переконання — це спосіб впливу на свідомість суб'єкта спілкування через звернення до його особистого судження. Навіювання за своїм механізмом є протилежним переконанню. Воно характеризується взаєминами партнерів зі спілкування (довірою тощо), властивостями партнера (статусом, привабливістю), особливостями людини, що підлягає навіюванню. Психічне заражен-

ня базується на мимовільній схильності індивіда до певних психічних станів і залежить від загального розвитку особистості, самосвідомості тощо.

Отже, педагогічне спілкування — це складне та внутрішньо суперечливе сплетіння перцептивного, комунікативного й інтерактивного компонентів, суб'єкт-об'єктної, суб'єкт-суб'єктної форм, спілкування репродуктивного та продуктивного. Ефективність педагогічного спілкування значною мірою зумовлена здібностями людини, індивідуальними стійкими якостями особистості, рівнем розвитку вмінь, у системі яких важливе місце належить комунікативним умінням.

6.2. СИСТЕМА КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ ПЕДАГОГА

Аналіз психолого-педагогічної літератури свідчить про наявність різних підходів як до визначення сутності, змісту, так і номенклатури комунікативних умінь. У психології та педагогіці це особистісне утворення розглядають як багатофакторне і під час дослідження підкреслюють різні аспекти його значущості. Зокрема, комунікативні вміння розглядають як: уміння встановлювати правильні взаємовідносини та перебудовувати їх відповідно до розвитку учнів та їхніх вимог до нього (Н. Кузьміна); уміння впливати на учнів насамперед словом (С. Л. Бондаренко); узагальнений критерій сформованості комунікативної активності на поведінковому рівні, способи моделювання процесу спілкування та його регуляції (Н. М. Косова); оволодіння вчителем системою психічних і практичних операцій цілеспрямованої взаємодії з учнями в різноманітних умовах життєдіяльності (Н. І. Плешкова).

Аналіз сутності цього поняття дає змогу встановити, що спільним для всіх тлумачень є те, що комунікативні вміння пов'язують з організацією стосунків, взаємодією в системі «людина-людина». Їх розглядають як інтегральну властивість особистості, в основі якої лежать комунікативні здібності й потреби, вольові якості і характерологічні риси, які формуються у процесі комунікативної діяльності шляхом оволодіння знаннями й навичками та проявляються у здатності ефективно розв'язувати навчально-виховні завдання.

У психології та педагогіці існують також різні підходи до номенклатури комунікативних умінь та складників їх системи. Так, дослідники будують систему комунікативних умінь на основі розуміння спілкування як міжособистісної взаємодії його учасни-

ків; з урахуванням компонентів педагогічного спілкування (перцептивний, комунікативний, інтерактивний); його функцій. Розглянемо структурування комунікативних умінь на основі функцій педагогічного спілкування.

1. Проективна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: визначати й формулювати яскраві, привабливі цілі комунікативної діяльності та демонструвати шляхи їх досягнення; композиційно будувати зміст спілкування; уявляти відчуття учнів від минулої зустрічі та планувати систему майбутнього спілкування з колективом з урахуванням внесення необхідних коректив; налаштовуватися на спілкування з аудиторією (створити творче самопочуття); планувати своє мовлення, свою презентацію; відновлювати у своїй комунікативній пам'яті особливості спілкування з аудиторією; прогнозувати можливі способи й види комунікації та комунікативну поведінку учнів (студентів); прогнозувати особливості спілкування в нових комунікативних умовах.

2. Самопрезентаційна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: гнучко використовувати власний невербальний репертуар у розв'язанні комунікативних задач; представляти комунікатором самого себе; «подати» себе у спілкуванні (як стояти, сидіти, піднятися зі стільця, із-за столу, підвищити голос, посміхнутися, подивитися); триматися перед аудиторією; володіти мімікою, жестикуляцією; знаходити правильну форму звертання; демонструвати власне ставлення до суб'єктів спілкування (усмішка, інтонація, експресивність рухів).

3. Інформаційна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: приймати інформацію (активно й уважно вислуховувати і чути учнів (студентів)); осмислювати, аналізувати, усвідомлювати, систематизувати інформацію, робити її цікавою та доступною для учнів, враховуючи при цьому їхні вікові та індивідуальні особливості; зберігати її; передавати навчальну інформацію, враховуючи порядок подання матеріалу (найбільш цікавий матеріал має бути на початку або наприкінці повідомлення), викликати захоплення нею і бажання поглиблювати свої знання; доповнювати інформаційні матеріали їх інтерпретацією, здійснюючи певне оцінювання тих чи інших фактів, явищ; використовувати ефект двосторонньої аргументації у викладенні навчального матеріалу (поряд із розкриттям власної позиції та аргументів, які її підтверджують, наводиться протилежна інформація та відповідні їй аргументи); володіти голосом, дикцією, різною яскравою мовою.

4. Мотиваційно-спонукальна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: якісно викладати навчальний матеріал; бути привабливим для учнів як особистість; створювати на занятті сприятливий морально-психологічний клімат; викликати у студентів інтерес до навчання; залучати до співпраці кожного з них; викликати у суб'єктів спілкування переживання емоційного піднесення; володіти культурою мовленнєвої поведінки; виявляти інтерес до суб'єкта спілкування; спонукати слухачів до участі в навчально-пізнавальній діяльності.

5. Контактна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: встановлювати єдність емоційних позицій педагога й учнів щодо змісту, цілей, способів спілкування та стосовно один одного (емоційний контакт); розуміти індивідуальні особливості й мотиви поведінки один одного, схожості поглядів на предметний аспект спілкування (пізнавальний контакт); вступати у психологічний контакт із вихованцями; встановлювати візуальний контакт.

6. Соціально-перцептивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: адекватно сприймати учня (студента) й розуміти його; «увійти» в його положення, подивитися на світ його очима, помістити себе в систему його цілей і мотивів; прийняти суб'єкта спілкування таким, яким він є; правильно сприймати за виразом обличчя, рухами та вчинками, а також мовленнєвими реакціями учня (студента) його психічний стан і емоційне переживання; спрогнозувати різні реакції учня (студента) на той чи інший педагогічний вплив і перебудувати свої дії, поведінку на основі отриманої інформації; спостерігати, «бачити» і швидко оцінювати педагогічні ситуації, труднощі у своїй діяльності й діяльності учнів; володіти засобами соціальної перцепції; переборювати стереотипні й ситуативні негативні настанови на окремих учнів (студентів); розуміти ситуативну внутрішню налаштованість учнів і враховувати її у процесі комунікації; досягати соціально-психологічної єдності з класом (групою); визначати внутрішню сутність учня (студента) за характером його дій і вчинків; виявляти розуміння внутрішнього стану учнів; адекватно реагувати на емоційний стан суб'єкта спілкування.

7. Інтерактивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: встановлювати суб'єкт-суб'єктні взаємовідносини з учнями; організувати простір навчальної взаємодії; встановлювати й підтримувати зворотній зв'язок; залучати вихованців до комунікативної діяльності; володіти професійно-педагогічною увагою; делегувати учневі (студентові) право й необ-

хідність самостійно аналізувати події, факти; правильно розуміти роль суб'єктів спілкування; зосереджувати увагу на позитивному у спілкуванні з учнями; цілеспрямовано організовувати спілкування й управляти ним; імпровізувати в комунікативній ситуації; прагнути до ініціативи у спілкуванні, брати на себе роль лідера; володіти вербальними й невербальними засобами комунікації; орієнтуватися в часі й умовах комунікації; підтримувати діалог і змінювати тему спілкування.

8. Емоційно-ціннісна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: використовувати емоційні звернення до аудиторії; викликати в суб'єктів спілкування почуттєві переживання; емоційно висловлювати свої думки й почуття; впливати на емоційну сферу вихованця; виявляти особисту прихильність до суб'єктів спілкування; формувати довірливі відносини в зоні взаємодії; відчувати позитивні емоції від спілкування; адекватно емоційно відгукуватися на комунікативну активність учасників спілкування.

9. Регулятивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: своєчасно коригувати свій комунікативний задум відповідно до реальних умов педагогічної взаємодії, швидко вибираючи шляхи реагування на ситуацію; зберігати достатній рівень самоконтролю; знаходити нові способи розв'язання комунікативних ситуацій на основі вже відомих; проявляти терпимість до інших; об'єктивно оцінювати поведінкові реакції, комунікативну активність окремих учнів (студентів), адекватно емоційно відгукуватися на них.

10. Рефлексивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: активно й відсторонено спостерігати за своєю діяльністю; адекватно оцінювати свою поведінку в ситуації спілкування; звільнитися від учительських амбіцій; сприймати й аналізувати отриману від учнів (студентів) вербальну й невербальну інформацію про індивідуальні особливості учнів, їхнє розуміння навчального матеріалу, ставлення до навчання і вчителів, стосунки між учнями та їхню поведінку, настрої та психічні стани, їх реагування на зауваження та оцінку успіхів у навчанні й поведінці; аналізувати процес педагогічного спілкування, виявляти слабкі сторони спілкування, осмислювати ступінь задоволення процесом взаємодії з учнями; вчитися у своїх вихованців.

Кожен блок комунікативних умінь є відносно стійким утворенням, що визначає механізм здійснення комунікативної діяльності. Водночас у процесі комунікативної діяльності всі ці вміння мають прояв у взаємозв'язку та взаємодії. Ступінь інтеграції за-

лежить від рівня сформованості кожного вміння й зумовлена особливостями суб'єктів педагогічного спілкування та ситуації взаємодії.

6.3. ПРОФЕСІЙНІ ЗДІБНОСТІ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ УСПІШНІСТЬ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

У дослідженнях учених визначено, що до професійних здібностей, які визначають успішність педагогічного спілкування, належать: товариськість, емпатія та мовленнєві здібності.

Розкриємо сутність цих здібностей. Так, товариськість у психологічному словнику за редакцією академіка Віталія Войтка розглядається як інтегративна риса особистості, що виявляється у прагненні та вмінні спілкуватися з людьми, у відкритості внутрішнього світу, привітності, доброзичливості.

Товариськість забезпечує відвертість, гуманність, толерантність, доброзичливість, спільне бачення суб'єктами взаємодії ситуації. Вона забезпечує спрямованість на розв'язання наявних проблем, активність у спілкуванні, готовність прийняти точку зору іншого. Ця риса забезпечує, значною мірою, встановлення партнерських зв'язків між викладачем і студентами.

Педагогічна емпатія — розуміння педагогом психічного стану, емоцій, почуттів, переживань учнів; пов'язана з співпереживанням (М. І. Дяченко).

Емпатія у структурі особистості педагога може й повинна розглядатися, з одного боку, як переживання, що виникає ситуативно, а з іншого — як стійка індивідуальна риса, спрямованість особистості, що виявляється в готовності викладача проявити емоційне тепло, співчуття, сприяння тим, хто навчається.

Виступаючи компонентом мислинневого процесу, вона зумовлює необхідний рівень розв'язання педагогічних проблем, які потребують орієнтації у психологічних особливостях студента, розумінні його особистості. Педагог із нерозвиненою емпатією нерідко допускає педагогічну нетактовність, застосовує невиправдані покарання. Такий педагог не здатен стати на місце тих, хто навчається, не вміє орієнтуватися у світі значущих для студентів переживань. Професійне педагогічне спілкування повинно утверджувати суб'єкт-суб'єктні стосунки, де студент виступає рівним партнером у співпраці з педагогом. Відповідно емпатійне спілкування викладача зі студентами характеризується рівністю психо-

логічних позицій його учасників, взаємним проникненням партнерів у світ почуттів та переживань один одного; активною гуманістичною установкою партнерів, здатністю співчувати, співпереживати, допомагати. Принципово важливою умовою такої співпраці викладача зі студентом є мистецтво вловлювати усі складні й, нерідко, дуже тонкі нюанси психіки, вміння бачити світ очима іншого. Така здібність педагога до осягнення (проникнення, прийняття, входження, відображення, долучення, чуйності, співучасті, співчуття) емоційних переживань (станів) і внутрішнього світу (думок) студентів, дозволяє педагогу досягти взаємоузгодження позицій, взаєморозуміння, обрати відповідно до цього спільні засоби само- та взаєморегуляції у спілкуванні.

Мовленнєві здібності — здатність ясно й чітко виражати свої думки та відчуття за допомогою мовлення, а також міміки й пантоміміки. (В. А. Крутецький). Це одна з найважливіших здібностей педагога, що забезпечує реалізацію основного засобу педагогічного спілкування.

До структури мовленнєвих здібностей належать: ясна й чітка артикуляція; логічність побудови, яскравість і образність викладення навчального матеріалу; образне викладення навчального матеріалу та вміння створювати словом образні бачення, інтонаційна виразність мовлення; вміння враховувати у змісті матеріалу, який викладається, вікові особливості та рівні знань співрозмовника.

Розкриємо сутність цих здібностей. Так, ясна й чітка артикуляція впливає на якість вимови голосних і приголосних звуків, на ступінь чіткості й манеру вимовляти слова.

Логічність побудови, яскравість і образність викладення навчального матеріалу створюють умови, які допомагають зацікавити студентів, та дають можливість проаналізувати, усвідомити почуте, що допоможе кращому його засвоєнню.

Образне викладення навчального матеріалу та вміння створювати словом образні «бачення» дає можливість викладачу передати у слові, яке звучить, різні смислові відтінки, допомагає студентам краще сприймати думки, створює певний емоційний настрій.

Інтонаційна виразність мовлення, як відомо, — це висловлення почуттів та емоцій за допомогою голосу. Тому інтонація мовлення є, безумовно його важливою складовою (структурним компонентом), носієм семантичних значень та засобом прояву й передачі емоційно-експресивного характеру висловлювання. Це — складне структурне утворення, елементами

якого є мелодика мовлення, фразовий і логічний наголос, темп та інтенсивність мовлення, тембр голосу. Інтонаційна виразність мовлення визначається як професійно значуще вміння викладача. Вона дає можливість поліпшити сприйняття інформації аудиторією.

Мовленнєві здібності, як підкреслюють спеціалісти, пов'язані з природженим даром слова. Викладач, який володіє цими здібностями, вміє доречно, ясно та образно говорити й писати, добираючи з багатьох варіантів висловлення думки найкращий для передавання почуття точно та стилістично правильно. Учені підкреслюють, що володіння мовленнєвими здібностями передбачає, крім відповідної інтонації, міміки й жестів, також добре поставлений голос, чітку дикцію, вміння робити і тримати паузу. Викладачеві притаманні: уміння уважно, з цікавістю слухати співрозмовника, не перебиваючи його, тактовно включатися до розмови, доладно і зрозуміло висловлюватися, говорити толерантно, з повагою.

Мовленнєві здібності викладача як відомо, є органічною складовою педагогічних здібностей та значною мірою забезпечують успіх професійно-педагогічної діяльності.

6.4. ОСОБИСТІСНІ РИСИ ПЕДАГОГА, ЯКІ УСКЛАДНЮЮТЬ ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ

Учені вирізняють певні психологічні якості педагога, що ускладнюють процес його професійного спілкування. До них належать: агресивність, конфліктність, боязкість, сором'язливість.

Так, агресивність — емоційний стан і риса характеру людини, які характеризуються імпульсивністю, активністю поведінки, афективними переживаннями (гнів, злість, прагнення заподіяти іншому фізичну чи моральну травму). В агресивному стані педагог повністю може втрачати самоконтроль, наслідками чого є:

- його нездатність прогнозувати на занятті поведінку студентів;
- оцінювання викладачем не окремого вчинку студента, а його особистості, що веде до виникнення конфліктної ситуації;
- суб'єктивізм викладача у сприйнятті вчинку студента;
- намагання суворо покарати студента, мотивуючи це тим, що зайва суворість не завадить;
- проблеми з прогнозуванням наслідків необ'єктивного оцінювання вчинків;

— виникненням роздратованості, брутальності, знервованості, нетактовності, грубості, мстивості, самовдоволеності, безпорадності у спілкуванні зі студентами. У результаті появи вказаних наслідків спілкування педагога зі студентами він втрачає свій соціальний статус.

Конфліктність — перманентна риса особистості, яка акумулюється її природними задатками й соціальним досвідом (В. І. Ващенко).

Це інтегральна властивість, що визначає частоту вступу в міжособистісні конфлікти. Як відомо, за високої конфліктності індивід стає постійним ініціатором напружених стосунків з іншими незалежно від того, чи передують цьому проблемні ситуації.

Конфліктність передбачає певний рівень психічної напруженості. Він може бути різним для різних людей, що пов'язано з рівнем їхньої психологічної стійкості. Як показують дослідження, педагогічна конфліктність, головним чином, залежить від індивідуально-психологічних чинників. У дослідженнях учених серед провідних індивідуально-психологічних особливостей конфліктного викладача виділяються насамперед такі:

- помітна тенденція до професійної деформації особистості;
- завищена рольова самооцінка та побоювання не виправдати її в педагогічній діяльності;
- намагання будь-що довести свою правоту, що пояснюється передусім консервативним способом мислення, побоюванням втратити свій авторитет;
- надмірна соціальна дистанція між викладачем та студентами.

Така поведінка педагога травмує студентів, вселяє недовіру до нього, порушує систему взаємин між студентами й викладачем. У педагога виникає глибокий стресовий стан, незадоволення своєю працею, нездорове усвідомлення залежності професійного самопочуття від поведінки студентів. Учені виділяють і негативні стереотипи педагогічної поведінки, що породжують незадоволення студентів викладачем, стимулюють розвиток конфліктів: емоційні спалахи, дратівливість через дрібниці; безпідставні дії; використання дитячих методів дисциплінування, відкритий розподіл за симпатіями; залякування, вимоги у формі погроз; надмірна фіксація уваги на недоліках; привселюдні образи; втручання у світ особистісних стосунків; негативне оцінювання інших викладачів у присутності студентів тощо.

Вказані особливості поведінки конфліктного викладача є результатом недоліків у професійній підготовці, низького рівня духовної культури, порушення людяності педагогічних відносин.

Потреби у спілкуванні мають різноманітні витoki. Вони можуть спричинитися намаганням зняти внутрішнє напруження та занепокоєння; дістати схвалення, визнання своєї неповторності й унікальності з боку оточення; уточнити свої уявлення про іншу людину, її здібності, якості; справити активний вплив на напрям думок, настанови іншої людини — від гіпертрофованої форми (від гіперкомунікативності до гіпокомунікативності). В першому випадку такий викладач поводить себе докучливо, втомлює, намагається стати центром спілкування, погано усвідомлює позиції партнерів зі спілкування; у протилежному випадку — викладач не здатен підтримувати контакт, організовувати зворотний зв'язок зі співрозмовником, який при цьому почуває себе дискомфортно.

Боязкість — відчуття страху, настороженість, недовірливість, несміливість, нерішучість, неможливість проявитися повною мірою (О.А. Єфремова).

Відомо, що почуття хвилювання може змінитися почуттям незадоволеності самим собою, образи на самого себе за втрачену можливість. Це може закріпити тривогу й навіть викликати страх. Свої витoki ця проблема бере зі з'ясування особистісних та соціально-психологічних особливостей, а також тих труднощів спілкування, що заважають прояву природності, легкості у встановленні контактів, довірливості між викладачами та студентами.

Викладач, охоплений внутрішніми переживаннями, інколи буквально не бачить, не чує і не орієнтуються в тому, що відбувається довкола, погано міркує, у нього порушується динаміка мовлення. Переживши подібний досвід, він починає уникати спілкування, вважає за краще залишатися в тіні, не наважується висловити свою думку.

Сором'язливість — морально-психологічна риса особистості, в якій знаходить прояв недооцінення своїх здібностей і переваг, зайва скромність (М. І. Дяченко).

Як відомо, характерними проявами сором'язливості є нерішучість, напруженість, скутість і незручність у суспільстві через невпевненість у собі.

Є кілька типових фізіологічних симптомів сором'язливості: прискорене серцебиття, обличчя червоніє, руки тремтять, підвищується потовиділення.

Сором'язливість породжує у викладача страх, непевність, ослаблення уваги, пам'яті, працездатності, порушення динаміки мови і, як наслідок, прояв стереотипних висловлювань, тому що в них знижується бажання й уміння думати самостійно, збільшу-

ється конформність поведінки. Перелічені прояви поведінки викладача породжують стійке негативне ставлення студентів до нього, а тому й до навчальної дисципліни.

6.5. ПЕДАГОГІЧНИЙ ТАКТ

Слово «такт» походить (від латинського *tactus*), що означає «форма людських взаємовідносин». Такт — необхідна умова успішного спілкування між людьми

Педагогічний такт — це така якість педагога, що дозволяє йому у всіх ситуаціях педагогічної практики застосовувати такі засоби впливу на учнів, що дають найбільший ефект у даній ситуації. Це *міра педагогічної доцільності* у застосуванні навчально-виховного впливу, яка виражається в їх оптимізації, делікатному пристосуванні до особливостей кожної ситуації та індивідуальної своєрідності особистості (І. Страхов).

Тактовність викладача полягає в педагогічно грамотному спілкуванні в складних педагогічних ситуаціях, умінні знайти педагогічно доцільний і ефективний спосіб впливу, відчутті міри, швидкості реакції, здатності швидко оцінювати ситуацію і знаходити оптимальне рішення.

Педагогічний такт також виявляється в умінні керувати своїми почуттями, не втрачати самовладання, емоційну рівноважність у поєднанні з високою принциповістю та вимогливістю, з чуйним людським ставленням до студента. Він вимагає від педагога критичності й самокритичності в оцінці своєї праці, нетерпимості до шаблону, формалізму, застою думки та справи, бюрократизму. Педагогічний такт реалізується через мовлення та стиль поведінки.

Сутність педагогічного такту полягає в педагогічно доцільному ставленні та впливі педагога на студентів, у вмінні налагоджувати продуктивний стиль спілкування. У процесі спілкування кожен педагогічний спосіб, кожне зауваження, що робить викладач, повинні піднімати рівень його авторитету.

Педагогічний такт є складовою педагогічної майстерності й набувається разом із педагогічною освітою та педагогічною практикою. В основі педагогічного такту лежить повага до студентів, бережливе ставлення до їхньої особистості.

Існують і інші наукові підходи до визначення педагогічного такту. Так, деякі дослідники вважають, що вказаний феномен — це природна здатність викладача впливати на студентів; складова

частина загальної культури педагога; досконале володіння своїм предметом і методикою його викладання. Практика показує, одні викладачі володіють педагогічним тактом, у інших він на низькому рівні. Педагогічний такт, звичайно, пов'язаний з усіма іншими якостями викладача, але має і свою специфіку. Він правильно визначається як почуття. Так, видатний педагог К. Ушинський визначає педагогічний такт психологічним.

Педагог, який володіє педагогічним тактом, стриманий, але вимогливий, має великий і активний запас різноманітних способів впливу на людей. На результат педагогічного спілкування впливають його сила волі, стриманість, уважність, послідовність, кмітливість, гумор та іронія, усмішка, погляд, десятки відтінків голосу. Тактовний викладач, який ураховує різноманітні відтінки в поведінці студентів, відчувається з ними комфортніше. Такому педагогу не потрібен постійний контроль, його стосунки зі студентами побудовані на взаємній довірі та повазі. Поведінка тактовного викладача є природною, невід'ємною рисою характеру.

Педагогічний такт як форма взаємин визначається багатьма сторонами особистості педагога, його ідейними переконаннями, культурою поведінки, загальною та спеціальною освітою, запасом відповідних умінь і навичок. Оволодіти педагогічним тактом можливо за наявності педагогічної майстерності. Педагогічний такт є наслідком творчості викладача, показником гнучкості його розуму, він не засвоюється шляхом заучування, запам'ятовування чи тренування. У різних педагогів він може мати різні форми. Це залежить від вікових особливостей викладача, що зумовлюється особистими якостями педагога, його кругозором, культурою, волею, його позицією та професійною майстерністю. Він є тією основою, на якій зростають довірливі стосунки між викладачами і студентами. Педагогічний такт найбільш необхідний у конфліктних ситуаціях, але основне його призначення попередження їх виникнення.

