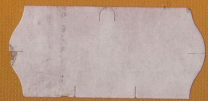
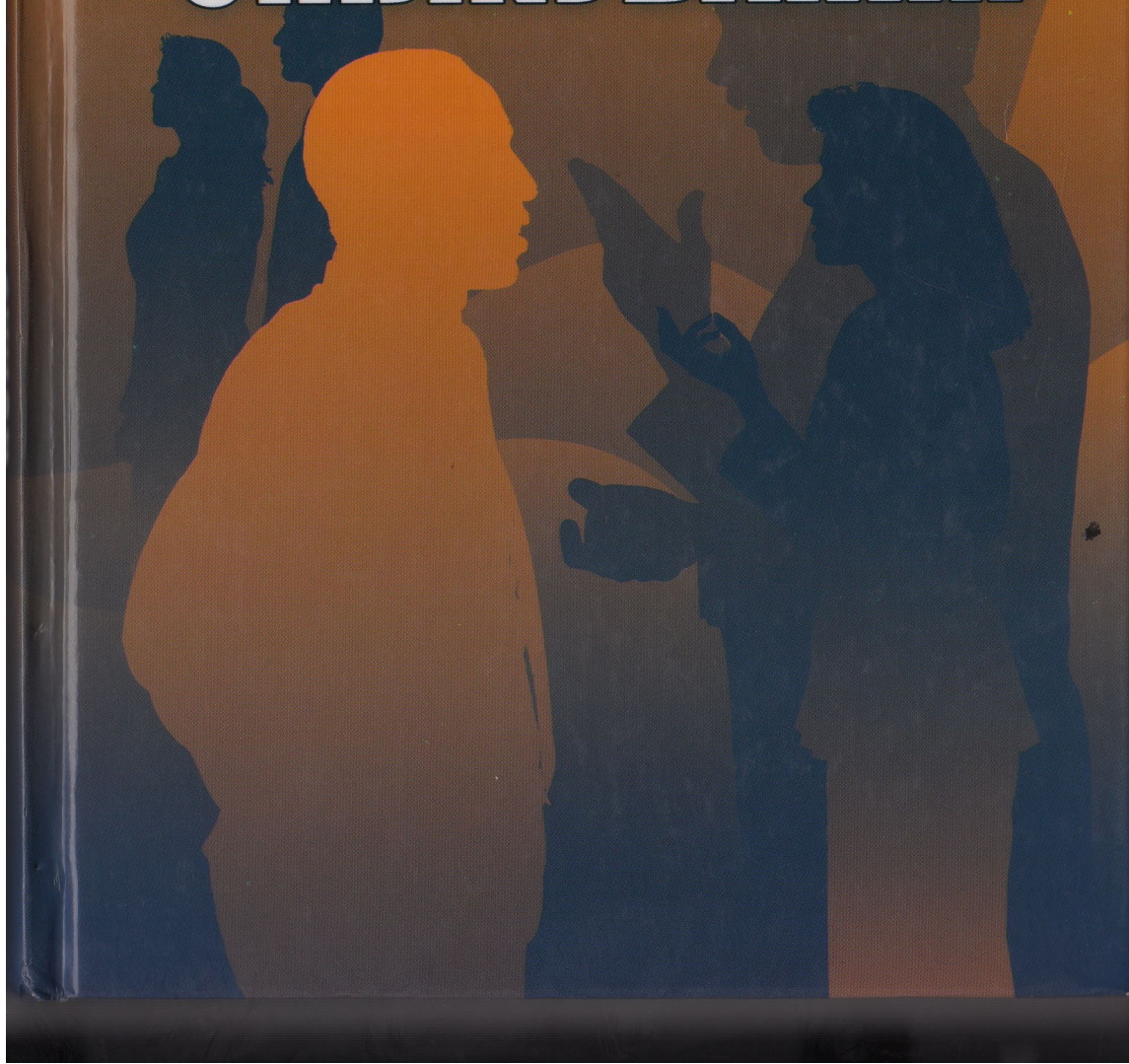


88.5.075  
943

М. М. Філоненко



# ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМ. О. О. БОГОМОЛЬЦЯ

М. М. Філоненко

# ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Підручник

*Затверджено  
Міністерством освіти і науки України  
як підручник для студентів  
вищих навчальних закладів*