Отже, педагогічний такт — це спеціальні педагогічні вміння, за допомогою яких викладач у кожному конкретному випадку застосовує до студентів найбільш ефективні засоби виховання. Тактовний педагог повинен бути мислителем, передбачати можливі наслідки своїх слів і вчинків, правильно оцінювати їх, щоб змінивши форму поведінки, послабити небажані та шкідливі для педагогічного процесу впливи.

Нетактовність викладача є результатом багатьох причин, пов'язаних із його невмінням зрозуміти іншу людину, поставити себе на її місце, уявити її думки та почуття.

Психологи встановили залежність між психічним станом учителя, з одного боку, і його здатністю бути тактовним під час уроку — з іншого. Емоційна збудливість ускладнює встановлення ділового контакту й може викликати порушення такту. І навпаки, емоційне похвалення та спокійна врівноваженість є дуже сприятливою передумовою для такту.

Найпоширенішими формами нетактовності можна назвати: завдання душевних ран людям шляхом підриву їхнього авторитету, створення атмосфери непорозуміння, відчуження й неприязні в межах формальної правильності; застосування будь-яких засобів впливу на студентів як наслідок безсилля педагога, його невміння використати доцільніші, моральні методи; формальний підхід до тих, хто навчається, нерозуміння мотивів їхніх дій, необгрунтована оцінка вчинків; будь-які дії, пов'язані з виявом неприязні до студентів, наслідком чого є неправильні їхні вчинки — однобічність оцінки вчинку, небажання осмислити дії.

Безтактні викладачі не вміють слухати, не дають висловлювати власну думку, підказують, змушують хвилюватися, інші — весь час мовчать, намагаються нічим не видати свого ставлення до відповіді.

Саме тому такт учителя необхідний на всіх етапах уроку. Особлива увага приділяється поведінці викладача під час перевірки знань учнів. Тут такт виражається в умінні вислухати відповідь учня: бути зацікавлено уважним до змісту й форми відповіді, проявляти витримку в разі виникнення в учня труднощів.

Як показують наукові дослідження, особливо виразно педагогічний такт виявляється саме в оцінній діяльності педагога, де більшою мірою проявляється уважність і справедливість.

Самостійна робота вимагає від учителя поєднання контролю з довірою. Тактичному педагогові, не потрібно контролювати кожен рух учнів. Його спілкування довірливе, тому і ставлення до нього засновано на довірі.

Педагогічний такт проявляється і у використанні педагогом виховних засобів. Методи, прийоми вчителі повинні застосовуватися оптимально, ненав'язливо, делікатно. Надмірність може призвести до зворотної реакції: надмірна вимогливість — до неслухняності, надмірна поблажливість — до брутальності.

Таким чином, педагогічний такт — це міра педагогічно доцільного впливу викладача на студентів, уміння встановлювати продуктивний стиль спілкування. Специфіка його полягає в тому, що він є мірою професійної поведінки викладача, його дій, вчинків; це важлива умова побудови оптимального спілкування педагога

зі студентами, педагога з педагогічним колективом; це міра у виборі й використанні в навчально-виховному процесі методів, форм, засобів впливу та організації взаємодії.

Отже, серед основних елементів педагогічного такту викладача можна назвати:

- повагу до студента й вимогливість до нього;
- розвиток самостійності студентів у всіх видах діяльності та продумане педагогічне керівництво їх роботою;
- уважність до психічного стану студента;
- розумність і послідовність вимог до вихованців;
- довіра до студентів і систематична перевірка їхньої навчальної роботи;
- уміння зацікавлено слухати співрозмовника;
- врівноваженість і самовладання, діловий тон у стосунках;
- принциповість у діловому спілкуванні без упертості;
- уважність і чуйність у ставленні до людей;
- педагогічно виправдане поєднання ділового й емоційного характеру стосунків зі студентами.

6.6. ЕТАПИ СПІЛКУВАННЯ ПЕДАГОГА З УЧНЯМИ (СТУДЕНТАМИ) У ПРОЦЕСІ ПРОВЕДЕННЯ ЛЕКЦІЇ, ПРАКТИЧНОГО ЗАНЯТТЯ

У цілісному процесі педагогічного спілкування під час проведення лекцій і практичних занять умовно виділяють кілька органічно взаємопов'язаних етапів. Відомий спеціаліст у галузі педагогічного спілкування В. Кан-Калик вирізняє такі етапи:

1. Етап моделювання. Мета етапу: моделювання педагогом майбутнього спілкування з учнями чи студентами у процесі підготовки до заняття та забезпечення відповідної мотивації. Це перший етап, у якому закладається образ майбутньої взаємодії викладача зі студентами: планування й прогнозування змісту, структури, засобів спілкування. Зміст його — визначення мети взаємодії під час лекції, на практичному занятті; аналіз стану готовності учнів до спілкування, їхніх емоційних станів, аналіз ситуації. Формується цільова установка на взаємодію: плануються можливі способи й тональність комунікації, прогнозується сприймання студентами змісту взаємодії. Саме на цьому етапі має бути визначальною зосередженість на спільній діяльності зі студентами. Педагог повинен продумати, як залучити їх до взаємодії, зацікавити їх, створити позитивне емоційне тло, які методи мотивації

до спілкування застосувати, як створити творчу атмосферу, щоб виявити індивідуальність кожного студента та групи в цілому. Для цього педагогові потрібна розвинута увага, здатність сприймати та адекватно оцінювати ситуацію, учасників взаємодії. Важливим для педагога є продумування власної системи способів та прийомів комунікації з конкретної групою студентів, що передбачає врахування таких моментів: з яким виразом обличчя найдоцільніше ввійти до аудиторії; як забезпечити толерантність і, водночас, вимогливість у голосі, міміці, жестах у перші хвилини заняття; коли краще здійснити психологічну розрядку та яким способом (наприклад, продемонструвати цікаву наочність, навести цікаві цитати й факти). Отже, на даному етапі комунікативні та дидактичні задачі поєднуються в єдине ціле.

2. Початковий етап спілкування. Його мета — встановлення емоційного й ділового контакту в педагогічній взаємодії на початку лекційного або практичного заняття. Кан-Калік називає цей етап комунікативною атакою. Основним завданням його для педагога є завоювати ініціативу й цілісну комунікативну перевагу, які забезпечують можливість у подальшому керуванні спілкуванням. Педагогові необхідно оволодіти технікою самопрезентації, швидкого включення у взаємодію та організацію динамічного впливу на студентів. Важливою є самопрезентація педагога групи, яка визначає його стратегію самоподачі у процесі взаємодії. Самопрезентація — це демонстрація власних професійних якостей, компетентності, психологічних навичок викладання; вміння переконувати, привертати до себе увагу студентської аудиторії (зовнішній вигляд, голосові характеристики, перші слова, інтонація, вираз обличчя, артистизм тощо). Вона спрямована на прояв творчої активності педагога; передбачає здатність викликати до себе, до навчальної дисципліни стабільну прихильність і симпатію студентів; забезпечує встановленню контактів із ними.

З метою організації комунікативної атаки на початку лекції доцільно використовувати такі прийоми, як: ефектна цитата, незвичайна дія, цікаве запитання, розповідь притчі, наведення прикладів. Водночас, доцільно звернути увагу на гучність, тональність, а також темп мовлення. Важливе значення для організації комунікативної атаки мають такі засоби невербального спілкування, як: виразність міміки, доцільне використання жестів, продумані рухи в аудиторії. На початку практичного заняття педагогу важливо виявити особисте зацікавлення у спільній діяльності зі студентами; тут доцільно застосовувати такі прийоми: звернення до аудиторії з цікавою інформацією, пов'язаною з інтере-

сами студентів; наведення прикладів, яскравих фактів, життєвих ситуацій; використання епітетів, порівнянь і аналогів; ілюстрація положень науки подіями сучасності та їх практичного застосування; динамічна подача засобів наочності з використанням усіх типів сприйняття інформації (візуального, аудіального, кінестетичного типів та їх комбінацій). Ініціативу педагога у спілкуванні забезпечує єдність комунікативних і дидактичних прийомів:

- оперативність у переході від організаційних процедур до ділової комунікації;
- відсутність проміжних зон між організаційними та змістовими аспектами початку взаємодії;
- оперативність у досягненні соціально-психологічної єдності з групою;
- включення особистісних аспектів у взаємодію з учнями (студентами);
- подолання стереотипних і ситуативних негативних установок щодо суб'єктів навчально-пізнавальної діяльності;
- організація цілісного контакту з усією групою;
- забезпечення зовнішнього комунікативного вигляду вчителя (підтягнутість, зібраність, охайність);
- скорочення заборонних педагогічних вимог і розширення позитивно орієнтованих;
- реалізація вербальних і невербальних засобів комунікації;
- виявлення особистої прихильності до студентів;
- розуміння ситуативної внутрішньої налаштованості студентів і врахування її у процесі комунікації: передавання студентам цього розуміння;
- введення на початковому етапі взаємодії завдань і запитань, які вже з перших хвилин здатні мобілізувати аудиторію; формулювання яскравих, привабливих цілей діяльності.

3. Керування спілкуванням. Цей етап є найбільш тривалим і найбільш складним у процесі розвитку педагогічної взаємодії. Його завдання — закріпити педагогічну ініціативу, підтримати й поглибити сприятливу психологічну атмосферу, створити умови для самовираження і творчих пошуків студентів. На цьому етапі здійснюється обмін інформацією, оцінками цієї інформації, взаємооцінювання співрозмовників; створюється атмосфера доброзичливості, щоб дати студентові змогу вільно виявляти своє «Я», отримувати задоволення від спілкування. Передаючи ініціативу студенту, педагог подає матеріал для аналізу, щоб роздуми, оцінювання фактів суб'єкт навчально-пізнавальної діяльності здійснював самостійно. Саме тут педагог повинен уміти виявляти ін-

терес до студента; сприймати інформацію від нього (активно слухати); висловлювати судження з того чи іншого приводу; транслювати студентам свій оптимізм і спокійну впевненість в успіху, ставити перед ними яскраві цілі та вказувати на шляхи їх досягнення. Складність взаємодії на даному етапі зумовлюється багатьма факторами: по-перше, керування спілкуванням відбувається в умовах динамічної зміни ситуації (під час проведення заняття необхідно враховувати його етапи: наприклад, блиц-опитування, пояснення нового матеріалу, виконання завдань, закріплення матеріалу), що вимагає динамічної адекватної перебудови педагога; по-друге, викладач не може обмежитися тільки реалізацією попередніх комунікативно-дидактичних прийомів, а й змушений оперативно реагувати на нові ситуації, що раптово виникають на занятті (чи під час індивідуально-консультативної роботи), тобто вирішувати нові комунікативні задачі.

З огляду на викладене, педагог повинен дотримуватися певних правил, які оптимізують взаємодію зі студентами, а саме:

- формування почуття «ми», демонстрація спільності поглядів, що усуває соціальні бар'єри, протиставлення й об'єднує для досягнення спільної мети;

- встановлення особистісного контакту, щоб кожний учень відчував зверненість саме до нього; тут доцільно застосовувати як мовні засоби (звертатися до учня, називаючи його на ім'я, акцентувати вдало висловлене ним міркування), так і невербальні (у формі візуального контакту, наприклад, підтримати його відповідь схвальним киванням голови, посмішкою тощо);

- демонстрація власного ставлення, що виявляється в тому, як педагог звертається (відкрито, невимушено чи скептично), з якою інтонацією говорить (дружно, сухо, зверхньо, тиснучи на учня), як експресивно забарвлені рухи (спокійні, стримані чи зневажливі, нервові), яку обрано дистанцію (довіри чи конфронтації);

- виявлення яскравих цілей спільної діяльності — окреслення спільного «ми» в майбутньому, що демонструє зацікавленість у співрозмовникові, міцність єдності;

- передача педагогом розуміння внутрішнього стану учнів — «зчитування» настрою, самопочуття, активності співрозмовника, що сигналізують про зацікавленість у взаємодії, взаєморозумінні;

- виявлення постійного інтересу до учнів. Це означає: проявляти емпатійне ставлення до учнів, уважно їх слухати; ставити питання й дорожити їхньою думкою, співпереживати, наголошувати на позитивному; підкреслювати та виявляти їхні потенційні

можливості, тобто робити все, що підтримує учня в його позитивних намірах;

- створення ситуації успіху та сприятливого психологічного тла взаємодії; таке тло створюється радістю від успіху; в даній ситуації педагогові необхідно акцентувати увагу на позитивних індивідуальних та групових досягненнях учнів;

- підкреслювати індивідуальну значущість кожного суб'єкта навчально-пізнавальної діяльності, що усуває тривогу та страх перед можливою помилкою, надавати поради та допомогу учням і вміти попросити допомоги в них.

На цьому етапі головною запорукою подальшого успіху є вміння педагога оптимістично оцінювати й прогнозувати педагогічний процес, підкреслювати та виявляти потенційні можливості учнів студентів.

4. Аналіз спілкування. Головне завдання цього етапу — співвіднесення завдань, поставлених на етапі моделювання спілкування зі студентами, з результатами здійсненої взаємодії, а також моделювання подальшого спілкування. Це етап самокоригування та рефлексії. Сутність його полягає в аналізі спілкування, що відбулося, у встановленні причин успішних компонентів взаємодії та наявних труднощів, у визначенні основних тенденцій педагогічної взаємодії. Головною запорукою подальшого успіху є вміння педагога оптимістично оцінювати педагогічний процес, який відбувся, та прогнозувати його на найближче майбутнє.

Успішна реалізація всіх етапів спілкування залежить від ставлення педагога до студентів і володіння комунікативною технікою, від його індивідуально-психологічних властивостей та умов взаємодії, від сформованої індивідуальної системи способів і прийомів комунікації педагога, які характеризують його стиль педагогічного спілкування з учнями (студентами).

6.7. СТИЛІ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

Стиль педагогічного спілкування — це стійка система способів та прийомів соціально-психологічної взаємодії педагога й учнів, зумовлена типологічними та особистісними властивостями педагога, а також параметрами ситуації спілкування (Віктор Кан-Калік). У стилі цього спілкування виявляються:

- а) особливості комунікативних можливостей педагога;
- б) характер стосунків педагога та студентів;

- в) творча індивідуальність педагога;
- г) особливості студентського колективу.

Причому необхідно підкреслити, що стиль спілкування педагога зі студентами — категорія соціально й морально насичена. Вона втілює соціально-етичні установки суспільства та педагога як його представника. Крім того, у формуванні стилю педагогічного спілкування важливе значення мають ставлення педагога до студентів і його вміння в галузі техніки організації взаємодії. Як зазначають Іван Зязюн, Артур Реан, ставлення педагога до студентів може бути: активно-позитивним, пасивно-позитивним, ситуативно-негативним, стійким негативним.

Наведемо класифікацію стилів педагогічного спілкування, яку розробили М. О. Березовій та Яків Коломінський. В основу цієї класифікації покладено ставлення педагогів до учнів чи студентів.

1. Активно-позитивний стиль педагогічного спілкування виявляється в емоційно-позитивній спрямованості та у ставленні до студентів, що адекватно відображається в манері поведінки та мовленнєвих впливах педагога. Представників цього стилю характеризують: налаштованість на справу; вимогливість у поєднанні із зацікавленістю в успіхах студентів; здатність надавати їм допомогу у важку хвилину; потреба в неформальному спілкуванні.

2. Пасивно-позитивний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю притаманні: замкнутість, сухість, категоричність, педантизм; вимогливість і налаштованість на суто ділові стосунки. Брак емоційного забарвлення стосунків, що збіднює спілкування й гальмує творчий розвиток студентів, поєднується із загальною позитивною спрямованістю у манері поведінки та мовленнєвих впливах педагога на студентів.

3. Активно-негативному стилю педагогічного спілкування притаманна яскраво виражена емоційно-негативна спрямованість, що виявляється в наголошуванні на недоліках студентів та постійних зауваженнях на їхню адресу. Негативне ставлення до студентів створює ґрунт для виникнення недовіри, замкненості, а то й таких форм самоутвердження, як лицемірство, брутальність тощо.

4. Пасивно-негативний стиль педагогічного спілкування передбачає завуальоване негативне ставлення до студентів і педагогічної діяльності. Педагоги, яким притаманний цей стиль спілкування, виявляють емоційну в'ялість, приховану неприязнь, сухість і відчуженість у спілкуванні зі студентами. Вони також не уважні до їхніх успіхів і невдач, формально ставляться до роботи.

Проаналізувавши результати дослідження стилів педагогічного спілкування педагогів, операційна система яких зумовлена типологічними властивостями педагогів, Галина Мешко обгрунтує три найпоширеніші типи вказаних стилів.

1. Особистісно-м'який стиль педагогічного спілкування (операційна система спілкування має ознаки м'якості й делікатності, що зумовлено демократичними педагогічними установками).

2. Формально-жорсткий стиль педагогічного спілкування (стратегія спілкування має риси жорсткості, формальності, авторитарності).

3. Системно-цілісний стиль педагогічного спілкування (гнучка система взаємин з учнями, на рівні емоційно-особистісного спілкування, використовуються так звані м'які операції, а на рівні ділової комунікації — жорсткі; у мовленні викладача звучать жарти). Галина Мешко доводить, що найпродуктивнішим і педагогічно доцільним є системно-цілісний стиль педагогічного спілкування.

Цікавим з точки зору обгрунтування класифікації стилів педагогічного спілкування є дослідження, яке провів Василь Галузяк. Так, на основі трьох генералізованих параметрів педагогічного спілкування («формальність-залежність», «симпатія-антипатія», «дистантність-психологічна близькість») він виділяє вісім стилів цього спілкування (закритий, доміантний, доброзичливий (діловий); закритий, доміантний, недружелюбний (зверхній); відкритий, пасивний, дружелюбний (комфортний); відкритий, пасивний, недружелюбний (байдужий); закритий, пасивний, недружелюбний (відчужений); закритий, пасивний, дружелюбний (формально-толерантний); відкритий, доміантний, недружелюбний (агресивний).

Автор цієї класифікації стверджує, що найоптимальнішим у дидактичному та психологічному аспектах є авторитетний (відкритий, доміантний, доброзичливий) стиль педагогічного спілкування. Педагоги, яким притаманний цей стиль спілкування, характеризуються проявами теплого, доброзичливого, зацікавленого ставлення до учнів, що водночас супроводжується високим рівнем вимогливості та принциповості, уміннями впливати на поведінку студентів.

Наведемо класифікацію стилів педагогічного спілкування (Тетяна Щербан), розроблену за допомогою методу експертних оцінок на основі інваріантних характеристик процесу взаємодії педагога й учнів: ставлення до учнів, стилів керівництва, орієнтації педагога у спілкуванні (особистісна чи рольова), взаємозвернен-

ня (відкрите чи закрите), типу спілкування (діалогічне, монологічне).

1. Діалогічний стиль. Для представників цього стилю притаманні: активність, контактність і висока ефективність спілкування; педагогічний оптимізм, опора на позитивний потенціал особистості учня й учнівського колективу; впевнена відкритість, щирість і природність у спілкуванні; безкорислива чуйність і емоційне прийняття учнів як партнерів зі спілкування, прагнення до взаєморозуміння та співробітництва; глибоке та адекватне сприймання та розуміння поведінки учнів, їх особистісних проблем, урахування полімотивованості їхніх вчинків; цілісний вплив на учня та його ціннісно-сміслові орієнтації; передача соціального досвіду; високий рівень імпровізаційності у спілкуванні, готовність до новизни, орієнтація на діалог, дискусію, обговорення; прагнення до власного професійного й особистісного зростання; достатньо висока й адекватна самооцінка; розвинуте почуття гумору.

2. Альтруїстичний стиль. Для представників цього стилю притаманні: повне підпорядкування себе завданням професійної діяльності; самовідданість роботі й учням у поєднанні з недовірою до їхньої самостійності, підміна їхніх зусиль власною активністю; формування в учнів залежності від себе; потреба в емоційній близькості, чуйність і навіть жертвовність у поєднанні з байдужістю до того, як його розуміють учні; відсутність прагнення до власного особистісного та професійного зростання; низький рівень рефлексії власної поведінки.

3. Конформістський стиль. Для представників цього стилю притаманні: поверхове, безконфліктне спілкування з учнями без чітко визначених педагогічних і комунікативних цілей, яке часто переходить у пасивне реагування на зміни ситуації; орієнтація на некритичну «злагоду» (панібратство); зовнішня формальна доброзичливість за внутрішньої байдужості або підвищеної тривоги; прагнення відповідати стандартам («бути не гіршим за інших»); поступливість, невпевненість, недостатня вимогливість; лабільна або низька самооцінка.

4. Пасивний стиль. Для представників цього стилю притаманні: холодна відчуженість, стриманість, підкреслена дистантність; орієнтація на поверхове рольове спілкування з учнями; відсутність потреби в емоційному включенні у спілкування; замкнутість і байдужість до учнів; низька сензитивність до їхніх емоційно-психічних станів («емоційна глухота»); висока самооцінка в поєднанні з прихованою невдоволеністю процесом спілкування.

5. Маніпулятивний стиль. Для представників цього стилю притаманні: егоцентрична спрямованість, висока потреба в досягненні зовнішнього успіху; підкреслена вимогливість, замасковане, приховане самолюбство; високий рівень розвитку комунікативних умінь і вмiле використання останніх для прихованого маніпулювання партнерами зі спілкування; добре знання сильних і слабких сторін учнів у поєднанні з власною закритістю, нещирістю; досить розвинута рефлексія власної поведінки, висока самооцінка й самоконтроль.

6. Авторитарно-монологічний стиль. Для представників цього стилю притаманні: прагнення до домінування; домінування дисциплінарних методів і прийомів у процесі взаємодії; орієнтація на «навчання-примушування»; егоцентризм, агресивність; нетерпимість до помилок і заперечень з боку учнів; брак педагогічного такту; суб'єктивізм в оцінках, жорстока поляризація останніх; ригідність, орієнтація на репродуктивну діяльність; стереотипізація педагогічних впливів; низька чутливість і рефлексія власної поведінки; висока самооцінка, незадоволеність професією.

7. Конфліктний стиль. Для представників цього стилю притаманні: педагогічний песимізм; роздратовано-імпульсивне відштовхування учнів, скарги на їхню поведінку; прагнення звести спілкування з ними до мінімуму та прояв агресивності, коли не можна уникнути такого спілкування; емоційні зриви, інфантильне перекладання відповідальності за невдачі у спілкуванні на учнів або ж на «об'єктивні» обставини; низька самооцінка й самоконтроль; незадоволеність професією.

Оптимальним, продуктивним із точки зору організації навчального процесу й реалізації притаманного йому розвивального, виховного та творчого потенціалу є діалогічний стиль спілкування з учнями. Саме він забезпечує: реальний психологічний контакт, який має виникати між учасниками навчального процесу й перетворювати їх на суб'єктів спілкування; подолання різноманітних психологічних бар'єрів, що виникають у процесі взаємодії учителя з учнями (вікових, соціально-психологічних, мотиваційних, пізнавальних, ціннісних тощо), подолання конфліктів; трансформацію традиційної для учнів позиції підкорення — підпорядкування в позицію співробітництва; продуктивні міжособистісні стосунки вчителя з учнями, в яких органічно поєднуються діловий та особистісний аспекти спілкування; цілісну соціально-психологічну структуру навчального процесу.

Альтруїстичний, конформістський, пасивний стилі спілкування є нефективними, неоптимальними у процесі педагогічної вза-

ємодії, а маніпулятивний, авторитарно-монологічний, конфліктний — деструктивними, негативними.

Кан-Калик виокремлює п'ять основних стилів педагогічного спілкування, які акумулюють соціально-етичні установки вчителя та способи їх виявлення в організації діяльності учнів, систему усталених способів і прийомів у спілкуванні.

1. Спілкування на підставі **захоплення спільною творчою діяльністю**. В основі цього стилю — єдність високого професіоналізму педагога та його етичних установок. Характерним для нього є активно-позитивне ставлення до учнів, захопаність у справу, що передається учням; співроздуми та співпереживання щодо цінкових і корисних заходів. Захопленість спільним з учнями творчим пошуком — результат не тільки комунікативної діяльності учителя, але і його ставлення до педагогічної діяльності в цілому.

2. Стиль педагогічного спілкування, що ґрунтується **на дружньо-успішній взаємодії**. Демонстрація дружнього ставлення — запорука успішної взаємодії. Цей стиль ґрунтується на особистісному позитивному сприйнятті учнями вчителя, який виявляє приязнь і повагу до них. Це позитивний стиль спілкування, який можна розглядати як передумову формування попереднього стилю, але в перспективі розвитку він може трансформуватися у творчий союз на підставі захоплення спільною творчою справою.

«Захопленість загальною справою — джерело дружнього ставлення і, водночас, дружнє ставлення, помножене на зацікавленість роботою, — породжує спільний захопливий пошук» (Кан-Калик).

3. Стиль **«спілкування-дистанція»**. Представники цього стилю схильні до авторитарної манери спілкування; вони обмежуються формальними стосунками з учнями. У цих педагогів може бути в цілому позитивне ставлення до студентів, але організація діяльності ближча до авторитарного стилю, що знижує загальний творчий рівень спільної діяльності з учнями (пасивно-позитивне ставлення у сполученні з авторитарністю в організації справи забезпечують дисципліну, високу успішність, але гальмують особистісний розвиток учнів). Нерідко вчителі-початківці використовують спілкування-дистанцію як засіб самоствердження в учнівському та педагогічному колективах.

4. Стиль **«спілкування-залякування»**. Вдаються до цього стилю недосвідчені педагоги-початківці, які не мають професійних навичок. Спілкування-залякування є типовим для «педагогіки покарань», наприклад, педагогів з авторитарно-монологічним стилем спілкування, частково спостерігається у представників мані-

пулятивного стилю й особливо яскраво — у педагогів із конфліктним стилем. Стиль «спілкування-залякування» є неефективним та безперспективним. Він не тільки не створює комунікативної атмосфери, що забезпечує творчу діяльність, а, навпаки, регламентує її (що слід робити, а чого не слід). Спілкування-залякування поєднує в собі негативне ставлення до учнів і авторитарність у способах організації діяльності.

5. Стиль «*спілкування-загравання*» поєднує позитивне ставлення до учнів із лібералізмом; характерний для молодих педагогів, недостатньо впевнених у собі, своїй здатності підтримувати належну дисципліну на заняттях. Представників цього стилю характеризує прагнення здобути «дешевий» авторитет в учнів; для них характерні байдужість, поблажливість, невпевненість, формальна співчутливість із потуранням. Реакція учнів у процесі взаємодії: зневажливе ставлення до вчителя, байдужість до його зауважень. Стиль «спілкування-загравання» можна віднести до неефективної форми взаємодії з учнями, оскільки вносить дезорганізацію у навчальний процес і призводить до пасивності учнів у навчально-пізнавальній діяльності. Отже, з п'яти описаних вище стилів педагогічного спілкування *позитивним* є спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю та дружнього ставлення; його носіям притаманні впевнена відкритість, щирість і природність у спілкуванні; безкорислива чуйність і емоційне прийняття учнів як партнерів зі спілкування; прагнення до взаємопорозуміння та співробітництва. *Негативними* є: спілкування-дистанція, спілкування-залякування, спілкування-загравання; розвиток таких стилів педагогічного спілкування можна розцінювати як наслідок деформацій особистісних установок і мотивів педагогічної діяльності вчителів, зумовлених, зокрема, професійною та особистісною некомпетентністю, відсутністю потреби в самоактуалізації в педагогічній діяльності.



Резюме

Педагогічне спілкування — це форма навчальної взаємодії педагога з учнями (студентами), що здійснюється за допомогою засобів мовленнєвого й немовленнєвого впливу та передбачає досягнення змін у пізнавальній, мотиваційній, емоційній і поведінковій сферах суб'єктів спілкування. Досвід педагогічної діяльності свідчить, що недостатньо тільки знання вчителем основ наук і

методики навчання й виховання, потрібно володіти мистецтвом педагогічного спілкування, адже всі його знання та вміння можуть бути передані учням через систему живого й безпосереднього спілкування з ними.

Оптимальне педагогічне спілкування — це таке спілкування вчителя з учнями у процесі навчання, яке створює найкращі умови для розвитку їх мотивації та творчого характеру навчальної діяльності, забезпечує управління соціально-психологічними процесами в учнівському колективі.

Педагогічне спілкування є одним із важливих засобів педагогічної взаємодії. У процесі спілкування педагога й учня не тільки реалізуються функції навчання, виховання та розвитку, а й розв'язуються інші важливі педагогічні завдання.

У навчальному процесі педагогові доводиться стикатися з різноманітними педагогічними ситуаціями, суперечностями, конфліктами, проблемами, які потребують свого вирішення саме в організації спілкування з учнями (студентами). Ось чому спілкування вимагає від учителя постійної творчості, яка проявляється в умінні передавати інформацію, організації взаємовідносин з учнями, процесі саморегуляції — мистецтві керувати власним психологічним станом, долати різні психологічні бар'єри, викликати творче самопочуття, вміти бути завжди життєрадісним і оптимістичним.

Ефективність педагогічного спілкування значною мірою залежить від володіння педагогом системою комунікативних умінь, яка дає змогу реалізувати проєктивну, самопрезентаційну, інформаційну, мотиваційно-спонукальну, контактну, соціально-перцептивну, інтерактивну, емоційно-ціннісну, регулятивну та рефлексивну функції педагогічного спілкування. До вказаних умінь слід віднести вміння: оцінювати поведінкові реакції, комунікативну активність окремих учнів (студентів), адекватно емоційно відгукуватися на них; вибирати такий спосіб своєї професійної поведінки, який найкраще б відповідав психологічним особливостям і психічному стану студентів; стимулювати інтелектуальну ініціативу та пізнавальну активність студентів; своєчасно коригувати свій комунікативний задум відповідно до реальних умов педагогічної взаємодії; аналізувати процес педагогічного спілкування.

У дослідженнях учених визначено, що до професійних здібностей, які визначають успішність педагогічного спілкування, слід віднести такі:

— товарииськість як інтегративну рису особистості, що виявляється у прагненні та вмінні спілкуватися з людьми, відкритості внутрішнього світу, привітливості, доброзичливості;

— педагогічна емпатія — розуміння педагогом психічного стану, емоцій, почуттів, переживань учнів; пов'язана зі співпереживанням;

— мовленнєві здібності — здатність ясно й чітко виражати свої думки та почуття за допомогою мовлення, а також міміки й пантоміміки.

До психологічних рис педагога, які ускладнюють процес професійного спілкування, належать: агресивність, конфліктність, боязкість, сором'язливість.

Педагогічний такт — риса педагога, що дозволяє йому в усіх ситуаціях педагогічної практики застосовувати такі засоби впливу на учнів, які дають найбільший ефект у даній ситуації. Це *міра педагогічної доцільності* в застосуванні навчально-виховного впливу, яка виражається в оптимізації, делікатному пристосуванні засобів впливу до особливостей кожної ситуації та індивідуальної своєрідності особи.

Цілісний процес педагогічного спілкування охоплює кілька органічно пов'язаних етапів: «моделювання спілкування», «початковий етап спілкування», «керування спілкуванням», «аналіз спілкування». Успішна реалізація всіх етапів спілкування залежить від ставлення педагога до студентів і володіння комунікативною технікою, його індивідуально-психологічних властивостей та умов взаємодії, сформованої індивідуальної системи способів і прийомів комунікації педагога, які характеризують його стиль професійного спілкування з учнями (студентами).

Стиль педагогічного спілкування — це стійка система способів і прийомів соціально-психологічної взаємодії педагога й учнів, зумовлена типологічними та особистісними властивостями педагога, а також параметрами ситуації спілкування.

В основу авторських класифікацій стилів педагогічного спілкування, наведених у розділі, покладено різні підходи та принципи: ставлення педагогів до учнів чи студентів; орієнтації педагога у спілкуванні (особистісна чи рольова), взаємозвернення (відкрите чи закрите), типу спілкування (діалогічне, монологічне); соціально-етичні установки педагога та способи їх виявлення в організації діяльності учнів, систему усталених способів і прийомів у спілкуванні. Кожна класифікація містить ефективні, продуктивні, оптимальні стилі педагогічного спілкування, а також деструктивні, нераціональні — в дидактичному і психологічному аспектах, які потребують корекції та оптимізації.



Терміни й поняття

Агресивність	Стиль педагогічного спілкування
Боязкість	Стиль педагогічного спілкування, що ґрунтується на дружньому ставленні педагога до учнів
Конфліктність	Стиль «спілкування-дистанція»
Комунікативні вміння педагога	Стиль «спілкування-залякування»
Комунікативна атака	Стиль «спілкування-загравання»
Мовленнєві здібності	Структура педагогічного спілкування
Педагогічна емпатія	
Педагогічний такт	
Педагогічне спілкування	
Самопрезентація педагога	
Сором'язливість	
Способи педагогічного спілкування	



Питання для перевірки знань

1. Поясніть сутність поняття «педагогічне спілкування».
2. Обґрунтуйте роль та особливості педагогічного спілкування.
3. Розкрийте зміст основних компонентів структури педагогічного спілкування.
4. Охарактеризуйте систему комунікативних умінь педагога.
5. Назвіть умови ефективного педагогічного спілкування.
6. Дайте характеристику педагогічним здібностям, що визначають успішність педагогічного спілкування.
7. Дайте визначення поняття «педагогічний такт» викладача та охарактеризуйте його основні елементи.
8. Поясніть, у чому сутність самопрезентації педагога студентській групі.
9. Обґрунтуйте, на якому етапі педагогічного спілкування застосовують комунікативну атаку.
10. Надайте визначення поняття «стиль педагогічного спілкування».
11. Наведіть класифікації стилів педагогічного спілкування педагогів та вкажіть, на основі яких принципів і підходів їх розроблено.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Порівняйте визначення поняття «педагогічне спілкування» різними вітчизняними авторами.
2. Визначте сучасні вимоги до особистості педагога як активатора педагогічного спілкування.
3. Проаналізуйте вплив педагогічного спілкування на вашу особистість.
4. Оцініть ступінь володіння вами комунікативними вміннями та визначте шляхи підвищення ефективності педагогічного спілкування у вищій школі.
5. Наведіть із власного досвіду приклади впливу особистісних особливостей викладача на педагогічне спілкування.
6. Складіть рекомендації педагогам, особистісні особливості яких ускладнюють педагогічне спілкування.
7. Охарактеризуйте етапи педагогічного спілкування.
8. Обґрунтуйте, які комунікативні та дидактичні прийоми сприяють завоюванню ініціативи педагога на початковому етапі спілкуванні.
9. Охарактеризуйте типи стилів педагогічного спілкування за класифікацією Віктора Кан-Калика.
10. Обґрунтуйте, які стилі педагогічного спілкування педагогів є оптимальними, продуктивними з точки зору ефективності організації навчального процесу.



Література для поглибленого вивчення

1. Дьяченко М. И. Психология высшей школы. / М. И. Дьяченко., А. А. Кандыбович. — Минск, 1981. — 419 с.
2. Дьяченко М. И. Психологический словарь-справочник / М. И. Дьяченко, А. А. Кандыбович. — Минск, Москва : Харвест АСТ 2001. — 573 с.
3. Вікова та педагогічна психологія : Навч. посіб. / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. — [2-ге вид.] — К. : Каравела, 2008. — 400 с.
4. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація : Навч. посіб. — К. : ВЦ «Академія», 2006. — 256 с.

5. *Кан-Калик В. А.* Основи професійно-педагогічного спілкування. — Грозний, 1979. — 186 с.

6. *Кан-Калик В. А.* Учителю о педагогическом общении / Виктор Абрамович Кан-Калик/ [Книга для учителя]. — М. : Просвещение, 1987. — 190 с.

7. *Крысько В. Г.* Психология и педагогика / Владимир Гаврилович Крысько: [Курс лекций]. — 3-е изд. — М. : Омега-Л, 2005. — 336 с.

8. *Леонтьев А. А.* Педагогическое общение / Алексей Алексеевич Леонтьев. — М. : Знание, 1979. — 324 с.

9. *Панкратов В. Н.* Эффективное общение: Правила игры / Вячеслав Николаевич Панкратов / [Практическое руководство]. — М. : Психотерапия, 2007. — 256 с.

10. Педагогічна майстерність : Підручник / І. А. Зязюн, Л. В Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін.; За ред. І. А. Зязюна. — [2-ге вид., допов. і переробл.]. — К. : Вища школа, 2004. — 422 с.

11. Педагогічна майстерність [Хрестоматія]: навч. посіб. / Упоряд. І. А. Зязюн, Н. Г. Базилевич, Т. Д. Дмитренко та ін.; за ред. І. А. Зязюна. — К. : Вища шк., 2006. — 606 с.

12. Педагогічне спілкування у діяльності вчителя: [навч. метод. посіб для студ.] / І. І. Киричок, В. Г. Кучерявець; за ред. В. Г. Кучерявець. — Ніжин: Вид-во НДУ ім. М. Гоголя, 2008. — 391 с.

13. *Петровская Л. А.* Компетентность в общении / Лариса Александровна Петровская. — М., 1989. — 287 с.

14. *Подоляк Л. Г., Юрченко В. І.* Психологія вищої школи: [Підручник] / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. — 2-е вид. — К. : Каравела, 2008. — 352 с.

15. Психологічний словник // За ред. член.-кор. АПН СРСР В. І. Войтка. — К.: Головне видавництво об'єднання «Вища школа», 1982. — 214 с.

16. *Савенкова Л. О.* Педагогічне спілкування / Людмила Олексіївна Савенкова / [Навчальний посібник]. — К. : КНЕУ, 2005. — 140 с.

17. *Савенкова Л. О.* Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт психолого-педагогічного управління / Людмила Олексіївна Савенкова / [монографія]. — К. : КНЕУ, 2005. — 212 с.

18. *Смирнов В. И.* Общая педагогика / Владимир Иванович Смирнов / Учебное пособие. — [изд. второе, перераб., испр. и доп.]. — М. : Логос, 2002. — 304 с. (С. 121—138).

19. *Соснин В. А.* Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры. Тренинг / В. А. Соснин, П. А. Лунев. — М., 1993. — 244 с.

20. *Троцко Г. В.* Педагогічне спілкування: вчитель — учень (історичний аспект) / Г. В. Троцко, О. О. Довженко. — Харків, 2005. — 208 с.

21. *Трухін І. О.* Соціальна психологія спілкування / Ігор Олексійович Трухін / [навч. посіб.]. — К. : Центр навч. літ., 2005. — 336 с.

22. *Цимбалюк І. М.* Психологія спілкування / Іван Миколайович Цимбалюк / [Навчальний посіб.]. — [2-ге вид., випр. та доп.]. — К. : ВД «Професіонал», 2007. — 404 с.

23. *Щекин Г. В.* Визуальная диагностика: познание людей по их внешности и поведению / Георгий Васильевич Щекин. — К., 1995. — 352 с.

24. *Щербан Т. Д.* Психологія навчального спілкування / Тетяна Дмитрівна Щербан / [монографія]. — К. : Міленіум, 2004 — 346 с.



Розділ 7

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

- 7.1. Структура ділового спілкування
- 7.2. Технологія ділової бесіди
- 7.3. Психологія ділових переговорів
- 7.4. Конфлікти в діловому спілкуванні

Резюме

Терміни й поняття

Питання для перевірки знань

Завдання для індивідуальної роботи

Література для поглибленого вивчення

Вивчивши матеріал цього розділу, ви будете знати:

- особливості структури ділового спілкування;
- фактори, що впливають на перебіг ділового спілкування функції та структуру ділової бесіди;
- суттєві особливості планування ділової бесіди;
- складові техніки підготовки бесіди;
- особливості класифікації видів і функцій ділових переговорів;
- основні помилки, яких припускаються сторони у процесі проведення ділових переговорів;
- структуру конфлікту, суттєві особливості його двоїстої природи;
- види конфліктів у діловому спілкуванні, причини виникнення конфліктів у виробничо-службовій сфері,

а також уміти:

- здійснювати аналіз стилів ділового спілкування;
- розробляти плани проведення ділової бесіди;
- реалізовувати різні методи викладу матеріалу в процесі ділової бесіди;
- розробляти алгоритми проведення ділових переговорів та запобігати припущенню помилок у процесі його реалізації;

- розрізняти тактики (стилі) поведінки особистості в розв'язанні конфліктів;
- використовувати рекомендації щодо запобігання конфліктних ситуацій у колективі, в якому ви працюєте чи навчаєтеся;
- аналізувати й оцінювати наслідки конфліктів, які виникають у виробничих колективах, організаціях, наукових установах.

7.1. СТРУКТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Ділове спілкування — це процес взаємозв'язку та взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети.

Це також особлива форма взаємодії людей у процесі визначеного виду трудової діяльності, що сприяє встановленню нормальної морально-психологічної атмосфери праці й відносин партнерства між керівниками та підлеглими, між колегами, створює умови для продуктивного співробітництва людей й досягненні вагомих цілей, забезпечуючи успіх загальної справи.

Окрім цього, ділове спілкування — це спілкування, пов'язане з виконанням професійних обов'язків, вирішенням трудових, службових завдань. Таке спілкування включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладання контрактів, договорів, встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

Галина Андрєєва визначає структуру будь-якого виду спілкування як виокремлення в ньому трьох взаємопов'язаних чинників: *комунікативного* (передбачає обмін інформацією між індивідами), *інтерактивного* (організація взаємодії між учасниками спілкування, тобто обмін не лише знаннями, ідеями, а й діями), *перцептивного* (процес сприймання й пізнання партнерами один одного та встановлення на цій основі взаєморозуміння). Проте ділове спілкування, хоч і містить усі три вищеназвані складові, суттєво відрізняється від інших видів спілкування й має певні особливості, а саме:

- наявність певного офіційного статусу суб'єктів спілкування;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів, підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених сторін;
- відповідність певним загально визначеним і загальноприйнятими правилам;

- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх.

Аналіз структури ділового спілкування можна здійснити або *через перелік його основних функцій*, або *через аналіз структурних елементів спілкування в ситуаціях безпосередньої взаємодії*.

Аналіз структури ділового спілкування через перелік його основних функцій відзначається великим розмаїттям. Значна частина дослідників виокремлює функції спілкування, пов'язані з обміном інформацією, взаємодією та сприйняттям людьми один одного. Так, Борис Ломов виокремлює у спілкуванні три функції: *інформаційно-комунікативну* (полягає в будь-якому обміні інформацією), *регуляційно-комунікативну* (регуляція поведінки та спільної діяльності у процесі взаємодії) і *афективно-комунікативну* (регуляція емоційної сфери людини).

Людмила Карпенко за критерієм «*мета спілкування*» виокремлює ряд функцій, які реалізуються в будь-якому процесі ділової взаємодії та забезпечують досягнення в ньому певних цілей:

- *спонукальну* — стимулювання активності партнера зі спілкування, що спрямовує його на виконання тих чи інших дій;
- *координаційну* — взаємне орієнтування й узгодження дій для організації спільної діяльності;
- *розуміння* — не тільки адекватне сприйняття й розуміння сутності повідомлення, але й розуміння партнерами один одного;
- *встановлення стосунків* — усвідомлення й фіксування свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків, у яких належить діяти індивідові;
- *здійснення впливу* — зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера (намагань, думок, рішень, дій, потреб, активності, норм і стандартів поведінки тощо).

У свою чергу Альвіна Панфілова, Євген Руденський виділяють такі функції ділового спілкування:

- *інструментальна* — характеризує спілкування як соціальний механізм управління, що дає змогу отримувати й передати інформацію, необхідну для здійснення певної дії, прийняття рішення тощо;
- *інтегративна* — використовується як засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу;

- *функція самовираження* допомагає самоутвердитися, продемонструвати особистісний інтелект і психологічний потенціал;
- *трансляційна* — слугує для передавання конкретних способів діяльності, оцінок, думок тощо;
- *функція соціального контролю* покликана регламентувати поведінку, діяльність, а іноді (коли йдеться про комерційну таємницю) і мовні акції учасників ділової взаємодії;
- *функція соціалізації* сприяє розвиткові навичок культури ділового спілкування;
- за допомогою *експресивної функції* ділові партнери намагаються виразити і зрозуміти емоційні переживання один одного.

Численні функції спілкування, безперечно, породжують велику кількість його видів.

Логічним підгрунтям для *аналізу структури ділового спілкування як процесу* (передавання інформації, взаємовплив, пізнання один одного, обмін результатами діяльності тощо) може бути характеристика його стосовно автономних компонентів, таких як:

- мета, зміст, засоби спілкування;
- учасники процесу, тип зв'язку, що встановлюється між ними;
- види й форми спілкування;
- стилі, стратегії і тактики спілкування;
- результат спілкування тощо.

Залежно від мети виділяють: *пізнавальне, переконувальне, емоційно-формувальне, ритуальне спілкування*, кожне з яких має свої цілі й форми.

Метою пізнавального ділового спілкування є обмін інформацією, думками, ідеями, коментарями у формах доповідей, лекцій, семінарів, звітів, бесід, консультацій, аудіо-, відео-, комп'ютерної інформації.

Переконувальне спілкування викликає в ділових партнерів певні почуття, формує ціннісні орієнтації та установки, переконує у правомірності тих чи інших стратегій взаємодії тощо; і відбувається заради прийняття аргументованих рішень, відпрацювання настанов, позицій, завдань тощо. Формами такого спілкування є прес-конференції, дискусії, переговори, презентації, бесіди, збори, дебати, брифінги, реклама.

З метою формування певного емоційно-почуттєвого настрою проводяться мітинги, збори, презентації, демонстрації тощо.

Ритуальне спілкування закріплює та підтримує конвенціональні стосунки в діловому світі, забезпечує регуляцію стосунків у великих і малих групах, зберігає ритуальні традиції установи, фірми. Воно застосовується на спеціальних засіданнях, зборах, де

відбуваються ритуальні церемонії, обряди вшанування, вітання, посвячення, рекомендування, нагородження тощо. Слід також зазначити, що цінність індивідуальності в ритуальному спілкуванні мінімізована.

За змістом ділове спілкування може включати:

- взаємне передавання інформації;
- сприйняття співрозмовниками один одного;
- обґрунтування й визначення позицій кожної зі сторін;
- обмін почуттями;
- взаємне оцінювання партнерів;
- взаємодію партнерів, колег;
- керування діяльністю; виконання завдань; задоволення потреб клієнтів тощо.

За кількістю учасників виділяють: індивідуальне, групове та публічне спілкування. Індивідуальне спілкування — між двома співрозмовниками — виникає з приводу обговорення стану справ, їх планування та окреслення шляхів виконання; з'ясування відносин між сторонами. Це також може бути розмова з клієнтом, виконання його прохань, заяв, потреб. У груповому спілкуванні беруть участь три й більше осіб, які мають на меті колективне обговорення та вирішення проблем, груповий обмін інформацією, груповий творчий розвиток. Формами такого спілкування стають збори, наради, семінари, переговори тощо. Публічне спілкування спрямоване на інформування, переконання, передавання знань, відпрацювання, тренування певних навичок тощо. Публічне спілкування передбачає велику кількість людей, персональні виступи, використання засобів ораторського мистецтва.