Київ  
«Центр учбової літератури»  
2008

ББК 88.5я73  
Ф 48  
УДК 316.6 (075.8)

*Гриф надано  
Міністерством освіти і науки України  
(Лист № 1.4/18-Г-868 від 16.04.2008 р.)*

**Рецензенти:**

**Чепелєва Н. В.** — доктор психологічних наук, професор;

**Павелків Р. В.** — доктор психологічних наук, професор;

**Шевців З. М.** — кандидат педагогічних наук, доцент.

**Філоненко М. М.**

Ф 48 Психологія спілкування. Підручник. – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 224 с.

ISBN 978-966-364-740-1

У підручнику охоплено широке коло психологічних проблем спілкування. Вивіляються теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, шляхи його оптимізації. Особливу увагу приділено специфіці міжособистісного спілкування в професіях типу «людина-людина», а саме звертається особлива увага на психологічні аспекти спілкування в медичній та педагогічній галузях суспільного життя. Підбрано й адаптовано комплекс психотехнічних вирав, що дають можливість певною мірою ефективно спілкуватися, запобігати конфліктам, оптимізувати діяльність. Містяться психологічні вирави і запитання, комплекс психодіагностичного інструментарію, короткий термінологічний словник.

Підручник адресований студентам гуманітарного та медичного профілю. Ним можуть користуватися також усі, хто бажає отримати практично орієнтовані психологічні знання, вміння та навички діагностики, прогнозування, регуляції міжособистісних відносин у реалізації своєї професійної діяльності – вчителям, викладачам вищої школи, медсестрам, лікарям, менеджерам та ін.

ББК 66.01я73

ISBN 978-966-364-740-1

© Філоненко М. М., 2008

© Центр учбової літератури, 2008

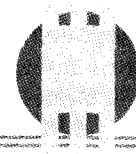
# ЗМІСТ



<b>Передмова</b> . . . . .	5
<b>Розділ 1. Спілкування як феномен психології</b> . . . . .	8
1.1. Теоретичні аспекти процесу спілкування . . . . .	8
1.2. Розвиток спілкування в онтогенезі . . . . .	16
1.3. Спілкування як потреба . . . . .	18
<b>Розділ 2. Основні характеристики спілкування</b> . . . . .	21
2.1. Класифікація видів спілкування . . . . .	21
2.2. Класифікація функцій спілкування . . . . .	23
2.3. Модель мовленнєвої комунікації . . . . .	25
2.4. Засоби спілкування . . . . .	28
2.5. Основні форми спілкування . . . . .	42
2.6. Стратегії та тактики спілкування . . . . .	49
2.7. Основні стилі спілкування . . . . .	49
2.8. Типи комунікабельності людей . . . . .	51
<b>Розділ 3. Спілкування як обмін інформацією</b> . . . . .	54
3.1. Специфіка процесу обміну інформацією . . . . .	54
3.2. Комунікативні бар'єри . . . . .	57
3.3. Правила подачі зворотного зв'язку . . . . .	61
3.4. Слухання та говоріння . . . . .	63
<b>Розділ 4. Спілкування як взаємодія</b> . . . . .	72
4.1. Інтерактивна сторона спілкування . . . . .	72
4.2. Теорії міжособистісної взаємодії . . . . .	73
4.3. Різновиди міжособистісних контактів . . . . .	77
4.4. Взаємодія як організація діяльності . . . . .	79
4.5. Психологічний вплив . . . . .	81