Ділове спілкування, як зазначалося раніше, можна розрізнити і за ступенем мовної участі сторін — монолог, діалог та полілог.

Монологічне спілкування характеризується одностороннім спрямуванням інформації. Тобто один з учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, не відчуваючи при цьому необхідності у зворотному зв'язку від партнера. Така ситуація може передбачати позиційну нерівноправність партнерів зі спілкування: один учасник є особою впливовою, яка наділена активністю, усвідомленими цілями та правом їх реалізувати, а інший — розглядається першим як особа пасивна та яка хоча й має цілі, але менш значущі, ніж його власні. Виокремлюють два різновиди монологічного спілкування: імперативне й маніпулятивне.

Під імперативним спілкуванням зазвичай розуміють авторитарну, директивну форму впливу на партнера з метою приму-

шення до певних дій чи рішень, а також досягнення контролю над його поведінкою, установками. Як правило, імперативне спілкування використовується для встановлення контролю над зовнішньою поведінкою партнера. Кінцева формула імперативу є чіткою й незавуальованою: «Роби так, як я накажу!» При цьому засобами впливу є накази, вимоги, заохочування, команди, заборони, залякування тощо. Сказане не означає, що імперативне спілкування має тільки негативне навантаження й забарвлення. Є чимало соціальних діяльностей і ситуацій, у яких використання імперативу цілком виправдане і з позицій мети, і з етичного боку взаємодії. Наприклад, імперативний вид спілкування є поширеним у військових статутних стосунках, особливо за екстремальних умов.

Маніпулятивне спілкування, будучи найпоширенішим різновидом монологічного спілкування, передбачає вплив на партнера зі взаємодії з метою досягнення своїх прихованих намірів і цілей. Як і імператив, маніпуляція має на меті досягти контролю над поведінкою й думками іншої особи. Однак основна різниця в тому, що за умов маніпулятивного спілкування партнер не інформує свого співбесідника про істинні цілі їхньої розмови, які приховуються або завуальовуються чи підміняються іншими. Отож маніпуляцію можна ще визначити як приховане управління людьми та їхньою поведінкою. Прихованими є як сам факт впливу, так і його мета. При цьому в партнера має зберегтися ілюзія самостійності у прийнятті рішення чи здійсненні вчинку.

Практика ділового спілкування показує, що широке використання маніпулятивного впливу, маніпулятивних засобів у діловій сфері зазвичай переноситься на сферу дружби, неформальних міжособистісних стосунків, що призводить до руйнації близьких, довірливих зв'язків між людьми. Зокрема до професій, які найбільше підпадають під маніпулятивну деформацію, можна віднести професії вчителя, викладача, тобто пов'язані з навчанням, у якому завжди є елементи маніпуляції — зробити семінарське заняття чи урок цікавішими, привернути увагу студентів або учнів тощо.

Залежно від характеру контактів виокремлюють: *спілкування пряме, безпосереднє та непряме, опосередковане*, а також *міжособистісне та масове*. Так, *пряме, безпосереднє спілкування* — розмова суб'єктів спілкування за допомогою мовних і немовних засобів, без сторонніх осіб, за відсутності часової і просторової дистанції між ними. *Непряме, опосередковане спілкування* передбачає присутність посередників або перекладачів, також це спіл-

кування, що відбувається за допомогою технічних або письмових засобів інформації. Для *міжособистісного спілкування* характерний контакт віч-на-віч або контакт у групі знайомих співрозмовників, які мають певне взаємне ставлення й очікують на безпосередню зворотну реакцію під час розмови. *Масове спілкування* відбувається за великої кількості людей, як правило, незнайомих. Для передавання інформації, яка може мати односторонній характер, часто застосовуються технічні засоби.

За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом розрізняють:

- *необхідне* (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність стає практично неможливою);
- *бажане* (міжособистісні контакти, що сприяють успішнішому вирішенню виробничих, виховних та інших завдань);
- *нейтральне* (міжособистісні контакти, які не заважають, але й не сприяють вирішенню проблем);
- *небажане спілкування* (міжособистісні контакти, які ускладнюють досягнення завдань спільної взаємодії).

За іншою класифікацією *різновидами ділового спілкування* є:

- *пізнавальне* (його метою є розширення інформаційного фонду партнера, передавання необхідної для професійної діяльності інформації тощо);
- *експресивне* (формує у партнера психоемоційний настрій, спонукає до необхідної соціальної дії);
- *сугестивне* (має на меті вплинути на ділового партнера з метою зміни мотивації, ціннісних орієнтацій, поведінки тощо).

Форми ділового спілкування досить різноманітні — ділові бесіди, консультації, ділові суперечки, дискусії, засідання, наради, збори, семінари, переговори, конференції, презентації, торги, прес-конференції, дебати, брифінги, реклама тощо. Будь-які форми, різновиди ділового спілкування мають важливе значення у практиці ділового життя людей. Під час виконання службових, виробничих завдань важливо використовувати всі можливі види спілкування, пам'ятаючи, що спілкування є одним із найнеобхідніших способів досягнення цілей трудової діяльності.

Ділове спілкування, як певний процес взаємодії людей, має свою **стратегічну лінію, тактику проведення**, а також **певні фази**.

Стратегія ділового спілкування передбачає поставлення певної мети, яка стимулює волю учасника спілкування, примушує його діяти усвідомлено, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, уміти підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети.

Тактика ділового спілкування передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою в досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:

- наявність кількох варіантів поведінки в однотипній ситуації та вміння оперативно ними скористатися;
- недопущення конфронтації чи конфліктів із діловим партнером;
- уміле використання механізмів людської взаємодії, прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги тощо);
- уважне ставлення до нових, хоч і незвичних на перший погляд ідей, думок;
- освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;
- уміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, уловлювати найменші зміни в ситуації.

Фази ділового спілкування зазвичай поділяють на три основні: *початкову, основну та завершальну*. *Початкова фаза* — упродовж неї встановлюють вихідні контакти, налаштованість на спілкування, йде орієнтація в ситуації. У цій фазі постає завдання — спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити, створити максимальне поле для обговорення проблем. Тут також оцінюється стан партнера, визначаються стратегія і тактика спілкування, вибирається певний тон взаємин, виявляється намір партнера та йде орієнтація в розподілі ролей.

Основна фаза — упродовж неї реалізується певна послідовність дій, а саме:

- встановлюються проміжна та кінцева цілі спілкування;
- виконуються безпосередні мовні, немовні й документальні контакти;
- відбувається взаємний аналіз вихідних і проміжних пропозицій, пошук узгодження рішень;
- відбувається розподіл ролей за принципом «домінування-підпорядкування»;
- визначення подальших перспектив спілкування тощо.

Завершальна фаза — упродовж неї формулюються підсумки ділової взаємодії, відбувається вихід із контакту, формуються основи для подальшої взаємодії.

Коли мова йде про ділове спілкування, неможливо обійтися без аналізу такого важливого фактору цього процесу, як стиль спілкування.

Стиль спілкування — індивідуальна стабільна форма комунікативної поведінки людини, яка проявляється за будь-яких

умов взаємодії: в ділових стосунках, у стилі керівництва, способах прийняття рішень і розв'язання конфліктів, в обраних прийомах впливу на людей.

Стилі спілкування мають своєрідне емоційно-вольове забарвлення, яке визначається темпераментом, психофізіологічними та індивідуальними особливостями людини, арсеналом її вербальних і невербальних засобів. В управлінському діловому спілкуванні можна виділити такі стилі, що вже стали класичними: *авторитарний, демократичний, ліберальний*.

Ознаки авторитарного стилю: ділові, короткі розпорядження; чітка мова, казенний, непрозорий тон; емоції та етичні моменти не беруться до уваги. Позиція лідера — поза групою. Справи у групі плануються заздалегідь, визначаються лише поточні, безпосередні цілі. Голос керівника — вирішальний.

Ознаки демократичного стилю: товариський тон, інструкції подаються у формі пропозицій. Похвала та догана — з поясненнями. Розпорядження та заборони — з дискусіями. Позиція лідера — всередині групи. Всі заходи плануються колективно. За реалізацію пропозицій відповідають усі. Пропозиції обговорюються. Етичній стороні спілкування приділяється належна увага.

Ознаки ліберального стилю: рівень — конвенціональний, погоджувальний, відсутність елементів схвалення чи догани. Позиція лідера майже не помітна для групи. Процеси в колективі відбуваються самі по собі. Лідер не дає вказівок; є безліч потурань. Робота розподіляється, виходячи з окремих інтересів, або йде від одного лідера. На етичному аспекті спілкування особлива увага не фіксується.

Окрім названих розрізняють ще й такі *стили взаємодії* партнерів з ділового спілкування: *творчо-продуктивний, прагматично-діловий, популістський, превентивний, дружній, грайливий* тощо.

Вибір стилю ділової взаємодії в конкретній ситуації залежить від багатьох факторів, зокрема від:

- соціального статусу людини;
- цілей, задач і комунікативних намірів;
- особливостей ситуації, що складається під час спілкування;
- сформованого характеру стосунків із діловими партнерами;
- індивідуально-психологічних особливостей учасників взаємодії;
- особливостей комунікативних можливостей партнерів (особливості інтелектуальної діяльності, професійна компетентність, мовленнєва культура тощо);
- морально-етичних і ціннісних установок тощо.

Індивідуальний стиль спілкування виявляється, насамперед, у мовній поведінці, а також проявляється через невербальні сигнали тіла: рукостискання, погляд і постановка голови; тон голосу; дистанція та позиції за столом перемов; специфіка використовуваних поз, жестів, рухів тіла.

Таким чином, щоб ділове спілкування було по-справжньому ефективним, слід знати його структуру та фактори, що на нього впливають.

7.2. ТЕХНОЛОГІЯ ДІЛОВОЇ БЕСІДИ

Ділова бесіда — форма встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або розроблення конструктивного підходу до їх вирішення.

До найважливіших функцій ділової бесіди слід віднести такі: взаємне спілкування співробітників з однієї ділової сфери, спільний пошук, висування й оперативне розроблення робочих ідей і задумів; підтримування ділових контактів; контроль і координування вже початих ділових заходів; стимулювання ділової активності.

Структура ділової бесіди включає: підготовку; встановлення місця й часу зустрічі; початок бесіди; визначення проблеми та передавання інформації; аргументування; спростування доводів співрозмовника; аналіз альтернатив, пошук оптимального чи компромісного варіанту або конфронтація учасників; прийняття рішення; фіксація домовленості; вихід із контакту; аналіз результатів бесіди та своєї тактики спілкування. Охарактеризуємо кожну з цих складових.

Підготовка до ділової бесіди, особливо з вирішення спірних і делікатних питань (усунення конфлікту, торговельні переговори, економічні й політичні угоди тощо), включає складання плану бесіди на основі встановлення її основних задач, пошук необхідних шляхів їх вирішення, аналіз зовнішніх і внутрішніх можливостей здійснення плану бесіди, прогноз її можливого результату, збір необхідної інформації про майбутнього співрозмовника, відбір найбільш суттєвих аргументів для захисту своєї позиції, вибір найоптимальніших стратегії та тактики спілкування, натиск, маніпуляції, прохання про допомогу, співробітництво.

Спеціальні плани підготовки та проведення будь-якої ділової бесіди є, значною мірою, основою успіху. Метою планування якраз і є спроба пом'якшити, нейтралізувати вплив нових моментів,

непередбачуваних обставин на хід бесіди. Крім того, формуються навички швидкої та гнучкої реакції на випадок неочікуваних поворотів у ході бесіди.

Планування ділової бесіди зводиться до таких дій:

- складання й перевірення прогнозу ділової бесіди;
- встановлення основних, перспективних завдань бесіди;
- пошуки оптимальних шляхів вирішення цих завдань (стратегія);
- аналіз зовнішніх і внутрішніх можливостей для здійснення плану бесіди;
- визначення й розроблення середньотермінових і короткотермінових завдань бесіди, їх взаємозв'язку;
- розроблення заходів реалізації вказаних завдань (розроблення програми роботи, планів щодо окремих елементів бесіди) та своєчасне відкриття й запобігання появі вузьких місць у плані бесіди;
- розбивання загальних планів на дрібні, детальні плани.

Планування ділової бесіди дає такі практичні результати: дозволяє виявити конкретні, кількісно визначені завдання вже на початку підготовки до бесіди; замінити окремі елементи майбутньої бесіди; скласти варіанти планів, що полегшують прийняття рішень шляхом їх переведення з інтуїтивних на реальні рельси; знайти й усунути можливі вузькі місця в бесіді; узгодити всі дії та заходи за планом ділової бесіди в часі і з професійної точки зору; «передати відповідальність» та «делегувати» контроль у рамках проекту бесіди окремим колегам, що стимулює їхній творчий підхід до складання плану бесіди.

План усіх видів діяльності з підготовки та проведення бесіди в часі є *генеральним планом* підготовки, на якому засновано всі інші плани. У ньому вказуються види діяльності, терміни й виконавці.

Стратегічний план бесіди розкриває шляхи та програму дій із досягнення намічених задач. *Тактичний план* — перелік способів поетапного досягнення цілей, здійснення яких веде до вирішення основних, стратегічних завдань бесіди. *Оперативний план бесіди* — більш низький рівень розроблення тактичного плану; в ньому визначається програма дій з кожного окремого пункту бесіди.

План інформації та збору матеріалів — найскладніша критична ланка в системі планування ділової бесіди. Спочатку ініціатор бесіди шукає джерела інформації, потім вивчає види повідомлень, що надходять із цих джерел. І, нарешті, він повинен

координувати дії інших осіб, які йому допомагають у зборі матеріалів для бесіди. **План систематизації та відбору** робочих матеріалів визначає структуру організації зібраного матеріалу й критерії його відбору.

План викладу за часом визначає рамки **робочого плану** бесіди. Основою його є час, відведений на зустріч. Робочий план установлює структуру викладу й бесіди в цілому з урахуванням наявного часу. Установлюються також принципи та способи розробки самого плану бесіди.

План використання допоміжних засобів передбачає включення окремих технічних засобів у процес проведення бесіди. План пристосування до співрозмовників та обстановки враховує потенційні вимоги й наміри наших «опонентів», а також особливості обстановки, в якій буде проходити бесіда. І останній план — **план тренування** передбачає розроблення програми репетицій ділової бесіди.

Під час підготовки бесіди одним із важливих видів діяльності, пов'язаним зі значними затратами часу, є збір матеріалів (з особистих контактів, доповідей, аналітичних досліджень, публікацій, офіційних даних тощо). Під час збору доцільно зразу доповнювати власні матеріали примітками, оскільки подібні записи допоможуть на останніх фазах підготовки бесіди.

Обсяг необхідних матеріалів багато в чому залежить від загальної інформованості, широти підходу до проблем, рівня професійних знань, а головне, від зацікавленості в роботі та наполегливості.

Відбір і систематизація матеріалів визначаються цілями бесіди. Фактично це продовження фази збору матеріалів. Із зібраних матеріалів необхідно відібрати тільки те, що має суттєве значення для підготовки та проведення бесіди.

Крім того, відібраний матеріал слід привести в систему, обдумано згрупувати факти, цифри та іншу інформацію.

Аналіз зібраного матеріалу дозволяє визначити взаємозв'язок явищ, створити певну систему, зробити висновки, підібрати аргументацію та звести це все до купи. Це означає, що систематизовані дані потрібно перевірити й розподілити за часом і місцем їх повідомлення.

Розроблення робочого плану бесіди — перша спроба скомбінувати зібраний матеріал, свої ідеї та міркування, висунути задачі й вимоги в єдине логічне ціле, що включає кінцевий варіант структури викладу. Потім окремі елементи цієї структури наповнюються змістом; оброблений і систематизований матеріал роз-

кладається «по комірках» структури бесіди, а самі «комірки» пов'язуються між собою.

Далі треба стерти, знищити штучно створені кордони між окремими частинами викладу й бесіди в цілому, що склалися на початкових фазах підготовки.

І врешті-решт одержані в ході оперативної підготовки бесіди результати потрібно доповнити попереднім текстом, тобто текстом, який складається з окремих виразних ключових понять і слів, пов'язавши які, отримаємо смисл викладу.

Робочий план бесіди повинен бути наочним, ключові слова — легко читатися, впадати в око. На цьому етапі, як правило, робочий план іще занадто обширний.

Усі найважливіші моменти фіксуються на папері. Саме так, без скорочень, потрібно записати особливо добре продумані формулювання та ввести їх у текст. А потім необхідно виділити найважливіші моменти шляхом підкреслювання, позначення особливими знаками (стрілками, заштрихованими квадратиками, колами), буквами різної величини. Таким чином можна надати робочому плану бесіди закінченого вигляду.

Продовженням робочого плану є *стилізація основної частини* бесіди (усна чи письмова). Бажано стилізацію початкової та заключної частин бесіди виконувати після повної стилізації основної частини. Це робиться тому, що й початок і кінець бесіди тісно пов'язані з основною частиною та багато в чому залежать від змісту, форми й результатів.

Сама стилізація — це технічна робота, яка передбачає глибоке детальне розроблення робочого плану з включенням до нього конкретних пропозицій і розмовних формулювань. Деякі спеціалісти в галузі мовленнєвої діяльності рекомендують під час стилізації користуватися диктофоном. Це особливо корисно тим, хто не володіє технікою коректного ведення бесіди й ораторською майстерністю.

Початкова, заключна та основна частини бесіди не повинні бути узагальненими, незалежними.

Із закінченням оперативної підготовки бесіди проходить перевірка виконаної роботи. На цьому етапі проходить останнє риторичне доопрацювання змісту бесіди. Доцільно кілька раз переглянути весь текст розмови з боку слухача, а ще краще, опонента, і перевірити дієвість доказів, взаємозв'язки між окремими положеннями. Репетиція подумки повинна бути скоріше внутрішнім роз'ясненням, аніж заучуванням напам'ять. Доцільно пам'ятати такі прийоми запам'ятовування основних ідей та завдань бесіди:

детально ознайомитися з розпорядком бесіди; намагатися запам'ятати її елементи та їх послідовність; «перебрати» кожну частину основної лінії бесіди, яку зіставлено з ключових понять.

Є два радикальні способи не допустити краху в бесіді, а саме:

— «процінити» ще й ще раз весь вступ у думках, почавши з кінця;

— повторити свій виступ про себе, без рухів губ.

Репетиція бесіди з колегою в ролі співрозмовника є останньою фазою в системі підготовки ділової бесіди. Найбільший ефект ця операція дає перед важливими діловими переговорами.

Підкреслимо, що всі вказані етапи будуть доцільними під час підготовки особливо важливих і тривалих ділових бесід. Для здійснення багатьох другорядних ділових контактів можна цю систему підготовки спростити.

Встановлення місця та часу зустрічі для ділової бесіди може здійснюватися по-різному залежно від настанов — позицій учасників.

Напередодні зустрічі необхідно перевірити свою готовність до неї. Для цього доцільно дати собі відповіді на такі питання:

1. Яку головну мету я ставлю перед собою в бесіді?
2. Чи був здивований співрозмовник, коли я попросив його про зустріч? Чи виявив незадоволення?
3. Чи можу я обійтися без цієї розмови?
4. Чи готовий до обговорення передбачуваної теми мій співрозмовник?
5. Чи впевнений я в позитивному результаті розмови? Яких об'єктивних і суб'єктивних перепон можна очікувати?
6. Який результат задовольняє чи не задовольняє мене, співрозмовника, обох нас? Якщо бесіда зайде в кут, чи варто йти на компроміс?
7. Які прийоми впливу на співрозмовника доцільно використати в бесіді: посилення на авторитетні думки, на досвід, на надзвичайну важливість питання, яке вирішується?
8. Які питання потрібно ставити? Які питання може ставити співрозмовник?
9. Як поводитися, якщо співрозмовник: а) з усім погоджується; б) рішуче заперечить, перейде на підвищений тон; в) не відреагує на докази; г) викаже недовіру до слів, думок; д) буде намагатися приховати свою недовіру?

Для досягнення успіху в діловій зустрічі доцільно дотримуватися таких рекомендацій:

— готувати своє перше питання так, щоб воно було коротким, цікавим, але не дискусійним (якщо необхідно отримати «добро» на кілька пропозицій, прохань, починати потрібно з того, яке найлегше виконати);

— добиватись оптимальної лаконічності у викладі думок, навіть тоді, коли потрібно починати здалеку.

— обґрунтувати свої судження. Чим переконливіші докази, тим швидше погодиться з вами опонент. Не використовуйте слів, що мають подвійне значення, і тим більше фраз, які можна неправильно тлумачити.

Початок бесіди включає зустріч і встановлення контакту. Тип контакту — «зверху», «знизу», «нарівні», дружелюбно, нейтрально, агресивно — встановлюється ще до перших слів, залежно від того, як людина увійшла, які в неї постава, погляд, інтонація перших фраз. Відповідно, «зустріч гостя» може здійснюватися по різному (наближення людини, підняття підборіддя, кивання або повне ігнорування того, хто увійшов, і занурення у свої папери). І вітання може бути у вигляді посмішки, кивання, рукостискання, запрошення сісти, або підкреслювати невдоволення (про що свідчить вигляд).

Усі ці невербальні елементи вступу в контакт багато в чому прогнозують подальшу взаємодію співрозмовників.

Неприпустимим є такий підхід до початку бесіди:

1) невпевненість і бажання постійно просити пробачення («Пробачте, якщо я вам завадив...», «Будь ласка, якщо у вас є час мене вислухати...»);

2) неповага («Давайте з вами швиденько розглянемо...»);

3) фрази-«нападки», які примушують співрозмовника зайняти агресивну позицію, чи позицію оборони.

Для початку бесіди доцільно використовувати чотири основні прийоми, а саме:

— **метод зняття напруження**, метою якого є встановлення тісного контакту;

— **метод зачіпання** (шляхом незвичайного питання, порівняння, повідомлення про власні враження чи короткого викладу проблеми);

— **метод стимулювання уваги** (представлення ряду питань, які повинні бути розглянуті в бесіді, що пробуджує до неї інтерес);

— **метод прямого підходу** (безпосередній перехід до справи, без вступу), що прийнятно для короточасних, не дуже важливих ділових контактів.

Важливий етап бесіди — визначення проблеми та передавання інформації:

Визначення мети бесіди може бути різним, а саме:

— мету може бути визначено як проблему (обговорити проблему, запросити до її вирішення), у цьому випадку відповідальність за вирішення розподіляється на обох співрозмовників;

— мету бесіди може бути поставлено і як завдання (дається готове рішення).

Щодо передачі інформації співрозмовнику у ході бесіди доцільно дати такі рекомендації:

— використати «мову» співрозмовника під час передавання йому інформації з метою зведення до мінімуму втрат, що виникають у процесі спілкування;

— починати фразу передавання інформації з того, що людина, яка веде бесіду, повинна поставити себе на місце співрозмовника, щоб краще його зрозуміти, врахувати його інтереси та цілі;

— привести спосіб передачі інформації у відповідність із мотивами й рівнем інформованості співрозмовника, з рівнем його професійної компетентності;

— намагатися перейти від монологу до діалогу, дати можливість співрозмовникові показати, що він знає, комбінувати види питань (закритих, відкритих, риторичних, питань на роздуми, переломних); спостерігати за реакціями співрозмовника, особливо за невербальними (жестами, мімікою), і, відповідно, гнучко змінювати свою поведінку (швидкість, складність викладу інформації тощо).

Для успішного передавання інформації та формування необхідної думки у співрозмовника важливо, щоб зміст вашого виступу відповідав наступним правилам:

— професійні знання дають високу об'єктивність, достовірність і глибину викладу;

— ясність дозволяє пов'язати факти й деталі, уникнути двозначності та недомовок;

— наочність є важливим елементом (максимальне використання наочних посібників, схем, загальновідомих асоціацій та паралелей), що знижує абстрактність викладу;

— повторення основних думок сприяє кращому сприйняттю й розумінню інформації;

— елемент раптовості є продуманою, але раптовою і незвичайною для співрозмовника зв'язкою інформації та фактів;

— розумний об'єм інформації дозволить уникнути затягнутості, яка викликає втомлюваність, роздратування співрозмовника;

— певна доля гумору, а інколи й іронії може бути доцільною, коли потрібно висловлювати не дуже приємні для співрозмовника думки або відбивати його «випади»;

— постійна спрямованість на реалізацію основних завдань бесіди сприяє логічності та цілеспрямованості викладу;

— ритм бесіди й викладу матеріалу повинен бути гнучким, передбачати своєрідні «підйоми» та «спади», які використовуються для перепочинку й осмислення інформації співрозмовником, але в кінці бесіди корисно підвищити інтенсивність її викладу;

Фаза аргументації природно переплітається з фазою передання інформації. На цих фазах формується попередня думка, займається певна позиція з даної проблеми. Водночас іще є можливість змінити думку (позицію), яка складається.

Для здійснення аргументації важливим є: оперувати ясними, точними й переконливими поняттями; спосіб й темп аргументації повинні відповідати особливостям темпераменту співрозмовника: тільки холерики та сангвініки здатні сприймати високі темпи й об'єми аргументів, але і для них докази, роз'яснені окремо, набагато ефективніше досягають мети, ніж якщо їх подати всі разом і одразу (для меланхоліків і флегматиків цей постійний підхід просто необхідний); уникати простого перерахування фактів, замість цього викладати переваги чи наслідки, що витікають із фактів, які цікавлять вашого співрозмовника.

Фаза нейтралізації зауважень співрозмовника, або фаза спростування, що грає рішучу роль у бесіді.

Якщо після ваших аргументів іде заперечення опонента, необхідно:

— вислухати одразу кілька заперечень — співрозмовникові не подобається, якщо його перебивають та ще й на головному;

— не поспішати з відповіддю, поки не зрозумієте суть заперечення;

— з'ясувати, чи дійсно заперечення викликано різними точками зору, або, може, неточно сформульовано сутність питання;

— питання задавати так, щоб співрозмовник опинився перед необхідністю вибору між двома варіантами відповіді.

Зауваження співрозмовника виникають у зв'язку з такими причинами: захисні реакції, програвання ролі, незгода з діловим критерієм, інший підхід, тактичні роздуми.

Вказані зауваження можуть бути такими: невисловлені зауваження; оббріхування та пересуди; іронічні зауваження; бажання показати себе; намагання отримати додаткову інформацію; суб'ек-

тивні, викликані міжособистісними стосунками; об'єктивні з діловою сутністю тощо.

Важливо оперативно здійснювати аналіз зауважень і виявляти їхні справжні причини, вибирати відповідні прийоми «нейтралізації» зауважень (це можуть бути посилання на авторитетів, цитати, переформулювання, умовна згода, порівняння, сократівський метод через пошук часткової подібності та згоди співрозмовників за окремими питаннями; досягнення повної згоди, відстрочення). Доказ безпідставності зауважень або емоційні реакції партнерів, як правило, приводять не до нейтралізації заперечень, а до зростання конфронтації.

Фаза пошуку прийняттого або оптимального рішення, а потім і кінцевого рішення може здійснюватися шляхом співробітництва, рівноправності та взаємної відповідальності; або у формі авторитарного прийняття рішення одним із партнерів і добровільною чи вимушеною згодою, підкоренням співрозмовника. Не слід на цій фазі проявляти невпевненість. Якщо один зі співрозмовників коливається в момент прийняття рішення, то не треба дивуватися, якщо почне коливатися і другий.

Завжди треба залишати в запасі один сильний аргумент, що підтверджує тезу, на той випадок, якщо співрозмовник у момент прийняття рішення почне коливатися.

Фіксація домовленості й вихід із контакту — заключний «акорд» бесіди. Результати бесіди повинні бути резюмовані, корисно навіть зробити записи про сутність рішення в робочий блокнот у присутності партнера (або навіть скласти офіційний протокол рішення). Корисно встановити конкретні терміни, спосіб інформування один одного про результати намічених дій. Бажано подякувати співрозмовникові, привітати його з досягнутим рішенням.

Аналіз результатів бесіди та ходу зустрічі дозволяє усвідомити допущені прорахунки, накопичити корисний досвід на майбутнє, визначити подальшу тактику спілкування. На цьому етапі бесіди доцільно дати собі відповідь на такі питання:

— Чи послідовно здійснювалась основна лінія розмови?

— Чи не нав'язували ви співрозмовникові свої аргументи під час розроблення рішень? Якщо так, то чи не посіяли в нього насіння незадоволення, роздратування, які під час наступних зустрічей можуть зрости?

— Чи були обґрунтованими зауваження та заперечення? Чи не були вони суб'єктивними, чи не відбився в них ваш настрій?

— Чи вдалося бути тактовним упродовж розмови?

— Як потрібно надалі будувати взаємодію з даним партнером?

Ініціатива в діловому спілкуванні визначається тією людиною, яка встановила контакт, визначила форму поставлення мети, висунула ідею щодо рішення.

Системний аналіз ділової бесіди включає інформаційні взаємовідносини подій у даному діловому середовищі. Якщо виходити з цього, то першим об'єктом дослідження в системі «ділова бесіда» повинно бути наше «Я».

Цей аналіз нашого питання охоплює:

— оперативне проведення бесіди (організація її початку, техніка питань, майстерність слухати, організація бесіди, тактика ведення бесіди обґрунтування переваг, аргументація, трактування зауважень, висновок, рішення про необхідні дії, ступінь їх узгодження, систематизація викладу);

— володіння риторичною технікою (візуальний контакт, міміка, поведінка, жестикуляція, акценти, паузи, роздуми вголос, використання допоміжних засобів, яскравість висловлення, спосіб вираження думки, впевненість, уміння входити в образ).

7.3. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Ділові переговори — одна з найбільш ефективних форм ділового спілкування, спрямована на обмін думками між партнерами з питань, що становлять взаємний професійний інтерес різних суб'єктів, а також на встановлення, підтримання та розвиток їхньої співпраці в різних ситуаціях професійної взаємодії.

Усе різноманіття видів ділових переговорів визначається ознакою їх класифікації, критеріями якої можуть слугувати: об'єктна та суб'єктна сторона переговорів, характер комунікації, територіальний статус, принцип прийняття рішень, умови взаємодії, результат переговорів, тип спільних рішень тощо.

У ділових переговорах завжди виділяється те, що може бути названо об'єктною або предметною стороною. Відповідно до цього ділові переговори можуть бути фінансовими, економічними, політичними, воєнними, торговими, дипломатичними, щодо вирішення трудових спорів та інші.

Що б не було предметною стороною ділових переговорів, їх учасниками завжди виступають люди (суб'єктна сторона). Відповідно до цього ділові переговори можуть бути міжособистісними (переговори проходять між окремими індивідами), міжорганіза-

ційних (проходять між окремими організаціями), міжнаціональними (між окремими державами), індивідуальними (дві особи домовляються про реалізацію своїх спільних цілей), індивідуальними з посередником (медіатором), колективними (кожна сторона є переговорною делегацією/командою), двосторонніми (у переговорах беруть участь дві сторони, представлені індивідуально чи колективно), тристоронніми, багатосторонніми.

З точки зору характеру комунікації ділові переговори можна класифікувати так: ділова розмова (вербальна форма ситуативного контакту для досягнення певної угоди); ділова бесіда (предметний, упорядкований діалог); ділове обговорення та співбесіда (різновид бесіди, пов'язаний із поставленням дискусійного питання); ділова заява (висловлювання або кілька висловлювань одного з учасників переговорів, присвячені обґрунтуванню чи спростуванню будь-якого твердження); ділове повідомлення (система заяв, об'єднаних визначеною темою); ділова суперечка (словесне змагання з обговорення чого-небудь, у якому кожна сторона відстоює свою думку та правоту; взаємні претензії стосовно володіння чим-небудь); ділова полеміка (суперечка під час обговорення будь-яких питань, непримиримість висловлюваних підстав); ділова дискусія (вільне публічне обговорення якогось спірного питання щодо виявлення правильності кожної тези); ділові дебати (обговорення певного питання, висловлювання думок під час обговорення); діловий диспут (публічний спір).

З точки зору територіального статусу ділові переговори можуть бути суто внутрішніми та міжнародними. Міжнародні переговори нерідко проводяться у структурі міжнародних організацій різного масштабу.

З точки зору спрямованості взаємодії ділові переговори можуть проходити в рамках конфлікту або в рамках співпраці. Коли ділові переговори проходять у рамках співпраці, їх учасники створюють між собою нові стосунки, що дозволяють їм спільно досягти будь-якої мети. Їхнє завдання полягає в тому, щоб конкретно домовитися про шляхи її досягнення. Коли ж переговори проходять у рамках конфлікту, основний акцент робиться, як правило, на розподілі або перерозподілі наявного майна, отриманого прибутку, підконтрольної території тощо.

З точки зору результату ділові переговори бувають плідні (результативні) та безрезультатні. Так, американський експерт із практики ділових переговорів Фред Чарльз Ікле виділяє такі види переговорів.

1. Переговори з метою продовження раніше досягнутих угод. Важливою характеристикою їх є наявність попередніх домовленостей. Результатом може бути підтвердження статус-кво або не-принципові зміни у відносинах.

2. Переговори з метою нормалізації відносин. Вони передбачають перехід від конфліктних ситуацій до інших типів відносин між сторонами (нейтральних або співробітництва).

3. Переговори з метою досягнення перерозподільних угод. Сенс таких переговорів у тому, що одна зі сторін, займаючи наступальну позицію, вимагає змін в угодах на свою користь за рахунок інших сторін.

4. Переговори з метою досягнення нової угоди. Вони спрямовані на встановлення нових відносин і зобов'язань між сторонами, що беруть у них участь. Це можуть бути, наприклад, переговори з новим партнером.

5. Переговори з метою отримання непрямих результатів. Непрямі результати можуть не відобразитися в угодах, що можуть навіть бути відсутні. Це, наприклад, розмови зі встановлення контактів, виявлення точок зору партнерів, здійснення впливу на громадську думку.

На основі класифікації за типом спільних рішень, можна виділити такі види ділових переговорів: компромісні (взаємні поступки), переговори якісного переходу (до нового стану), переговори зі звуження суперечностей (часткова згода), переговори зі зняття суперечностей (повне узгодження), переговори з досягнення асиметричного рішення (вигоди сторін розподілено нерівномірно).

За характером взаємодії сторін ділові переговори можуть бути прямі та опосередковані (непрямі). Прямі переговори — за яких усі сторони одночасно присутні за столом переговорів і здатні розв'язати предмет своєї суперечки без зовнішньої допомоги. Опосередковані переговори — це такі, при яких прямого контакту сторін між собою не відбувається. взаємодія між ними забезпечується виключно через посередників. Опосередковані переговори надзвичайно складні за рахунок значного збільшення часу, відсутності ефекту безпосереднього спілкування сторін і довіри між ними. Вони використовуються у випадках, коли суперечності між сторонами надзвичайно великі, а їхня взаємодія носить ворожий характер.

У професійній діяльності часто постає питання рівня ділових переговорів, що пов'язаний переважно із соціальним статусом їх учасників. Статус безпосередньо пов'язаний з обсягом повнова-

жень у прийнятті рішень. У такому випадку розрізняють ділові переговори: на вищому рівні (ведуться між главами держав чи урядів), на рівні перших осіб організацій, на рівні експертів. Рівень переговорів має не тільки протокольне значення. Як правило, чим вищий рівень переговорів, тим важливіші проблеми на них обговорюються і тим важливіші рішення приймаються. Крім того, ряд питань взагалі не можуть бути вирішені на іншому, більш низькому, рівні.

Ділові переговори можуть виконувати різноманітні функції. Тут необхідно зазначити, що переговори є необхідними далеко не в усіх ситуаціях. До них вдаються здебільшого в таких випадках: коли односторонні дії неможливі; односторонні дії не вигідні; коли в законодавчому порядку немає передбачених процедур; коли досудове (за допомогою ділових переговорів) вирішення проблеми більш вигідне, ніж судове; коли відсутні судові прецеденти й немає суворо регламентованих моделей поведінки. У переговорах немає необхідності: коли існує взаємовиключність інтересів (сторони хочуть різного); сторони налаштовані непримиренно (спори можна вирішити тільки в суді); співпраця сторін здійснюється на основі виключно збігу інтересів та повної взаємної довіри.

Таким чином, доцільно виокремити дві основні функції ділових переговорів: вирішувати спори та знаходити шляхи співпраці.

До другорядних функцій ділових переговорів можна віднести такі.

1. Інформаційна функція ділових переговорів реалізується в тих випадках, коли сторони не готові до спільних дій і рішень через їх не вигідність або передчасність. У таких випадках сторони зацікавлені лише в обміні поглядами, точками зору на проблему, обміні інформацією для напрацювання позицій і пропозицій до подальших переговорів.

2. Комунікативна функція орієнтована на налагодження між двома сторонами-партнерами нових зв'язків і відносин. Однак, якщо переговори обмежені тільки цією функцією, вони перетворюються на одиничні консультації.

3. Координаційно-регулятивна, а також функція контролю реалізуються, як правило, за добре налагоджених відносин між партнерами, коли вже є визначені домовленості між ними, і переговори ведуться з приводу досягнутих раніше спільних рішень, наприклад, у плані перебігу їх реалізації.

4. Відволікання уваги партнера від інших проблем. Ця функція реалізується за умов, коли одна зі сторін насправді не зацікав-

лена в конструктивних переговорах і жорстко орієнтована на перемогу.

5. Пропагандистська функція реалізується, по-перше, коли справжнього бажання вирішувати проблему одна зі сторін (або обидві) не має, але зацікавлена у сприятливій для себе громадській думці, і, по-друге, коли необхідно переконати партнерів прийняти свою позицію або точку зору.

Ділові переговори складаються з ряду етапів.

Алгоритм професійних ділових переговорів — це процес, що складається з чотирьох послідовних етапів:

1. Підготовчий етап.
2. Процес проведення переговорів.
3. Завершальний етап.
4. Аналіз підсумків переговорів.

Підготовчий етап. Рівень осіб, які беруть участь у переговорах, і їхня компетентність є вирішальним чинником в обговоренні принципових питань. До початку переговорів корисно з'ясувати організаційну структуру сторін переговорів, статус і компетентність їхніх представників на переговорах.

Усі види діяльності підготовчого етапу проведення ділових переговорів можна об'єднати в чотири групи:

1. Ініціатива проведення та складання плану ділових переговорів. Ця діяльність передбачає: попередній аналіз учасників переговорів, їхньої теми та ситуації; визначення завдань переговорів для утримання ініціативи в їх проведенні; вибір стратегії і тактики проведення переговорів; підготовку докладного плану проведення переговорів із чіткою програмою дій для забезпечення взаємозв'язку між видами діяльності, обсягами робіт, кількістю та якістю необхідної інформації; визначення часових меж, витрат на підготовку та реалізацію планів із залученням відповідних співробітників.

2. Оперативна підготовка ділових переговорів. Ця діяльність передбачає: збір матеріалів про можливі джерела інформації (особисті контакти, аналітичні дослідження, публікації тощо); визначення попередніх критеріїв відбору матеріалів; формування матеріалів та інформації, які можуть бути використані в підготовці переговорів; відбір і систематизацію матеріалів, що мають істотне значення для підготовки й проведення переговорів; аналіз зібраного матеріалу, який дозволить визначити взаємозв'язок явищ, створити певну систему, зробити висновки, підібрати аргументацію та звести все до купи; підготовку робочого плану переговорів, де зібрані матеріали, ідеї та міркування, висунуті зав-

дання та вимоги (тобто стратегія і тактика) komponуються в єдине логічне ціле, що складає остаточний варіант структури ведення переговорів.

3. Процес редагування структури ділових переговорів. Ця діяльність включає: контроль підготовки переговорів, що передбачає шліфування й подальше доопрацювання ділової бесіди, в першу чергу, заключних положень; подання остаточної форми проведення переговорів, яка передбачає, перш за все, стислість і чіткість представлених пропозицій і висновків.

4. Оброблення процесу ведення ділових переговорів. Ця діяльність включає: уявну репетицію; усну репетицію; репетицію ведення переговорів у формі діалогу зі співрозмовником.

Процес проведення переговорів. Цей етап доцільно розподілити на п'ять фаз, завдання яких формують відповідні принципи перебігу ділових переговорів.

1. Початок проведення переговорів. Завданнями цієї фази є: встановлення контакту з партнерами; створення сприятливої атмосфери для проведення переговорів, привернення уваги; пробудження інтересу; «перехоплення», в разі необхідності, ініціативи у процесі переговорів. Для створення сприятливого клімату на початку переговорного процесу необхідно концентруватися на деяких важливих дрібницях, зокрема, слід користуватися ясними, стислими та змістовними вступними словами й поясненнями; звертатися до співрозмовників на ім'я; мати відповідний зовнішній вигляд; проявляти повагу до особистості партнера тощо.

2. Передача інформації. Завданнями цієї фази є: збір спеціальної інформації з проблем, вимог і побажань партнера та його організації; виявлення мотивів і цілей партнера; передача запланованої інформації; формування основ для аргументації чи попередньої перевірки правильності вузлових положень власної аргументації; аналіз та перевірка позиції партнера; попереднє визначення напрямів подальшої діяльності.

3. Аргументування. На цій фазі формується попередня думка, визначається позиція щодо проблеми, яка влаштовує обидві сторони. Тут можна спробувати змінити, в разі необхідності, вже сформовану позицію, закріпити те, що вже сформувалося чи змінилося на нову думку. На цьому етапі можна усунути або пом'якшити суперечності, які проявилися до переговорів або виникли у процесі їх проведення, критично перевірити власні положення та факти, викладені партнером. Розрізняють такі види аргументування: доказова аргументація (необхідність перевірки точності власних матеріалів, чи правильними є власні висновки,

чи немає у власній аргументації суперечностей, чи можна привести відповідні приклади та порівняння); контраргументація (необхідність перевірки, чи не з'являються суперечності, чи немає фактів або пропозицій партнера, які можна оскаржити, чи не наведено невдалий приклад/порівняння, чи не зробив партнер неправильного висновку, чи не спрощено представив партнер проблему та чи не впливає з цього необхідність показати іншу її сторону, чи не дав партнер неправильну оцінку тощо. Для досягнення успіху в ділових переговорах у процесі аргументації необхідно використовувати правила культури та етики її реалізації: оперувати простими, ясними, точними й переконливими поняттями; темп і способи аргументування варто вибирати з урахуванням особливостей характеру та якостей партнера; аргументація має бути коректною відносно партнера; слід уникати неділових виразів і формулювань, які ускладнюють сприйняття сказаного, але в цілому мова має бути образною, а аргументи — наочними.

4. Спростування аргументів партнера. Найважливішими завданнями цієї фази є: розмежування окремих заперечень щодо суб'єктів, об'єктів, місця, часу й наслідків; прийнятне пояснення висловлених або невисловлених заперечень, зауважень, сумнівів; нейтралізація зауважень партнера, якщо для цього є можливості, спростування заперечень партнера. Під час вирішення зазначених завдань слід дотримуватися логічної структури спростування зауважень і аргументів партнера, зокрема, локалізувати кожне зауваження чи аргумент; проводити аналіз зауважень; виявляти справжні причини; вибирати тактику спростування, метод спростування; проводити оперативне спростування зауважень.

5. Прийняття рішень. До основних завдань цієї фази можна віднести: досягнення основної, або, в гіршому випадку, альтернативної мети; забезпечення сприятливої атмосфери наприкінці переговорів; стимулювання партнера до виконання намічених дій; складання всебічного резюме переговорів, зрозумілого для всіх учасників, з чітко виділеним основним висновком; підписання угоди за результатами переговорів.

Ділова частина переговорів завершується перетворенням інтересів партнерів на остаточне рішення, що приймається на основі компромісу.

Завершальний етап. Якщо хід ділових переговорів був позитивним, то на завершальній стадії необхідно резюмувати, коротко повторити основні положення, які розглядалися в процесі переговорів, і, що особливо важливо, характеристику тих позитивних моментів, за якими досягнуто згоди сторін. Це дозволить до-

битися впевненості в тому, що всі учасники переговорів чітко уявляють суть основних положень майбутньої угоди, в усіх складається переконання, що в процесі переговорів досягнуто певного прогресу. Доцільно також обговорити перспективу подальших ділових зустрічей. У разі ж негативного результату ділових переговорів, необхідно зберегти суб'єктивний контакт із партнером з переговорів. У даному випадку акцентується увага не на предметі переговорів, а на особистісних аспектах, що дозволяють зберегти ділові контакти в майбутньому. Отже, слід відмовитися від підбиття підсумків за тими розділами, де не було досягнуто позитивних результатів. Бажано знайти тему, яка буде цікавою для обох сторін, допоможе розрядити ситуацію та створити дружню, невимушену атмосферу прощання.

Протокольні заходи є невід'ємною складовою переговорів, вони несуть значне навантаження у вирішенні поставлених на переговорах завдань і можуть або сприяти успіху, або, навпаки, бути причиною невдачі. Діловий протокол охоплює широке поле діяльності: це організація зустрічей і обслуговування переговорів, ведення запису бесід, забезпечення сувенірами, форма одягу, культурна програма тощо. Для вирішення цих питань доцільно створити в організації протокольну групу (2—3 особи), яка буде займатися протокольним формальностями.

Аналіз підсумків переговорів. Переговори можна вважати завершеними, якщо ретельно й відповідально проаналізовано їхні результати, узгоджено необхідні заходи для їх реалізації, зроблено відповідні висновки для підготовки наступних переговорів.

Цілями аналізу підсумків переговорів є: порівняння цілей переговорів із їх результатами; визначення заходів і дій, які впливають із результатів переговорів; ділові, особисті та організаційні висновки для майбутніх переговорів. Аналіз підсумків ділових переговорів повинен проходити за такими трьома напрямками:

1. Аналіз відразу після завершення переговорів. Такий аналіз допомагає оцінити хід і результати переговорів, обмінятися враженнями та визначити першочергові заходи, пов'язані з підсумками переговорів (призначити виконавців і визначити терміни виконання досягнутої угоди).

2. Аналіз на найвищому рівні (керівника організації). Цей аналіз результатів переговорів має такі цілі: обговорення звіту про результати переговорів і з'ясування відхилення від раніше встановлених директив; оцінювання інформації про вже вжиті заходи та відповідальність; визначення обґрунтованості пропозицій,

пов'язаних із продовженням переговорів; отримання додаткової інформації про партнера з переговорів.

3. Індивідуальний аналіз ділових переговорів — це з'ясування відповідальності ставлення кожного учасника до своїх завдань та організації в цілому. Це критичний самоаналіз із метою контролю й отримання переговорного досвіду. У процесі індивідуального аналізу можна отримати відповіді на такі питання: чи правильно було визначено інтереси й мотиви партнера з переговорів? чи відповідала підготовка до переговорів реальним умовам, що склалися, ситуації та вимогам? наскільки правильно визначено аргументи або пропозиції про компроміс? як підвищити дієвість аргументації у змістовному та методичному плані? що визначило результат переговорів? як усунути в майбутньому негативні нюанси у процедурі проведення переговорів? хто й що повинен робити, щоб підвищити ефективність переговорів?