<i>Розділ 5. Спілкування як розуміння та сприйняття одне</i>	
<b>одного</b> . . . . .	85
5.1. Характеристика соціальної перцепції . . . . .	85
5.2. Візуальна психодіагностика. . . . .	86
5.3. Ефекти соціальної перцепції . . . . .	95
<i>Розділ 6. Конфліктне спілкування</i> . . . . .	100
6.1. Конфлікт: елементи, типи, динаміка конфлікту . . . . .	100
6.2. Особливості поведінки у конфліктній ситуації . . . . .	110
6.3. Маніпулятивна та актуалізаторські моделі спілкування . . . . .	114
6.4. Технології виходу з конфлікту . . . . .	122
<i>Розділ 7. Спілкування і манери поведінки лікаря</i> . . . . .	128
7.1. Психологічні аспекти спілкування лікаря з пацієнтом . . . . .	128
7.2. Соціально-психологічний портрет особистості лікаря . . . . .	132
7.3. Особливості особистості пацієнта . . . . .	137
7.4. Слово лікаря, відвертість із хворим . . . . .	144
<i>Розділ 8. Майстерність педагогічного спілкування</i> . . . . .	151
8.1. Особливості спілкування «викладач–студент» . . . . .	151
8.2. Педагог як актор . . . . .	156
8.3. Методи завоювання уваги . . . . .	159
8.4. Формування комунікативної культури викладача . . . . .	161
8.5. Стилi педагогічного спілкування . . . . .	167
8.6. Структура особистісно-групового педагогічного спілкування . . . . .	168
8.7. Психологічні особливості студентів . . . . .	169
8.8. Особливості міжособистісного спілкування педагога і студента . . . . .	171
8.9. Моделі спілкування педагога та студентів . . . . .	173
8.10. Учбові конфлікти . . . . .	174
8.11. Правила педагогічного спілкування . . . . .	179
<b>Короткий термінологічний словник</b> . . . . .	181
<b>Література</b> . . . . .	188
<b>Додатки</b> . . . . .	192
Психотехнічні вправи для розвитку комунікабельності . . . . .	192
Психологічні тести для самоконтролю . . . . .	203
Психологічні вправи для самостійної роботи з курсу «Психологія спілкування» . . . . .	220

## ПЕРЕДМОВА



На сьогодні актуальним питанням взаємостосунків між людьми є питання комунікацій між ними. Психологія спілкування досліджує особливості взаємозв'язків людини з різними суб'єктами соціального середовища, допомагає їм глибше пізнати світ і водночас себе, своє оточення, ефективно взаємодіяти з ним. Процесу комунікації варто приділяти увагу всім людям, а особливо тим, які відносять себе до професій типу «людина-людина»: психолога, лікаря, педагога, медичної сестри, керівника, актора та ін.

З *першого по шостий розділ* висвітлюються науково-методологічні проблеми психології спілкування. Розглядаються основні характеристики спілкування, аналізується спілкування як соціальна потреба людини, класифікуються основні функції спілкування, характеризується конфліктне спілкування та ін.

У *сьомому розділі «Спілкування і манери поведінки лікаря»* розглядаються питання комунікативної компетенції лікаря, вміння встановлювати контакт з пацієнтом, вести бесіду, збирати результати анамнезу.

Висвітлюються проблеми здоров'я і нездоров'я людини, які все більше визначаються соціально-психологічними факторами, а це означає, що лікування багатьох хвороб неможливе без врахування соціальних за своєю природою відносин людини з навколишнім мікросередовищем. Це потребує від лікаря вміння будувати довірливі стосунки з пацієнтом (терапевтична взаємодія). Кожен пацієнт прагне зустріти в особі лікаря уважного слухача, старанного спостерігача, ефективного клініциста, а також людину, яка володіє комунікативними вміннями.

Професійна підготовка лікаря має свої особливості.

1. Лікар загальної практики працює з усіма віковими категоріями пацієнтів, що потребує від нього додаткових знань з психології спілкування;

2. Лікар загальної практики, обслуговуючи всіх членів сім'ї, мимоволі буває поінформований про внутрішньосімейні проблеми і повинен бути готовим дати кваліфіковану пораду щодо вирішення конфліктних ситуацій, соціальних проблем.