Часто у процесі ділових переговорів учасники вдаються до залучення сучасних інструментів підвищення рівня ефективності переговорного процесу. Одним з таких інструментальних заходів є кокус — окрема закрыта нарада, в ході якої сторона, що бере участь у переговорах, виходить на короткий час із загальної сесії переговорів із цілями, досягнення яких буде сприяти процесу загальних переговорів. Дещо нагадуючи тайм-аут спортивної команди, цей вид наради має суворі часові обмеження, визначені процедурною угодою (як правило, кокус триває не більше 30 хвилин). Цілі та функції кокусу в тому, щоб: команда на деякий час вийшла із загальних переговорів для закрытої окремої наради; ще раз застосувати методику горизонтальних переговорів усередині команди, а за необхідності і вертикальних переговорів (із залученням вищого керівництва, зацікавленого в позитивному для учасників команди завершенні переговорів); обміркувати, проаналізувати/повторно проаналізувати та оцінити/переоцінити інтереси, стратегію, тактику, пропозиції, контрпропозиції, перспективи досягнення домовленості та наслідки її відсутності; знову підтвердити уявлення, стратегію, тактику, пропозиції та контрпропозиції, які команда вважає доречними, можливими й необхідними; вдихнути нові сили в окремих членів команди та всю команду під час короткого робочого відпочинку від напруги та/або розчарувань, пов'язаних із перебігом переговорів; знову об'єднати групу, повернути й підтримати почуття впевненості та корпоративний дух; відновити особистий і колективний контроль над ситуацією; повернутися на сесію загальних переговорів, досягти зазначених вище цілей; відновити спільні переговори з ви-

ступів та/або відповідей, пов'язаних темою, яка обговорювалася до перерви.

Ділові переговори — це не лише чітко структурований технологічний процес, але й складне мистецтво, в якому не обійтися без помилок. Але навіть усунення або зменшення первинних прогнотованих помилок створить значно сприятливіші умови для ділових переговорів.

Основні помилки, яких припускаються сторони у процесі ділових переговорів:

1. Наявність безкомпромісної потреби. З чим би ви не йшли на переговори, навіть якщо їх предмет для вас важливіший, ніж для іншої сторони, у вас не повинно бути стану безкомпромісної потреби в чомусь. Адже той, хто потребує завжди йде за тим, у кого є предмет задоволення його потреби, тобто він завжди залежний.

2. Орієнтація лише на стратегію «виграш-виграш». Людину, що використовує лише цю стратегію, дуже легко зловити в пастку. Саме тому велика кількість тренінгів з переговорів є нерезультативними — вони спрямовані на закріплення лише цієї стратегії.

3. Відсутність місії. Ніщо не завдає більшої шкоди переговорному процесу, ніж відсутність розуміння про те, хто ви, чого ви хочете і для чого.

4. Позиція «Все гаразд!». «Ситий і задоволений» стан навряд чи обведе навколо пальця Вашого візаві, а «вдягнена маска» закрие очі швидше вам. Попробуйте відповісти на питання: наскільки ефективно ви працюєте після ситного обіду? Відповіли? Отже, більш конструктивна позиція: «Дещо потребує поліпшення».

5. Припущення про результат. Багато переговорників-початківців мають звичку будувати припущення про результат переговорів. На основі цих припущень вони виробляють стартову позицію. Спробуйте відповісти на питання: що відбувається, коли змінюються умови, на основі яких будувалися припущення? Відповіли? Уявіть студента-двієчника, який витягнув білет, на який не підготував шпаргалку. Уявили? Отже, доцільніше обійтися без деталізованих припущень щодо результату ділових переговорів.

6. Намагання контролювати результат. Ще одна поширена помилка: «...Хммм... вони можуть нам дати знижку 50 %, вони самі про це говорили на першій зустрічі... треба просто ще більше купити...». Здалося знайомим? Це дуже поширена маніпуляція: над міру пообіцяти, а потім торгуватися. Отже, доцільніше контролювати хід процесу, а не потенційно можливий результат.

7. «Гра в хованки» — невідомо, хто приймає остаточне рішення. Є переговорники, які починають «домовлятися» з кожним, хто прийде на переговори. А цей «кожен» потім каже, що йому треба «порадитися з начальством». Отже, доцільніше відразу запитати: «Якщо ми з вами прийдемо до одного з можливих рішень, то чи матимете ви право його прийняти, чи повинні будете узгоджувати?».

8. Невідокремлення людей від проблеми. Людина перед Вами — це не вся організація з її розмірами, оборотами й можливостями, що стоїть за її спиною. Це такий самий переговорник, як і ви, зі своїми проблемами, особистими та службовими інтересами. І ці ділові переговори для нього така сама проблема, як і для вас.

9. «Ні!» — це тільки початок. Практики сходяться на думці, що переговори починаються лише тоді, коли вам сказали перше «ні». Уся попередня розмова часто вважається просто «обгорткою».

10. Невміння приходити до згоди. Це прагнення нав'язати свою точку зору й ігнорувати точку зору співрозмовника, вважаючи її помилковою. Доцільніше усвідомлювати, що помилковим є твоє розуміння точки зору співрозмовника, а не сама точка зору.

7.4. Конфлікти в діловому спілкуванні

У процесі спільної діяльності на підприємствах, в організаціях, фірмах часто виникає безліч, суперечливих питань через розбіжності позицій сторін, що призводить до виникнення конфліктних ситуацій і конфліктів. Водночас, дослідники проблеми конфліктології Наталія Гришина, Єван Ільїн вказують, що конфлікти у виробничих чи службових стосунках часто виявляються корисними, бо співробітники мають можливість відкрито виразити свої погляди, думки, виявити більше альтернатив у прийнятті рішення; конфлікт стимулює активність, знімає «синдром покірності»; усуває «застій» у системі відносин, що склалася в колективі, штовхає її до змін та розвитку. З іншого боку, відкритий конфлікт призводить до неприязних стосунків і суперечок між працівниками, працівниками та керівництвом, що, у свою чергу, призводить до зниження продуктивності праці та погіршення психологічного клімату в колективі. Тому видається доцільним розкрити сутність конфлікту, його двоїсту природу, охарактери-

зувати їх види; визначити причини виникнення конфліктів у виробничо-ділових стосунках.

Конфлікт (від лат. *conflictus* — «зіткнення») — зіткнення осіб, їхніх ідей, інтересів, потреб, оцінок, прагнень, рівня очікувань тощо. В основі будь-якого конфлікту лежить протиріччя, що полягає в: 1) наявності протилежних позицій сторін з якогось приводу; 2) протилежних цілей чи засобів їх досягнення в даних умовах; 3) розбіжністю інтересів, мотивів, бажань учасників взаємодії. Конфлікти можуть бути приховані та наявні, але завжди в їх основі лежить відсутність згоди між суб'єктами діяльності. Тому конфлікт можна також визначати як відсутність згоди між двома сторонами або групами. У діловому спілкуванні **конфлікт** — це зіткнення інтересів, поглядів, ідей співробітників підприємств, організацій, фірм, корпорацій, що обтяжує прийняття рішення та супроводжується негативними емоційними переживаннями учасників взаємодії.

Причинами конфліктів можуть бути:

- **недоліки в організації праці** (переведення з одного місця роботи на інше; відсутність чітко окреслених обов'язків працівників; недосконалість добору кадрів; незадовільне матеріально-технічне забезпечення діяльності);
- **прагнення працівника щодо вищої посади чи розряду й обмеження можливостей його задоволення в межах даного підприємства;**
- **правова закріпленість працівника за посадою в разі низького рівня його професійної компетентності** (наприклад, недипломований фахівець-практик краще справляється з обов'язками, ніж дипломований);
- **невідповідність заробітної плати (низька);**
- **несправедлива оцінка результатів діяльності працівників і розподіл премій;**
- **розподіл ресурсів між підрозділами організації чи підприємств; (навіть в успішних та великих організаціях ресурси завжди обмежені, і необхідність їх розподілу часто призводить до конфлікту: люди завжди хочуть отримати більше і їхні власні потреби завжди видаються більш обґрунтованими);**
- **взаємозалежність цілей і завдань, де один працівник (або група) залежить від іншого (або групи) у виконанні цих завдань;**
- **розбіжності в цілях діяльності та способах їх досягнення;**
- **відсутність інтересу керівника до справ підлеглих;**

- негативне ставлення керівника до співробітників (зверхність, амбітність, грубість керівника у стосунках із підлеглими);
- психологічна та морально-духовна несумісність працівників.

Підкреслимо особливості конфлікту як специфічної ситуації взаємодії.

1. Конфлікт завжди пов'язаний з наявністю протиріч, зіткненням між протилежно спрямованими бажаннями, думками, мотивами, цілями, інтересами, різними уявленнями про способи їх досягнення.

2. До конфлікту призводить таке зіткнення потреб, мотивів, поглядів, інтересів, за якого з'являється протидія сторін.

3. У психологічному плані конфлікт супроводжується для його учасників негативними переживаннями та емоціями.

Стрижневу роль у вирішенні конфлікту відіграє правильне формулювання конфліктної ситуації. Слід розрізняти конфліктні ситуації та конфлікти. Конфліктна ситуація — це виникнення розбіжностей, загострення суперечностей у групі, колективі; вона свідчить про невдоволеність окремих осіб наявним станом справ у колективі, дезінтеграцію та послаблення згуртованості цього колективу.

Конфліктна ситуація виникає у процесі обговорення суперечливих питань. Це така дискусія, коли її учасники не просто обговорюють певну проблему, а дуже зацікавлені у її вирішенні на свою користь. Однак для дискусії характерним є взаємоповага учасників двох сторін, прояв ними такту одне до одного, незважаючи на підвищений емоційний фон спілкування. Якщо в даній ситуації учасники дискусії прагнуть дійти істини, а не з'ясовують стосунки (хто є хто), то конфлікт може не відбутися. Хоча, зазвичай, у будь-якій дискусії прихована «іскра» конфлікту. Тому у конфліктній ситуації Євген Ільїн пропонує учасникам взаємодії дотримуватися правил запобігання конфлікту.

- обмеження предмету дискусії, суперечки; перенесення акцентів на ті питання, що об'єднують учасників взаємодії;

- врахування рівня знань, компетентності протилежної сторони щодо конкретного питання: за значної різниці рівнів компетентності дискусія буде малопродуктивною; якщо малокомпетентна сторона виявляє впертість, то така дискусія переростає в конфлікт;

- врахування емоційної збудженості чи стабільності протилежної сторони; якщо учасники дискусії емоційно збудливі, нестримані, вперті, то дискусія швидко переходить у конфлікт;

- контроль того, щоб сторони не перейшли на оцінювання особистісних якостей одне одного.

Якщо не дотримуватися цих правил, то дискусія, суперечка неминуче переходить у конфлікт. У зв'язку з цим доцільно проаналізувати конфліктну ситуацію, виявити причини її виникнення.

Будь-який конфлікт розгортається за наявності **конфліктної ситуації, інциденту**, що ведуть до **конфлікту** та його **наслідку** (рис. 7.1):

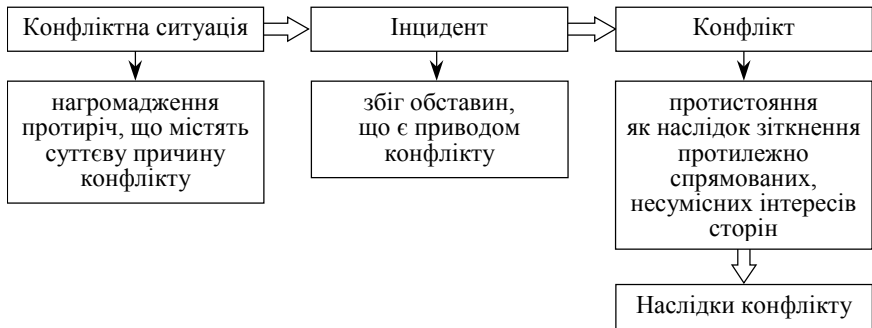


Рис. 7.1. Модель конфлікту

Структура будь-якого конфлікту включає такі елементи (Наталія Гришина):

- 1) *суб'єкт*: сторони (участники) конфлікту;
- 2) *умови* конфлікту;
- 3) *предмет* конфлікту;
- 4) *дії* учасників конфлікту;
- 5) *наслідки* (результат) конфлікту.

За відсутності одного з елементів структури конфлікт не відбувається або суттєво міняє свій характер. Охарактеризуємо ці елементи.

Суб'єкти: сторони (участники) конфлікту зазвичай характеризуються з точки зору їхніх рольових позицій, у межах яких здійснюється взаємодія (працівники—керівник, працівники—працівники). Причому важливо враховувати інтереси учасників конфлікту, їхні цілі, соціокультурні та індивідуально-психологічні особливості.

Умови конфлікту включають фактори, які обумовлюють його виникнення та протікання; причини конфлікту; культурні норми протікання та розв'язання конфліктів; наявність «третьої сили», зацікавленої в загостренні чи пом'якшенні конфліктної ситуації.

Предмет конфлікту — це те, що стає причиною протиріччя або боротьби учасників взаємодії (інтереси, цілі, ресурси організації).

Дії учасників конфлікту є структурним елементом, без якого конфлікт неможливий. У сукупності ці дії називаються конфліктною взаємодією. Необхідно підкреслити, що сторони конфлікту починають діяти тоді, коли протиріччя виходять назовні. Наприклад, співробітники підрозділу організації відкрито пред'являють претензії (в жорсткій, категоричній формі) аналітико-інформаційному відділу з приводу неправильної інформації про роботу підрозділу, що суттєво впливає на розмір заробітної плати за місяць. Ці дії викликають протидію іншої сторони (обурення, заперечення, докази правильності роботи працівників центру). Як бачимо, конфліктна взаємодія учасників у конкретній ситуації є основним змістом конфлікту.

Наслідки (результат) конфлікту як структурний елемент є не тільки завершальною стадією розвитку конфлікту, але й ідеальним образом його результату, який визначає спрямованість конфліктної взаємодії. Бажаний образ результату конфлікту (позитивний чи негативний) стає своєрідним регулятором конкретних дій учасників взаємодії.

Характеристика кожного структурного елементу конфлікту надає можливість простежити процес його виникнення, протікання, наслідки в різних конфліктних ситуаціях. Тому суттєвим видається розгляд конкретних дій учасників конфліктної взаємодії в різних конфліктах.

Якщо конфлікти сприяють прийняттю обґрунтованих рішень і розвитку ділових стосунків то їх називають **функціональними (конструктивними)**. Конфлікти, що перешкоджають ефективній взаємодії та прийняттю рішень, називають **дисфункціональними (деструктивними)**.

Виділяють основні *функціональні наслідки конструктивних конфліктів* для організації.

1. Проблема вирішується таким шляхом, який задовольняє всі сторони, і співробітники відчують власну причетність до вирішення важливої для них проблеми.

2. Спільно прийняте рішення швидше впроваджується в життя.

3. Сторони набувають досвіду співробітництва у вирішенні суперечливих питань і мають можливість використовувати його в майбутньому.

4. Ефективне розв'язання конфліктів між керівництвом та підлеглими руйнує «синдром покірності», тобто усуває страх від-

крито висловити свою думку, яка відрізняється від думки старших за посадою.

5. Поліпшуються стосунки між членами колективу; співробітники перестають розглядати розбіжності як зло, що призводить до негативних наслідків.

Основні *дисфункціональні наслідки деструктивних конфліктів*.

1. Формуються непродуктивні, конкурентні стосунки в колективі.

2. Відсутність прагнення до співробітництва, хороших стосунків.

3. Формується хибне уявлення про протилежну сторону як ворога: позиція опонентів оцінюється негативно, а власна — позитивно.

4. Припинення взаємодії з протилежною стороною перешкоджає вирішенню виробничих завдань.

5. Формується переконання, що перемога в конфлікті важливіша, ніж вирішення реальної проблеми.

6. Зростає плінність кадрів через незадоволення співробітників.

Залежно від суті протиріччя сторін конфлікти можуть бути **реалістичними (предметними)** або **нереалістичними (безпредметними)**. *Реалістичні* конфлікти викликані незадоволенням певних вимог учасників або несправедливим наданням певних преференцій одній зі сторін і спрямовано на досягнення конкретного результату. *Нереалістичні* конфлікти відображують накопичені негативні емоції сторін, образи, ворожнечу; тобто гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю. *Нереалістичні* конфлікти завжди дисфункціональні. Надійний спосіб запобігання подібним конфліктам в організації — створення сприятливої психологічної атмосфери, підвищення психологічної культури керівників і підлеглих, оволодіння прийомами саморегуляції емоційних станів у спілкуванні.

За службово-комунікативними напрямками взаємодії конфлікти розподіляються на **вертикальні** та **горизонтальні**.

Вертикальні конфлікти можуть бути типу «керівник—працівник», «працівник—керівник», залежно від того, хто є ініціатором конфлікту. У дослідженнях Наталії Гришиної виявлено, що 80 % усіх виробничих конфліктів мають вертикальну спрямованість. В основі їх лежать виробничі питання: незадовільні умови праці, погане постачання, застарілі технології, а не поганий характер людей. Горизонтальні конфлікти виникають між працівниками, які не підпорядковані один одному. Ініціатором таких конфліктів є або один член колективу або кілька одночасно.

Існують чотири основні типи конфліктів: **внутрішньоособистісний, міжособистісний, особистісно-груповий, міжгруповий.**

У виробничо-ділових стосунках *внутрішньоособистісний конфлікт* пов'язаний із виробничими проблемами та завданнями, де працівники на самоті із собою сумніваються у правильності своїх дій, позицій і стоять перед необхідністю вибору альтернативних рішень. Наприклад, начальник цеху дав майстрові вказівку випустити певну кількість деталей, а технічний керівник, у той самий час — зробити технічний огляд устаткування. Майстер (компетентний, відповідальний працівник) опиняється перед проблемою вибору правильного рішення. Отже, внутрішньоособистісні конфлікти можуть виникати на виробництві внаслідок перевантаження роботою або, навпаки, за відсутності роботи та необхідності перебувати на робочому місці.

Міжособистісний конфлікт. Це найпоширеніший тип конфлікту. В організаціях він проявляється по-різному. Багато керівників вважають, що єдиною його причиною є відмінність характерів. Однак більш глибокий аналіз показує, що в основі таких конфліктів, зазвичай, лежать об'єктивні причини. Найчастіше це боротьба за обмежені ресурси: матеріальні засоби, виробничі площі, час використання устаткування, робочу силу тощо. Конфлікти виникають між керівником і підлеглим, наприклад, коли підлеглий переконаний, що керівник висуває до нього завищені вимоги, а керівник вважає, що підлеглий не бажає працювати на повну силу.

Особистісно-груповий конфлікт в організаціях або у виробничих колективах виникає найчастіше між групою та керівником. Особливо тяжко він протікає за авторитарного стилю керівництва, коли підлеглі повинні виконувати тільки те, що наказує керівник. Якщо керівник не враховує позиції та інтереси членів колективу, що перешкоджає ефективній взаємодії, то такий конфлікт можна оцінювати як дисфункціональний (деструктивний). *Міжгруповий конфлікт* виникає між формальними та неформальними групами всередині організації чи підприємства. Наприклад, між керівництвом і виконавцями, між працівниками різних підрозділів, між неформальними групами всередині підрозділів, між адміністрацією та профспівкою. Причинами міжгрупового конфлікту можуть бути розбіжності між вищим і більш низьким рівнями управління, тобто між лінійним і штабним персоналом.

Наслідки конфліктів можуть бути різноманітними залежно від їх змісту, учасників та умов перебігу:

1) повна ліквідація протистояння взаємним примиренням сторін;

2) виведення сторін конфлікту або однієї з них за межі організації (звільнення, переведення на іншу роботу тощо);

3) подолання конфронтації, коли одна зі сторін виходить переможцем, а інша визнає себе переможеною;

4) послаблення конфлікту, коли обидві сторони частково задовольняють свої вимоги та йдуть одна одній на деякі поступки;

5) трансформація конфлікту в інший, видозмінений або принципово новий, який за силою своїх суперечностей відштовхує на задній план початковий конфлікт;

7) поступове затухання конфлікту завдяки довільному перебігу, коли учасники й керівництво не вживають рішучих заходів для його ліквідації.

У вирішенні конфліктів важливе значення має розуміння стратегії взаємодії суб'єктів, а також вироблення тактики поведінки в конфліктній ситуації. У 1972 році К. Томас і Р. Кілмен запропонували модель поведінки особи в конфлікті, що має дві основні стратегії: кооперацію та настирність.

Перша стратегія — Кооперація — орієнтація на інтереси й потреби партнерів, стратегія згоди, пошуку та збільшення спільних інтересів.

Друга стратегія — Настирність — реалізація власних інтересів, досягнення власних цілей, жорсткий підхід (учасники — супротивники, мета — перемога — поразка). Прихильники цієї стратегії наполегливі, нетерплячі, егоїстичні, не вміють слухати інших, намагаються нав'язати власну думку.

Розглянемо більш детально тактики поведінки або стилі розв'язання конфліктів.

Представник **стилю змагання** — завжди активний і прагне розв'язувати конфлікт власним способом. Він не зацікавлений у співпраці з іншими, але здатний до вольових рішень, прагне передусім задовольнити власні інтереси за рахунок інших, нав'язуючи своє рішення. Суттєвим недоліком цього стилю є агресивна поведінка, яка призводить до поглиблення протиріччя та конфронтації.

Стиль уникання використовується в ситуаціях, коли позиція нестійка та відсутня співпраця з іншими з метою розв'язання проблеми. Цей стиль доцільно застосовувати, якщо проблема не дуже важлива або коли відчувається помилковість власної позиції та правильність позиції іншої сторони конфлікту. У представника цього стилю домінує прагнення задовольнити власні чи інші

інтереси; характерні: відхід від проблеми, перекладання відповідальності за її вирішення на інших, прагнення відкласти рішення або використати інші засоби.

Стиль пристосування передбачає відмову особи від власних інтересів, готовність поступитися, якщо результати дуже важливі для однієї людини й не дуже суттєві для іншої. Він корисний для пом'якшення конфліктної ситуації, щоб виграти час та відновити гарні стосунки у колективі.

Завдяки **стилю співробітництва** можна брати активну участь у розв'язанні конфлікту й захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль вимагає більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями. Спочатку треба виявити прагнення, цілі, інтереси обох сторін, а потім обговорити їх. Якщо рішення має важливе значення, то це гарний спосіб отримання найефективнішого результату й задоволення обопільних інтересів.

Сутність **стилю компромісу** полягає в частковому задоволенні інтересів сторін конфлікту. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, але задоволення обопільних потреб відбувається на поверховому рівні. Тут не аналізуються приховані внутрішні потреби. Стиль компромісу найбільш ефективний тоді, коли обидві сторони прагнуть одного й того самого, коли необхідно швидко прийняти рішення й немає часу на обговорення.

Жоден із зазначених стилів поведінки в конфлікті не може бути ефективним у всіх без винятку ситуаціях або вважатися найкращим. Стиль поведінки в конфлікті, до якого вдається особа, залежить від її індивідуально-психологічних особливостей, схильності до конфліктів.

Необхідно знати, які риси характеру та особливості поведінки людини сприяють виникненню конфлікту. До таких рис можна віднести: неадекватну (занижену або завищену) самооцінку власних можливостей та здібностей; прагнення домінувати; консерватизм мислення, поглядів, переконань, небажання приймати щось нове; надмірну принциповість і прямолінійність у висловлюваннях; невихованість, агресивність, роздратованість; невміння контролювати власний емоційний стан; підвищену тривожність. Стійке поєднання індивідуально-психологічних особливостей особистості може утворювати типи конфліктних особистостей. Наведемо їх характеристику.

1. Демонстративний тип особистості — в колективі прагне завжди бути в центрі уваги та подій, схильний до авантюризму, егоїстичний, надмірно контактний, емоційно нестабільний.

2. Ригідний (негнучкий, непластичний) тип. Особам, які належать до цього типу, притаманне честолюбство, завищена самооцінка, небажання та невміння враховувати інтереси співробітників.