Останніми роками отримала широке визнання думка про введення в програми навчання лікарів усіх рівнів соціально-психологічну підготовку, оскільки соціально-психологічна компетентність лікаря лежить в основі встановлення терапевтичного альянсу з пацієнтом, корелює з психологічним ефектом лікування і, таким чином, дозволяє:

*по-перше*, краще розрізняти і правильніше використовувати в тактиці лікаря вербальні та невербальні знаки пацієнтів;

*по-друге*, ефективніше діагностувати, оскільки ефективна діагностика залежить не тільки від установа сوماتичних симптомів хвороби, а й від умінь лікаря виявити причини, які можуть мати психологічну чи соціальну природу, що, в свою чергу, потребує іншого лікування;

*по-третє*, добиватися згоди пацієнта з ходом лікування, тому що небажання піддаватися лікуванню — найсерйозніша проблема в медицині;

*по-четверте*, надавати пацієнтам адекватну медичну інформацію, яка допомагала б їм вести здоровий спосіб життя, підвищуючи таким чином роль лікаря в зміцненні здоров'я і профілактиці хвороб;

*по-п'яте*, впливати на різні форми відображення хвороби (емоційну, інтелектуальну, мотиваційну) та активізувати компенсаторні механізми, підвищуючи психосоматичний потенціал особистості пацієнта, допомогти йому відновити зв'язок зі світом, порушити стереотипи, спричинені хворобою, і створити зразки здорового реагування;

*по-шосте*, ефективніше діяти лікареві в найбільш «чутливих» аспектах взаємовідносин лікар–пацієнт, які часто трапляються на практиці (наприклад, необхідність повідомити пацієнтові, що він невиліковно хворий; сказати родичам пацієнта, що той незабаром має померти, тощо).

Бесіда з пацієнтом не повинна обмежуватися лише збиранням скарг і даних, анамнезу про розвиток захворювання — вона обов'язково повинна забезпечити дослідження проблеми пацієнта. Він далеко не завжди звертається до лікаря в разі появи симптомів захворювання чи нездужання. Лікар загальної практики повинен розібратися, що є основним мотивом візиту до нього пацієнта, а в основі цього лежить вміння спілкуватися, тобто во-

лодіти не лише теоретичними аспектами спілкування, а й прикладними, які необхідні в безпосередній практиці діяльності лікаря.

У восьмому розділі «Майстерність педагогічного спілкування» піднімаються актуальні питання комунікативного процесу на рівні «викладач–студент».

Викладач є суб'єктом, який організує і управляє навчальним процесом. Особисті характеристики педагога, стиль його поведінки, спілкування, вміння будувати взаємостосунки зі студентами та колегами, вміння уникати конфліктів у спілкуванні, співпереживати, емпатувати, прогнозувати поведінку студентів, «читати їх як книгу», вміння переконувати, емоційно заражати та ін.

Серйозним кроком до системного відновлення вузівської освіти повинне стати посилення уваги до особистісного зростання викладачів вузу, щоб усі ключові педагогічні позиції у вузі зайняли педагоги-гуманісти, природно, змістовні, яскраві особистості, що самореалізуються і саморозвиваються, здатні пред'явити студентам свою глибоку повагу до них, до культури, захопленням своєю професійною справою, а також бути цікавими вченими, що проводять актуальні дослідження, здатні бути прикладом для своїх вихованців, які зорієнтовані на глибинне гуманістичне спілкування, прояв емпатії по відношенню до них. Саме тому не тільки для науки, але насамперед для здійснення якісної освіти насамперед варто орієнтуватися на особистісну спрямованість, особисту зрілість педагога як важливу професійну підготовку до викладання у вищій школі, наявність у нього відповідних комунікативних вмінь та навичок.



# СПІЛКУВАННЯ ЯК ФЕНОМЕН ПСИХОЛОГІЇ

РОЗДІЛ



## 1.1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

*Будь-яка людська діяльність  
неможлива поза спілкуванням*

О. О. Леонтьєв

Ознайомлення з таким психологічним феноменом, як спілкування, розпочнемо зі стародавньої притчі. Посеред шляху лежав пес, повз нього проходило безліч людей, і кожен з них, проходячи поводити себе по-різному. Одні обережно обходили боком, щоб не наступити на нього, інші боляче штовхали, щоб не заважав, ще одні охоче жбурляли камінням або голосно на нього кричали. А неподалік сидів старий жебрак. Дивився він на все це та й запитав у пса: «Чому ти тут лежиш?», на що той відповів: «Я шукаю собі доброго хазяїна».

Якщо цю притчу перекласти мовою сьогодення, то можна сказати, що наше з вами життя — той самий шлях, посеред якого є ми. На ньому ми зустрічаємося з різними людьми, всі вони по-різному до нас ставляться, вони не завжди стримані, часто в нас із ними виникають сварки або просто проявляється незадоволення. Така поведінка людей має певне підґрунтя, яке можна пояснити з психологічної точки зору, чим, власне, і займається предмет психології спілкування. Вивчивши його, можна зрозуміти інших, їхні почуття, емоції, бажання, можна навчитися, як поводитися, коли сварка не тільки виникла, а й переросла в конфлікт, як володіти собою, своїм голосом, як вміти читати невербальну поведінку і т.ін.

Суспільство являє собою багатоякісну і багаторівневу систему відношень людини до світу. Воно включає не лише відношення людини до предметного світу, а й до інших людей, з якими вона вступає в прямі і опосередковані контакти, тобто спілкування.

Психологія спілкування — це розділ загальної психології, предметом якого є психологічна специфіка процесів спілкування, які розглядаються під кутом зору взаємовідносин особистості та суспільства. Говорячи про психологічну специфіку, варто мати на увазі, що процеси спілкування можуть бути розглянуті не тільки під психологічним, а й під іншим кутом зору — соціологічним, лінгвістичним та ін.

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

Дано наукове визначення поняття комунікації, яке зафіксоване у Лінгвістичному енциклопедичному словнику: **«Комунікація — специфічна форма взаємодії людей у процесі їхньої пізнавально-трудової діяльності».**

У той самий час спілкування є необхідною умовою будь-якої діяльності людини, але при цьому маючи суспільну природу, а ми говоримо про діяльність лише тоді, коли ця діяльність соціальна за своєю суттю, а не за зовнішніми формами її існування. Тому можна стверджувати, що будь-яка людська діяльність неможлива поза спілкуванням. Отже, комунікація є важливим елементом діяльності людини.

За концепцією С.Л. Рубінштейна діяльність — це психологічне поняття, яке визначається активністю або процесуальністю, а саме — специфічною предметно- та соціально- детермінованою організацією, яку варто позначати терміном «діяльність». Він приписує не самим психічним процесам, а їхнім зовнішнім проявам, формам та безпосередній дії на зовнішній світ — нехай це світ речей чи людей немає значення.

Аналізуючи праці Д.Н. Узнадзе, можна зазначити, що для нього поняття діяльності є звичайна активність психіки. Інше питання, що ця активність означає відношення суб'єкта до навколишньої дійсності.

А.В. Петровський розглядає діяльність як внутрішню (психічну) і зовнішню (фізичну) активність людини, яка регулюється свідомою метою.

О.О. Леонт'єв розділяє позицію психологів школи Л.С. Виготського. Психологічний аналіз показує, що внутрішня, ідеальна діяльність має таку саму будову, як і діяльність практична. Важливою психологічною особливістю діяльності є те, що вона включається в психічну активність окремої особистості та соціально

детермінована. О.О. Леонт'єв зазначає, що діяльність людини завжди соціальна, незалежно від того, здійснюється вона безпосередньо в колективній формі чи в формі індивідуальної творчої активності. Надалі будемо говорити про такий вияв діяльності, як мовленнєва діяльність, в основі якої лежить процес спілкування.

Мовленнєва діяльність і взагалі спілкування як діяльність, зокрема, є таким самим видом діяльності, як продуктивна та пізнавальна діяльність, вона має в психологічному відношенні таку саму принципову організацію. Так само може розглядатися як з точки зору об'єктивного результату та соціальної організації. Мовленнєва діяльність може трактуватися не тільки в плані психології спілкування, а й як соціальна взаємодія.

Резюмуючи вищезазначене, скажемо, що мовленнєва діяльність визначається як спеціалізоване застосування мови для спілкування (діяльність професійного оратора, лектора, драматичного актора, сстрадного співака та ін.)

Відомо, що спілкування (комунікація) — це обмін повідомленнями, інформацією, яка подається у вигляді усних чи письмових текстів мовою, якою володіють співрозмовники. І здійснюється у мовленнєвих актах, різних за формою (діалог, полілог, монолог). Неодмінним учасником спілкування, крім мовця, є слухач, реальний чи уявний. Мовлення, таким чином, є конкретне говоріння, усне чи писемне, а також сприйняття (слухання або читання).