3. Некерований тип. Поведінка таких осіб імпульсивна, непередбачувана, агресивна. Їм притаманна підвищена конфліктність, низький самоконтроль.

4. Винятково точний тип. Сумлінні працівники, акуратні, схильні до надмірного формалізму та занудства; характеризуються надмірною тривожністю, підвищеною чутливістю до оцінок інших.

5. Раціоналісти — прагматичні особи, які легко йдуть на конфлікт заради задоволення власних потреб; орієнтуються на ситуацію.

6. Безвільний тип — відсутність твердих переконань і принципів. Можуть стати зброєю в руках інших людей, під чиїм впливом перебувають; надмірно прагнуть до компромісу.

В управлінні конфліктами в колективі важливо враховувати психологічні особливості конфліктних особистостей, які часто виступають не тільки суб'єктами цих конфліктів, але й причиною виникнення конфліктних ситуацій.

Спеціалістами розроблено чимало рекомендацій, що стосуються аспектів поведінки людини в конфліктних ситуаціях. Наведемо їх:

1. Проаналізуйте етапи розвитку конфлікту: 1) виникнення розбіжностей; 2) зростання напруженості у стосунках; 3) усвідомлення ситуації як конфліктної; 4) використання різних тактик поведінки в конфліктах, що супроводжується зростанням або зниженням емоційної напруженості; 5) розв'язка (наслідки) конфлікту.

2. З'ясуйте приховані та явні причини конфлікту, визначите, що дійсно є предметом розбіжностей, претензій.

3. Визначте проблему в категоріях цілей, а не рішень.

4. Сконцентруйте увагу на інтересах, а не на позиціях сторін.

5. Зробіть розмежування між учасниками конфлікту та проблемами. Поставте себе на місце опонента (опонентів). Будьте об'єктивними стосовно проблеми й толерантними стосовно учасників конфлікту.

6. Справедливо й неупереджено ставтеся до ініціатора конфлікту.

7. Не розширюйте предмет конфлікту, намагайтеся скоротити кількість претензій. Не можна відразу розібратися в усіх проблемах.

8. Дотримуйтеся правила емоційної витримки. Контролюйте свої почуття. Враховуйте емоційний стан та індивідуальні особливості учасників конфлікту. Це перешкоджає переростанню конструктивних конфліктів у деструктивні.

Звичайно, наведений перелік рекомендацій не є вичерпним; основний акцент у них зроблено на врегулювання конфліктів у колективі, що дозволяє мінімізувати негативні наслідки та визначити позитивний ефект конфліктного процесу.

Підсумовуючи викладений матеріал, необхідно підкреслити, що конфлікт у діловому спілкуванні — це невід’ємний атрибут соціального життя, який має як негативні, так і позитивні сторони.



Резюме

Ділове спілкування — це процес взаємозв’язку та взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети.

Аналіз структури ділового спілкування можна здійснити або *через перелік його основних функцій*, або *через аналіз структурних елементів спілкування в ситуаціях безпосередньої взаємодії*.

Ділова бесіда — форма установалення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або розроблення конструктивного підходу до їх рішення.

Цю бесіду спрямовано на реалізацію певних функцій, вона має таку структуру: підготовка; встановлення місця й часу зустрічі; початок бесіди; визначення проблеми та передавання інформації; аргументування; спростування доводів співрозмовника; аналіз альтернатив, пошук оптимального чи компромісного варіанту або конфронтація учасників; прийняття рішення; фіксація домовленості; вихід із контакту; аналіз результатів бесіди та своєї тактики спілкування.

Планування ділової бесіди зводиться до таких дій: складання й перевірка прогнозу ділової бесіди; встановлення основних, перспективних завдань бесіди; пошуки відповідних шляхів для вирішення цих завдань (стратегія); аналіз зовнішніх та внутрішніх можливостей для здійснення плану бесіди; визначення й розроблення середньотермінових і короткотермінових завдань бесіди, їх взаємозв’язку; розроблення заходів для реалізації вказаних

завдань і своєчасне знаходження та запобігання появи вузьких місць у плані бесіди; розбивання загальних планів на дрібні, детальні.

У практиці використовуються певні методи викладу матеріалу в бесіди (читання, закритий виклад із дискусією, відкритий виклад із проміжними питаннями, розмовний стиль).

Ділові переговори — це одна з найбільш ефективних форм ділового спілкування, спрямована на обмін думками між партнерами з питань, що становлять взаємний професійний інтерес різних суб'єктів, а також на встановлення, підтримку та розвиток їхньої співпраці в різних ситуаціях професійної взаємодії.

Усе різноманіття видів ділових переговорів визначається ознакою їх класифікації, критеріями якої можуть слугувати: об'єктна сторона переговорів, суб'єктна сторона переговорів, характер комунікації, територіальний статус, принцип прийняття рішень, умови взаємодії, результат переговорів, тип спільних рішень тощо.

Доцільно виокремити дві основні функції ділових переговорів: вирішувати спори та знаходити шляхи співпраці.

Ділові переговори складаються з ряду етапів. Алгоритм професійних ділових переговорів — це процес, що складається з чотирьох послідовних етапів: 1. Підготовчий етап. 2. Процес проведення переговорів. 3. Завершальний етап. 4. Аналіз підсумків переговорів.

Ділові переговори — це не лише чітко структурований технологічний процес, але й складне мистецтво, в якому не уникнути помилок. Але навіть усунення або зменшення первинних прогнозованих помилок створить значно сприятливіші умови для ділових переговорів.

У діловому спілкуванні конфлікт — це зіткнення інтересів, поглядів, ідей співробітників підприємств, організацій, фірм, корпорацій, що обтяжує прийняття рішення та супроводжується негативними емоційними переживаннями учасників взаємодії.

Структура будь-якого конфлікту включає такі елементи: 1) *суб'єкт*: сторони (учасники) конфлікту; 2) *умови* конфлікту; 3) *предмет* конфлікту; 4) *дії* учасників конфлікту; 5) *наслідки* (результат) конфлікту. За відсутності одного з елементів структури конфлікт не відбувається або суттєво міняє свій характер.

Причинами виникнення ділових конфліктів можуть бути: недоліки в організації праці; відсутність чітко окреслених обов'язків працівників; незадовільне матеріально-технічне забезпечення діяльності; невідповідність заробітної плати; несправедлива оцін-

ка результатів діяльності працівників та розподіл премій; відсутність інтересу керівника до справ підлеглих та негативне ставлення до них; психологічна несумісність працівників.

У діловому спілкуванні розрізняють конфлікти: конструктивні, деструктивні; реалістичні, нереалістичні; вертикальні, горизонтальні, внутрішньоособистісні, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові.

Конфліктологами розроблено чимало рекомендацій, що стосуються аспектів поведінки особи в конфліктних ситуаціях у колективі; вибору відповідних стратегій поведінки особи в конфліктах і засобів управління ними.

Конфлікт у діловому спілкуванні — це невід’ємний атрибут соціального життя, який має двоїсту природу: як негативні, так і позитивні функції.



Терміни й поняття

Види ділових переговорів
Види ділового спілкування
Внутрішньоособистісний конфлікт
Дисфункціональний (деструктивний) конфлікт
Ділова бесіда
Ділові переговори
Етапи (фази) ділових переговорів
Інцидент
Конфлікт у діловому спілкуванні
Конфліктна ситуація
Міжгруповий конфлікт

Міжособистісний конфлікт
Особистісно-груповий конфлікт
Причини конфліктів
Стилі ділового спілкування
Структура ділового спілкування
Структура конфлікту
Типи конфліктних особистостей
Форми ділового спілкування
Функції ділових переговорів
Функції ділового спілкування
Функціональний (конструктивний) конфлікт



Питання для перевірки знань

1. Які існують складові структури ділового спілкування?
2. Дайте визначення поняття «стиль ділового спілкування».

3. Назвіть фактори, що впливають на процес ділового спілкування.
4. Назвіть складові структури ділової бесіди.
5. Поясніть, у чому полягає підготовка до ділової бесіди.
6. Розкрийте суттєві особливості практичних результатів планування ділової бесіди
7. Дайте визначення поняття «ділові переговори».
8. Розкрийте особливості класифікації ділових переговорів.
9. Назвіть основні помилки, яких припускаються сторони у процесі проведення ділових переговорів.
10. Поясніть, у чому полягає двоїста природа конфлікту в діловому спілкуванні.
11. Назвіть причини виникнення конфліктів у колективі.
12. Розкрийте зміст компонентів структури конфлікту.
13. Наведіть класифікації конфліктів у діловому спілкуванні.



Завдання для індивідуальної роботи

1. Проаналізуйте взаємозв'язок складових структури ділового спілкування.
2. Охарактеризуйте, використовуючи приклади, особливості різних стилів ділового спілкування.
3. Проаналізуйте вплив різних факторів на ефективність ділового спілкування.
4. Розробіть початкову фазу ділової бесіди та опишіть фактори, які в ній діють на співрозмовника.
5. Охарактеризуйте складники риторичної техніки, необхідні для проведення ділової бесіди.
6. Наведіть приклади різних видів ділових переговорів.
7. Проаналізуйте на основі прикладів вплив основних помилок, яких припускаються сторони у процесі проведення ділових переговорів.
8. Опишіть етапи виникнення, протікання конфліктів.
9. Охарактеризуйте тактики (стилі) поведінки особи в розв'язанні конфліктів, вкажіть, які з них є оптимальними.
10. Охарактеризуйте типи конфліктних особистостей та обґрунтуйте їхні особливості.
11. Обґрунтуйте, які рекомендації можна запропонувати керівникам з метою врегулювання конфліктів у колективі.



1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Психологические законы человеческого поведения. Почему человек ведет себя так, а не иначе / Эллиот Аронсон, Том Уилсон, Робин Эйкерт / Пер. с англ. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2008. — 558 с.
2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение / Ольга Абрамовна Баева: Учеб. пособие. — 2-е изд., исправл. — Мн. : Новое знание, 2001. — 328 с.
3. Ведение переговоров и разрешение конфликтов / Коллектив авторов. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. — 228 с.
4. Головина А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / Анна Сергеевна Головина. — СПб. : Питер, 2007. — 192 с.
5. Гришина Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. — [2-е изд.]— СПб. : Питер, 2008. — 544с.
6. Ефимова Н. С. Психология общения / Наталия Сергеевна Ефимова. — М. : Инфра-М, 2006. — 192 с.
7. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений / Евгений Павлович Ильин . — СПб. : Питер, 2009 — 576 с.
8. Каррас Ч. Л. Искусство ведения переговоров / Честер Ли Каррас: / Пер. с англ. М. Ц. Шабат. М.: ЗАО Изд-во ЭКСМО, 1997. — 400 с.
9. Кун Д. Основы психологии: Большая энциклопедия психологии. Все тайны поведения человека / Деннис Кун / Пер. с англ. — СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2007. — 720 с.
10. Лаундес Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Навыки успешного общения и технологии эффективных коммуникаций / Лейл Лаундес / Пер. с англ. — М. : ООО «Добрая книга», 2001. — 400 с.
11. Лозниця В. С. Психологія менеджменту/ Віктор Стефанович Лозниця. [Навч. посібник]. — К. : «ЕксОб», 2000. — 512 с.
12. Льюис Д. Тренинг эффективного общения / Дэвид Льюис / Пер. с англ. — М.: Изд-во ЭКСМО — Пресс, 2002. — 224 с.
13. Мескон М. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. — М. : Дело, 1992. — 702 с.
14. Моррис Д. Библия языка телодвижений / Десмонд Моррис / Пер. с англ. — М. : ЭКСМО, 2010. — 672 с.
15. Нельсон Т. Психология предубеждений: Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения / Тодд Нельсон / — СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. — 384 с.
16. Практическая психология для менеджеров / [отв. ред. проф. М. К. Тутушкина]. — М. : Филинь, 1996. — 368 с.
17. Психологічний словник / за ред. В. І. Войтка. — К. : «Вища школа», 1982. — 216 с.
18. Унт И. Искусство ведения переговоров / Ивар Унт. — М. : Баланс клуб, 2004. — 152 с.

19. *Чалдини Р.* Психология влияния / Роберт Чалдини / Пер. с англ. — СПб. : Питер, 2000. — 342 с.

20. *Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С.* Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека / Роберт Чалдини, Дуглас Кенрик, Стивен Нейберг / Пер. с англ. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2008. — 575 с.

21. *Экман П.* Психология лжи / Пол Экман / Пер. с англ. — СПб. : Питер, 2000. — 272 с.



Авторитарний стиль лідерства — модель поведінки керівника, спрямована на пригнічення самостійності, ініціативи та прагнення до самоствердження співробітника і спонування його до автоматичного виконання усталеного порядку.

Авторитарно-монологічний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю характерні прагнення до домінування; застосування дисциплінарних методів і прийомів у процесі взаємодії; орієнтація на «навчання-примушування».

Активно-позитивний стиль педагогічного спілкування виявляється в емоційно-позитивному ставленні до студентів; його представникам притаманні вимогливість у поєднанні із зацікавленістю в успіхах студентів.

Активно-негативний стиль педагогічного спілкування проявляється в яскраво вираженій емоційно-негативній спрямованості педагога, зокрема наголошуванні на недоліках студентів і постійних зауваженнях на їхню адресу.

Альтруїстичний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю характерні: повне підпорядкування себе завданням професійної діяльності; самовідданість у роботі в поєднанні з недовірою до самостійності студентів.

Агресивність — стійка риса особистості, що проявляється в готовності до агресивної поведінки.

Актуалізаторська поведінка — така модель взаємодії, що сприяє створенню комфортної атмосфери й забезпечує діловий підхід до розв'язання будь-якої проблеми завдяки самоактуалізації особистості.

Актуалізація емоційного інтелекту — це актуальний прояв емоційно-інтелектуальних здібностей, що визначає особливості емоційної поведінки (емоційного самопочуття, емоційного реагування) в ситуаціях емоціогенного походження.

Асертивна поведінка — модель взаємодії, спрямована на прийняття особою самостійних рішень і готовність відповідати за їх наслідки.

Ассертивність — здатність людини впевнено та з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому права інших. Ассертивною називається пряма, відкрита поведінка, що не має на меті заподіяння шкоди іншим.

Атракція (від лат. *attrahere* — «привертати, притягувати») — виникнення у процесі сприймання людини людиною привабливості однієї з них для іншої. Здатність привертати і притягувати увагу інших людей, результатом чого є формування певного емоційного ставлення (від неприязні до симпатії та навіть любові), почуття прив'язаності до іншої людини, що проявляється в особливій соціальній установці щодо іншої людини.

Взаємодія — це процес безпосереднього чи опосередкованого впливу суб'єктів спілкування один на одного, що зумовлює їхні дії та взаємозв'язок.

Види ділових переговорів (класифікація): ділова розмова (вербальна форма ситуативного контакту для досягнення певної угоди); ділова бесіда (предметний, упорядкований діалог); ділове обговорення та співбесіда (різновид бесіди, пов'язаний із постановкою дискусійного питання); ділова заява (висловлювання чи кілька висловлювань одного з учасників переговорів, присвячені обґрунтуванню або спростуванню будь-якого твердження); ділове повідомлення (система заяв, об'єднаних визначеною темою); ділова суперечка (словесне змагання в обговоренні чого-небудь, у якому кожна сторона відстоює свою думку та правоту; взаємне домагання стосовно володіння чим-небудь); ділова полеміка (суперечка під час обговорення будь-яких питань, непримиримість висловлюваних підстав); ділова дискусія (вільне публічне обговорення якого-небудь спірного питання стосовно виявлення правильності кожного тези); ділові дебати (обговорення якогось питання, висловлювання думок під час обговорення); діловий диспут (публічний спір).

Витіснення — механізм психологічного захисту, дія якого спрямована на вилучення зі свідомості неприйняттого змісту.

Візуалізація — створення образів уяви за допомогою слухових, зорових, смакових, нюхових, тактильних відчуттів та їхніх комбінацій.

Впевненість у собі — переживання людиною своїх можливостей як адекватних тим завданням, які перед нею постають у житті, так і тим, які вона ставить перед собою сама. Існує тоді, коли самооцінка людини відповідає її реальним можливостям. Якщо ж самооцінка є вищою чи нижчою за реальні можливості, тоді це, відповідно, самовпевненість або непевненість у собі.

Гнучкість — здатність коригувати програму діяльності відповідно до вимог ситуації.

Гранична помилка атрибуції (англ. *ultimate attribution error*) — тенденція формувати диспозиційні атрибуції про цілу соціальну групу.

Група — конкретне об'єднання осіб, включених до типових для них різновидів і форм діяльності, що регулюються спільними цілями, нормами поведінки, цінностями.

Демократичний стиль лідерства — модель поведінки керівника, яка дає можливість бачити свою мету не тільки в контролі та координації дій співробітників, але ще й забезпечує створення творчого мікроклімату в колективі завдяки плідній співпраці суб'єктів спілкування.

Дискримінація (від лат. *discrimination* — «відмінність») — невинувато негативно поведінка стосовно групи чи її членів, що передбачає обмеження або позбавлення прав певної категорії людей за расовою чи національною приналежністю, за ознаками статі, релігійними чи політичними переконаннями.

Діалогічний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю притаманні: активність, контактність і висока ефективність спілкування; педагогічний оптимізм, опора на позитивний потенціал особистості студента й усього студентського колективу;

Ділова бесіда — форма установлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або розроблення конструктивного підходу до їх вирішення.

Ділове спілкування — процес взаємозв'язку та взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми чи реалізацію певної мети.

Ділові переговори — одна з найбільш ефективних форм ділового спілкування, спрямована на обмін думками між партнерами з питань, що становлять взаємний професійний інтерес різних суб'єктів, а також на встановлення, підтримку та розвиток їхньої співпраці в різних ситуаціях професійної взаємодії.

Додатковою трансакцією називається така взаємодія, в якій партнери адекватно сприймають позиції один одного, розуміють ситуацію однаково, спрямовують свої дії саме в тому напрямку, який очікується та приймається партнером.

Егоцентризм (від лат. *ego* — «я» та *centrum* — «центр кола») — це зосередженість індивіда тільки на власних інтересах та переживаннях і, як наслідок, нездатність розуміти іншу людину як суб'єкта й особистість, відмінну від нього.

Екстраверсія та інтроверсія — характеристика індивідуально-психологічних відмінностей людини, протилежні полюси якої відповідають переважній спрямованості особистості або на світ зовнішніх об'єктів, або на явища власного суб'єктивного світу.

Емоційна саморегуляція — це керування людиною власними емоціями у процесі її діяльності чи спілкування з іншими людьми.

Емоційний інтелект (від англ. *emotional intelligence*) — група здібностей, які сприяють усвідомленню й розумінню людиною власних емоцій та емоції інших людей, а також управлінню емоціями.

Емоціогенні ситуації — ситуації, які викликають у людини емоційне напруження та супроводжуються переживанням сильних емоцій.

Емпатія — усвідомлення емоційного стану, проникнення-вчування в переживання іншої людини. Розрізняють: 1) емпатію емоційну — засновану на механізмах проєкції та наслідування моторних і афективних реакцій іншого; 2) емпатію когнітивну, що базується на інтелектуальних процесах — порівнянні, аналогії тощо, 3) емпатію предикативну,

що проявляється як здатність передбачати афективні реакції іншого в конкретних ситуаціях.

Ефект близькості (англ. proximity effect) — чим частіше ми зустрічаємося та взаємодіємо з людьми, тим більша ймовірність того, що ці люди стануть нашими друзями.

Ефект простого знаходження в полі зору (англ. mere exposure effect) — чим більшою мірою на нас діє певний стимул, тим більшою мірою ми схильні оцінювати його позитивно.

Ефект пупсика (англ. teddy-doll effect) — інфантильні риси обличчя людини (відносно велика голова, високе чоло, великі очі тощо) сприймаються як симпатичні та привабливі, викликають доброзичливі реакції в інших.

Ефект світлової плями (прожектора) (англ. spotlight effect) — тенденція до переоцінки того, наскільки наші дії та зовнішній вигляд помітні для інших.

Забобон — антипатія (різко негативне почуття), що ґрунтується на помилковій і жорсткій оцінці певної соціальної групи та спрямована проти групи в цілому або проти окремого індивіда, оскільки той є членом цієї групи.

Заражування — механізм соціально-психологічного впливу на особистість, заснований на неусвідомлюваній, мимовільній схильності людини до сприйняття психічних станів і поведінки інших людей.

Зміст педагогічного спілкування — інформація, передавання та прийом якої здійснюється за допомогою знаків і знакових засобів.

Ідентифікація (від лат. identificare — «ототожнювати») — це спосіб пізнання іншої людини, за якого припущення про внутрішній стан партнера зі спілкування будується на основі спроб поставити себе на його місце. Це неусвідомлений процес ототожнення себе з іншою людиною чи соціальною групою.

Імідж (англ. image) — цілеспрямовано сформований образ (особи, явища, предмета), що виділяє певні ціннісні характеристики, покликаний здійснити емоційно-психологічний вплив на когось із метою популяризації, реклами тощо.

Імпліцитна теорія особистості (англ. implicit personality theory) — своєрідна схема, яку створює людина, коли групує разом різні види рис особистості іншої людини; наприклад, багато людей вважають, що якщо людина добра, то вона буде і щедрою.

Ініціативність — особистісна риса, що характеризується здатністю висувати нові ідеї, пропозиції; умінням самостійно розпочинати якунебудь справу, заповзятливістю.

Інтерактивна сторона педагогічного спілкування — побудова спільної стратегії взаємодії учасників спілкування.

Інтерактивна сторона спілкування забезпечує організацію спільної взаємодії співрозмовників на основі отриманої інформації.

Інформація про виключність (англ. distinctiveness information) — інформація про те, наскільки конкретна людина однаково реагує на різні стимули.

Інформація про постійність поведінки (англ. consistency information) — інформація про те, наскільки однаковою залишається поведінка людини стосовно даного стимулу в різних умовах і впродовж деякого часу.

Інформація про схожість (англ. consensus information) — інформація про те, наскільки однаково всі люди та ця людина реагують на один і той самий стимул.

Каузальна атрибуція (від лат. causa — «причина» та attribution — «надаю, приділяю») — своєрідна інтерпретація та оцінювання людиною причин і мотивів поведінки інших людей, що базується на буденному, життєвому досвіді.

Коваріаційна модель (англ. covariation model) — теорія, відповідно до якої щоб сформулювати атрибуцію про причини будь-яких дій людини, ми систематично шукаємо взаємозв'язок між наявністю (або відсутністю) можливих причинних факторів і наявністю чи відсутністю даних дій. Людина при цьому використовує три типи важливих даних: інформація про схожість, виключність і постійність поведінки іншої людини.

Комунікативна атака — це початковий етап спілкування, мета якого — встановлення емоційного й ділового контакту в педагогічній взаємодії на початку лекційного або практичного заняття.

Комунікативна сторона педагогічного спілкування — обмін інформацією між суб'єктами спілкування.

Комунікативні вміння — комунікативні дії, які ґрунтуються на теоретичній і практичній підготовці, що забезпечує ефективність комунікативної діяльності.

Комунікативність педагога — сукупність істотних, стійких властивостей особистості, що сприяють прийманню, розумінню, засвоєнню, використанню й передаванню педагогічної інформації, спрямованої на навчання, виховання та розвиток особистості.

Комунікативні вміння — це спосіб виконання дій, в основі якого лежать комунікативні здібності, потреби, вольові якості й характерологічні риси особистості, які формуються у процесі комунікативної діяльності шляхом оволодіння навичками та проявляються у здатності ефективно розв'язувати навчально-виховні завдання.

Конфлікт у діловому спілкуванні (від лат. conflictus — «зіткнення») — зіткнення інтересів, поглядів, ідей співробітників підприємств, організацій, фірм, корпорацій, що обтяжує прийняття рішення та супроводжується негативними емоційними переживаннями учасників взаємодії.

Конфліктна поведінка — модель взаємодії, що розкриває взаємозалежними стосунки між суб'єктами спілкування, які відчують негативні емоції один до одного у зв'язку із зіткненням несумісних поглядів або тенденцій.

Конфліктний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю характерні: агресивність, педагогічний песимізм; роздратовано-імпульсивне ставлення до студентів, скарги на їхню поведінку.

Конформізм — зміна поведінки чи переконань у результаті реального чи уявного тиску групи.

Конформістський стиль педагогічного спілкування. Представникам цього стилю притаманні: поверхове, безконфліктне спілкування з учнями без чітко визначених педагогічних і комунікативних цілей; поступливість, невпевненість, недостатня вимогливість; лабільна або низька самооцінка.

Критика — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, що полягає у формулюванні несхвального або суперечливого судження про особу та/або її діяльність, поведінку, акцентуванні уваги на певних недоліках.

Ліберальний стиль лідерства — модель поведінки керівника, яка сприяє відстороненню його від активної та інтерактивної взаємодії із суб'єктами спілкування, надаючи останнім можливість для розвитку самостійної діяльності.

Лідер — особа, яка користується найбільшим авторитетом у конкретному колективі.

Маніпулятивна поведінка — модель взаємодії, спрямована на зміну установок поведінки, ціннісних орієнтацій індивіду незалежно від його бажання, завдяки використанню комунікатором низки прихованих чи явних маніпуляцій.

Маніпулятивний стиль педагогічного спілкування. Для представників цього стилю характерні: егоцентрична спрямованість, висока потреба в досягненні зовнішнього успіху; високий рівень розвитку комунікативних умінь та вмиле використання їх для прихованого маніпулювання партнерами зі спілкування.

Маніпуляція — приховані чи явні дії комунікатора, спрямовані на зміну установок поведінки, ціннісних орієнтацій індивіду незалежно від його бажання.

Механізми впливу в процесі спілкування — це специфічні соціально-психологічні явища, що виникають у процесі взаємодії людей та безпосередньо впливають на ступінь та ефективність їхньої комунікативної, інтерактивної та перцептивної активності, адекватність взаєморозуміння, характер і можливість подальшої взаємодії.

Мода — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, що являє собою динамічну форму стандартизованої масової поведінки, яка виникає переважно стихійно під впливом домінуючих у суспільній думці настроїв, а також смаків і захоплень, що швидко змінюються.

Мотив аффіліації — прагнення до спілкування з іншими людьми, пошук прийняття, розуміння, дружньої підтримки з боку інших.

Навіюваність — індивідуальна некритична податливість, готовність підкоритися навіювальним впливам інших людей, книг, реклами тощо прийняти їхні ідеї як власні.

Навіювання (сугестія) — механізм соціально-психологічного впливу на психічну сферу особистості, пов'язаний зі звуженням свідомості

та зниженням рівня критичності під час сприйняття та реалізації навіюваного змісту, відсутністю цілеспрямованого й активного його розуміння, розгорнутого логічного аналізу й оцінки у співвідношенні з минулим досвідом та актуальним станом суб'єкта.

Наполегливість — особистісна риса, що характеризується здатністю долати зовнішні та внутрішні перешкоди на шляху до поставленої мети.

Наслідкування — механізм соціально-психологічного впливу, пов'язаний зі самостійним та добровільним копіюванням дій, сприйнятих у процесі спостереження за іншими.

Основна життєва позиція — фіксована установка, що є сукупністю основних базових уявлень про себе, навколишній світ, підґрунтя для прийняття важливих рішень і вироблення певної моделі поведінки.

Особистісно-м'який стиль педагогічного спілкування — операційна система спілкування педагога має ознаки м'якості й делікатності, що зумовлено демократичними педагогічними установками.

Паніка — механізм соціально-психологічного впливу на психічний стан особи, пов'язаний із несвідомим, нестримним страхом, викликаним дійсною чи уявною небезпекою, який охоплює людину чи багатьох людей та характеризується неконтрольованим прагненням уникнути небезпечної ситуації.

Пасивно-негативний стиль педагогічного спілкування передбачає завуальоване негативне ставлення до студентів і формальне ставлення до педагогічної діяльності.

Пасивно-позитивний стиль педагогічного спілкування: для представників цього стилю притаманні замкнутість, сухість, категоричність, педантизм; вимогливість і спрямованість на суто ділові стосунки.

Педагогічне спілкування — це форма та багатоплановий процес взаємодії педагога з учнями (студентами), що здійснюється за допомогою засобів вербального й невербального впливу та передбачає досягнення змін у пізнавальній, мотиваційній, емоційній і поведінковій сферах суб'єктів спілкування.

Педагогічний діалог — дія в педагогічному процесі, яка дає змогу кожному суб'єктові спілкування самовиразитися.

Переконування — механізм соціально-психологічного впливу, який включає систему доведень, вибудованих за законами формальної логіки, що обґрунтовують висунуту особою тезу.

Перехресна трансакція — така взаємодія, коли партнери або не розуміють, або не бажають помічати, з якої позиції до них звертаються, й відповідають з іншої позиції, виявляючи неадекватне розуміння ситуації, яскраво демонструють свою позицію.

Приємпція соціальна — сприйняття, розуміння та оцінювання людьми соціальних об'єктів: інших людей, самих себе, груп, соціальних спільнот тощо.

Примушування — механізм соціально-психологічного впливу, який передбачає насильство над волею особистості або соціальної групи шляхом застосування певних санкцій.

Прихована трансакція — це така взаємодія, що містить одночасно два рівні: перший — «Я-ми» — явно виражена словесно і другий — прихований, те що маємо на увазі.

Психологічний вплив — це процес цілеспрямованої та результативної взаємодії, в ході якої одна особа прагне змінити поведінку, настановлення, наміри, ставлення та переконання іншої.

Психологічний захист (захисні механізми) — несвідомі стратегії, завдяки яким особа знижує тривожність або уникає розгортання внутрішньо-особистісного конфлікту шляхом спотворення реальності: неадекватного сприймання певних аспектів зовнішнього світу або власних почуттів.

Рефлексивність — схильність до аналізу себе: власних дій, поведінки, мови, досвіду, станів, здібностей, характеру стосунків з іншими людьми, своїх завдань, призначення тощо.

Рефлексія (від лат. reflexio — «відображення») — процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних актів і станів, самоаналіз цінностей, поглядів, прагнень, вчинків. У соціальній психології та психології спілкування під рефлексією розуміють усвідомлення діючим індивідом того, як він насправді сприймається та оцінюється партнером зі спілкування.

Ригідність — нездатність коригувати програму діяльності відповідно до вимог ситуації.

Самопрезентація (англ. Self-presentation) — процес, за допомогою якого ми намагаємося контролювати враження, що виникають про нас у інших людей.

Самопрезентація педагога — це демонстрація власних професійних якостей, компетентності, психологічних навичок викладання; вміння переконувати, привертати до себе увагу студентської аудиторії, завоювати ініціативу.

Самостійність — особистісна риса, що характеризується здатністю діяти без сторонньої допомоги чи керівництва; здатністю на незалежні дії, вчинки тощо.

Самоуправління особи — це процес цілеспрямованих впливів на самого себе, власну особистість з метою досягнення поставлених цілей і здійснення планів.

Системно-цілісний стиль педагогічного спілкування — гнучка система взаємовідносин зі студентами на рівні емоційно-особистісного спілкування; є найпродуктивнішим і педагогічно доцільним.

Соціальна перцепція (від лат. perception — «сприймання») та socialis — «суспільний») — сприймання, розуміння та оцінювання людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, соціальних груп, соціальних спільнот тощо).

Соціальний інтелект — інтегральна інтелектуальна здібність, яка визначає успішність спілкування та соціальної адаптації.

Соціальний стереотип (від грец. — stereos «твердий» та typos — «відбиток») — це відносно стійкий і спрощений образ соціального

об'єкта (групи, людини, події, явища тощо), що утворюється за умов дефіциту інформації як результат узагальнення особистого досвіду індивіда та часто упереджених уявлень у суспільстві.

Спілкування — 1. Складний, багатоплановий процес установалення й розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами у спільній діяльності; містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття й розуміння партнера. 2. Здійснювана знаковими засобами взаємодія суб'єктів, зумовлена потребами спільної діяльності та спрямована на значну зміну в стані, поведінці та особистісно-смислових утвореннях партнера.

Стиль «спілкування-дистанція» — для його представників характерне: пасивно-позитивне ставлення до студентів у сполученні з авторитарністю в організації справи, що забезпечують дисципліну, високу успішність, але гальмують особистісний розвиток студентів.

Стиль «спілкування-загравання» поєднує в собі позитивне ставлення до студентів з лібералізмом; характерний для педагогів, недостатньо впевнених у собі, своїй здатності підтримувати належну дисципліну на заняттях.

Стиль «спілкування-залякування» є типовим для «педагогіки покарань», поєднує в собі негативне ставлення до студентів і авторитарність у способах організації діяльності.

Стиль лідерства — устадена система певних засобів дій лідера, які він використовує у взаємодії зі співробітниками.

Стиль педагогічного спілкування — стійка система способів і прийомів соціально-психологічної взаємодії педагога й студентів, зумовлена типологічними та особистісними властивостями педагога, а також параметрами ситуації спілкування.

Стиль педагогічного спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю — в основі його лежить єдність високого професіоналізму педагога та його етичних установок; характерним є активно-позитивне ставлення до студентів, захопленість спільним творчим пошуком.

Стиль педагогічного спілкування, що ґрунтується на дружньо-му ставленні — в основі його особистісно-позитивне ставлення педагога до студентів, який виявляє приязнь і повагу до них.

Стиль саморегуляції — це властиві людині індивідуальні особливості регуляторних процесів, що стійко проявляються в різноманітних видах і формах її довільної активності.

Стиль самоуправління — певний спосіб зміни людиною своєї поведінки, діяльності та спілкування.

Стиль спілкування — це сукупність методів взаємодії з партнером/партнерами, що втілюючись у певних формах та маючи відповідний характер реалізації, сприяють створенню міжособистісних відносин.

Стратегія ділового спілкування — постановка певної мети, яка стимулює волю учасника спілкування, примушує його діяти усвідомле-

но, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, уміти підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети.

Структура конфлікту — сторони (учасники) конфлікту, умови конфлікту, предмет конфлікту, дії учасників конфлікту, наслідки (результат) конфлікту.

Структура педагогічного спілкування — єдність перцептивного, комунікативного та інтерактивного компонентів.

Схеми — створювані людиною різноманітні припущення та знання стосовно інших людей, стосунків між ними, самої себе, соціальних ролей і певних подій буттєвого характеру, повторення одних і тих самих дій у конкретній ситуації.

Тактика ділового спілкування — вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою в досягненні поставленої мети.

Теорія атрибуції (англ. attribution theory) — опис того, як ми пояснюємо причини своєї поведінки та поведінки інших людей. Внутрішня атрибуція (internal attribution) — умовивід про те, що людина поводиться певним чином завдяки особливостям рис особистості чи характеру. Зовнішня атрибуція (external attribution) — умовивід про те, що людина поводиться певним чином завдяки особливостям ситуації, передбачається, що більшість людей у такому випадку вчинили б так само.

Типи (види) конфліктів: внутрішньоособистісний, міжособистісний, особистісно-груповий, міжгруповий.

Толерантність — відсутність або ослаблення реагування на будь-які несприятливі фактори в результаті зниження чутливості до його впливу.

Трансакція — це одиниця взаємодії, за допомогою якої визначаються позиції партнерів у спілкуванні.

Уникнення — механізм психологічного захисту, призначенням якого є усунення інстинктивних імпульсів зі свідомості за умови збереження у свідомості об'єкта задоволення потреби та низки подій.

Упередження — це установка, що перешкоджає адекватному сприйманню певної соціальної або етнічної групи, окремої людини, точки зору чи поведінки.

Усвідомлена саморегуляція — це системно-організований процес внутрішньої психічної активності людини щодо ініціації, побудови, підтримки й керування різними та формами довільної активності, що безпосередньо реалізує досягнення прийнятих людиною цілей.

Усвідомлення себе на публіці (англ. public self-consciousness) — тенденція постійно відчувати себе в центрі уваги інших.

Фізіогномічна редукція (англ. physiognomic reductionism) — судження про психічні та особистісні особливості людини, що ґрунтуються на оцінці її зовнішнього вигляду.

Формально-жорсткий стиль педагогічного спілкування — стратегія спілкування має риси жорсткості, формальності, авторитарності.

Форми ділового спілкування — ділові бесіди, консультації, ділові суперечки, дискусії, засідання, наради, збори, семінари, переговори, конференції, презентації, торги, прес-конференції, дебати, брифінги, реклама тощо.

Фундаментальна помилка атрибуції (англ. fundamental attribution error) — тенденція переоцінювати значення внутрішніх диспозиційних факторів (рис особистості) в поясненні людської поведінки та недооцінювати роль ситуаційних факторів. У разі пояснення особливостей власної поведінки відбувається зворотній ефект.

Чутки — це специфічний механізм соціально-психологічного впливу, що є масовим явищем міжособистісного обміну спотвореною, емоційно забарвленою інформацією.



Предметний покажчик

- Авторитарно-монологічний стиль педагогічного спілкування 239
- Активно-негативний стиль педагогічного спілкування 236
- Активно-позитивний стиль педагогічного спілкування 236
- Акцентуація характеру 194
- Альтруїстичний стиль педагогічного спілкування 238
- Асертивність 108
- Атракція 158
- Атрибуція внутрішня 136—139
- Атрибуція зовнішня 138—139
- Взаємна симпатія 160
- Види ділових переговорів 268
- Види ділового спілкування 251
- Види педагогічного спілкування 214
- Витіснення 186
- Властивості особистості 187
- Внутрішньоособистісний конфлікт 282
- Впевненість у собі 188—189
- Гало-ефект 144
- Гіпертимний тип акцентуації 193—194
- Гнучкість 190
- Гранична помилка атрибуції 142
- Демонстративний тип акцентуації 195—196
- Дискримінація 152
- Дистимний тип акцентуації 194
- Дисфункціональний (деструктивний) конфлікт 280
- Діалогічний стиль педагогічного спілкування 238
- Ділова бесіда 257
- Ділові переговори 266
- Егоцентризм 136
- Екзальтований тип акцентуації 196—197
- Екстраверсія та інтроверсія 14
- Емотивний тип акцентуації 195
- Емоційна саморегуляція 178
- Емоційний інтелект 170

Емоціогенні ситуації 199
Емпатія 15, 137, 185, 223
Емпатія когнітивна 224, 356
Емпатія предикативна 137
Етапи (фази) ділових переговорів 70
Ефект «ми та вони» 139—140
Ефект близькості 159
Ефект бумеранга 139
Ефект групового егоїзму 140
Ефект групового фаворитизму 140
Ефект наслідування 139
Ефект новизни 145
Ефект ореолу 144
Ефект ореолу негативний 145
Ефект ореолу позитивний 145
Ефект первинності 145
Ефект простого знаходження в полі зору 159
Ефект пупсика 155
Ефект світлової плями (прожектора) 156—157
Забобон 152
Заражування 28
Застрагливий тип акцентуації 194—195
Збудливий тип акцентуації 196
Ідентифікація 136, 186—187
Імідж 155—156
Імпліцитна теорія особистості 143
Ініціативність 187
Інтерактивний компонент 217
Категоризація 133
Каузальна атрибуція 138
Класифікація стереотипів 183
Коваріаційна модель 140
Комунікативний компонент 217
Комунікативні вміння 212
Комунікативність педагога 212
Конфлікт у діловому спілкуванні 277
Конфліктна ситуація 277, 279
Конфліктний стиль педагогічного спілкування 239
Конформістський стиль педагогічного спілкування 238
Критика 31
Маніпулятивний стиль педагогічного спілкування 239
Меланхолік 193
Механізми впливу 26
Міжгруповий конфлікт 282
Міжособистісний конфлікт 282
Мода 30

Мотив аффіліації 197
Навіюваність 28
Навіювання (сугестія) 27
Наполегливість 188
Наслідкування 29
Оптимальне педагогічне спілкування 244
Особистісно-груповий конфлікт 82
Особистісно-м'який стиль педагогічного спілкування 237
Паніка 29
Пасивно-негативний стиль педагогічного спілкування 236
Пасивно-позитивний стиль педагогічного спілкування 236
Педантичний тип акцентуації 195
Переконування 26
Перцептивний компонент 218
Примушування 27
Психологічний вплив 26
Психологічний захист 185—186
Результат спілкування 205
Рефлексія 137, 183
Самопрезентація 125
Самопрезентація педагога 219
Саморегуляція особистості 171
Самостійність 191
Самоуправління особистості 171
Сангвінік 192
Системно-цілісний стиль педагогічного спілкування 237
Соціальна перцепція 132
Соціальний інтелект 167—169
Соціальний стереотип 150
Спілкування 8
Стереотипізація 149
Стилі ділового спілкування 249
Стиль «спілкування-дистанція» 240
Стиль «спілкування-загравання» 241
Стиль «спілкування-залякування» 240
Стиль педагогічного спілкування 235
Стиль педагогічного спілкування, що ґрунтується на дружньому ставленні 240
Стиль саморегуляції 176
Стиль самоуправління 174
Стиль спілкування 32
Структура ділового спілкування 249
Структура конфлікту 279
Структура педагогічного спілкування 213
Темперамент 191
Типи конфліктних особистостей 276

Тривожний тип акцентуації 196
Уникнення 186
Упередження 152
Усвідомлена саморегуляція 178
Фізична привабливість 158—159
Фізіогномічна редукція 197
Флегматик 193
Формально-жорсткий стиль педагогічного спілкування 237
Форми ділового спілкування 254
Фундаментальна помилка атрибуції 141
Функції ділових переговорів 325
Функції ділового спілкування 250—251
Функції педагогічного спілкування 220
Функціональний (конструктивний) конфлікт 276
Характер 193
Холерик 192
Циклотимний тип акцентуації 194
Чутки 31



Передмова	3
Розділ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ	7
1.1. Структура спілкування та його функції	8
1.2. Основні види спілкування	9
1.3. Риси особистості, що впливають на ефективність спілкування	14
1.4. Особистісні фактори, що зумовлюють ефективність спілкування	19
1.5. Бар'єри взаєморозуміння	23
1.6. Соціально-психологічні механізми впливу в процесі спілкування	26
1.7. Стили спілкування	32
<i>Резюме</i>	37
<i>Терміни й поняття</i>	39
<i>Питання для перевірки знань</i>	39
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	40
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	40
Розділ 2. КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	43
2.1. Сутність комунікативної сторони спілкування	44
2.2. Мовлення як основний засіб спілкування	47
2.3. Монологічне та діалогічне мовлення	53
2.4. Мовленнєвий етикет	59
2.5. Суттєві особливості процесу слухання як виду мовленнєвої діяльності	63
2.6. Основні бар'єри слухання	72
2.7. Невербальні засоби спілкування	76
2.8. Зворотний зв'язок у спілкуванні	91
<i>Резюме</i>	94
<i>Терміни й поняття</i>	95
<i>Питання для перевірки знань</i>	96
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	96
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	97

Розділ 3. ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	99
3.1. Сутність поняття «інтерактивна сторона спілкування»	100
3.2. Види взаємодії: співробітництво, конкуренція	100
3.3. Розподіл ролей у взаємодії за Еріком Берном. Сутність при- будови «зверху», «знизу» та «поруч»	102
3.4. Трансакція як одиниця взаємодії, її види та структура	103
3.5. Вплив основних життєвих позицій на взаємодію партнерів	105
3.6. Моделі поведінки партнерів у взаємодії	108
3.7. Групова взаємодія	117
3.8. Самопрезентація у процесі взаємодії	125
<i>Резюме</i>	126
<i>Терміни й поняття</i>	127
<i>Питання для перевірки знань</i>	128
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	129
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	130
 Розділ 4. ПЕРЦЕПТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	 131
4.1. Структура процесу сприймання та розуміння у спілкуванні	132
4.2. Психологічні механізми соціальної перцепції: егоцентризм, рефлексія, ідентифікація, емпатія, каузальна атрибуція	135
4.3. Ефекти соціальної перцепції: ореолу, первинності, новизни	144
4.4. Перше враження про іншу людину	146
4.5. Соціальні стереотипи та упередження у сприйманні та їхній вплив на розуміння іншої людини у спілкуванні	149
4.6. Вплив зовнішніх ознак особистості на її сприймання іншими людьми	154
<i>Резюме</i>	160
<i>Терміни й поняття</i>	163
<i>Питання для перевірки знань</i>	163
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	163
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	164
 Розділ 5. ОСНОВИ ОСОБИСТІСНОГО САМОУПРАВЛІННЯ ТА ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ У ПРОЦЕСІ СПІЛКУВАННЯ	 166
5.1. Сутність понять «соціальний інтелект» і «емоційний інтелект»	167
5.2. Самоуправління та саморегуляція особистості у спілкуванні	171
5.3. Емоційна саморегуляція у процесі спілкування, її методи та техніки	178
5.4. Психологічні механізми саморегуляції	178
5.5. Властивості особистості, за допомогою яких здійснюється регуляторна діяльність у спілкуванні	187
5.6. Особистісні детермінанти саморегуляції спілкування	191
5.7. Емоціогенні ситуації у спілкуванні: сутність, ознаки, способи подолання	199

<i>Резюме</i>	203
<i>Терміни й поняття</i>	205
<i>Питання для перевірки знань</i>	205
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	206
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	209
Розділ 6. ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ	212
6.1. Сутність поняття «педагогічне спілкування». Структура педагогічного спілкування	213
6.2. Система комунікативних умінь педагога	219
6.3. Професійні здібності, що визначають успішність педагогічного спілкування	223
6.4. Особистісні особливості педагога, які ускладнюють педагогічне спілкування	225
6.5. Педагогічний такт	228
6.6. Етапи спілкування педагога з учнями (студентами) у процесі проведення лекції, практичного заняття	231
6.7. Стили педагогічного спілкування	235
<i>Резюме</i>	241
<i>Терміни й поняття</i>	244
<i>Питання для перевірки знань</i>	244
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	245
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	245
Розділ 7. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ	248
7.1. Структура ділового спілкування	249
7.2. Технологія ділової бесіди	257
7.3. Психологія ділових переговорів	266
7.4. Конфлікти в діловому спілкуванні	276
<i>Резюме</i>	286
<i>Терміни й поняття</i>	288
<i>Питання для перевірки знань</i>	289
<i>Завдання для індивідуальної роботи</i>	290
<i>Література для поглибленого вивчення</i>	290
Термінологічний словник	292
Предметний покажчик	303



Навчальне видання

**САВЕНКОВА Людмила Олексіївна
СГАДОВА Валентина Василівна
БОРИСЕНКО Лариса Леонідівна та ін.**

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Навчальний посібник

*За загальною редакцією
Л. О. Савенкової*

В оформленні обкладинки використано
рисунок художника *В. Якімчук*

Редактор *С. Кирилак*
Художник обкладинки *Т. Матвієнко*
Коректор *А. Фіялка*
Верстка *І. Грибанової*

Підп. до друку 19.04.12. Формат 60×84/16. Папір офсет. № 1.
Гарнітура Тип Таймс. Друк офсет. Ум. друк. арк. 17,96.
Обл.-вид. арк. 20,44. Наклад 845 пр. Зам. № 11-4135

Державний вищий навчальний заклад
«Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»
03680, м. Київ, проспект Перемоги, 54/1

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи (серія ДК, № 235 від 07.11.2000)

Тел./факс (044) 537-61-41; тел. (044) 537-61-44
E-mail: publish@kneu.kiev.ua

Для нотаток

Для нотаток