Що є мотивом та метою комунікації? Принцип вмотивованості та доцільності визначає і наші мовленнєві вчинки. Співрозмовники, як правило, вступають у мовленнєвий контакт, щоб повідомити і дізнатися, обговорити і домовитися, запропонувати, спонукати до дії та ін. Навіть випадкова розмова в очікуванні потяга викликана мотивом (тривогого очікування) і має мету (заспокоїти себе чи співрозмовника).

*Метою комунікації є досягнення взаєморозуміння чи забезпечення взаємодії. З'ясування позиції співрозмовника, досягнення взаєморозуміння, забезпечення взаємодії є глибинною схемою стратегії спілкування.*

Відомо, що комунікація торкається всіх сфер свідомої діяльності людини. На це є причини. Людина — соціальна істота, яка може нормально жити і діяти тільки в оточенні інших людей, разом з якими індивід входить у суспільні структури і виконує громадські функції. Кожен із нас — особистість, що проявляється через соціальні ролі — в родині, на роботі, в навчанні, на відпочинку та ін. Соціалізація індивіда, тобто його включення у струк-

туру суспільства, — це мотив, що спонукає дітей засвоювати рідну мову, а дорослих — вивчати іноземну мову. Отже, соціалізація досягається через комунікацію. Згадайте історію Робінзона Крузо: опинившись поза соціальним оточенням, він сконструював собі умовного співрозмовника у вигляді щоденника, з яким і обговорював свої плани.

Таким чином, комунікація спирається на надзвичайно важливі цілі — взаєморозуміння і взаємодію та могутній мотив — потребу у соціалізації. Без комунікації неможливе існування суспільства і, відповідно, життя індивіда. Якщо немає мотиву і мети, ми надаємо перевагу мовчанню, намагаємось обійтись без комунікації, якщо можемо обійтись без чужої допомоги. Безумовно, мова має і інші функції, наприклад, *когнітивну* (функцію пізнання: в словах накопичені наші знання про світ), *естетичну* (нам може подобатися вірш навіть безвідносно до його змісту) та ін. Але ці функції мови вторинні, вони є похідними від комунікативної або супроводжують її.

Отже, головна мета комунікації — *обмін інформацією різного роду*. Спілкування та обмін інформацією між людьми здійснюється не тільки за допомогою мови. З давніх часів у людському суспільстві використовувалися додаткові засоби спілкування і передачі інформації, багато з яких існує й дотепер. Наприклад, аборигени Африки використовують мову свисту, сигнали барабанів, дзвіночків, гонгу та ін. «Мова квітів», поширена на Сході, також є засобом передачі інформації, яку в деяких випадках не дозволяється передавати словами (наприклад, троянда — символ любові, айстра — суму, незабудка — пам'яті та ін.). Дорожні знаки, сигнали світлофора, сигналізація прапорами тощо — усе це засоби передачі інформації.

Більшість вітчизняних дослідників розмежовують поняття «спілкування» і «комунікація», підкреслюючи, що, на відміну від комунікації, у спілкуванні відображена вся складність реального світу людських відносин з його цінностями і суб'єктивними смислами. Крім того, якщо в понятті «спілкування» наголос робиться на взаємному обміні інформацією (діалогічність, взаєморозуміння), то в понятті «комунікація» наголошується на передачі інформації.

**Спілкування** — це універсальна потреба людського буття, яка виникає і функціонує в різних формах людських відносин.

Однією з форм взаємодії суб'єкта і об'єкта діяльності, ланкою, яка зв'язує суспільно-історичний досвід з колективною діяльністю, виступає мова. Саме мова є найпершою і найхарактернішою ознакою людини.

Мова як найважливіший засіб людського спілкування виступає також засобом пізнання, мислення. Завдяки цьому комунікація між людьми є основним механізмом становлення людини як істоти соціальної, засобом впливу суспільства на особистість.

Мова також є основною формою національної культури і насамперед — першоосновою літератури. Спілкуючись між собою, люди користуються реченнями. Отже, речення — основна одиниця спілкування. Мова існує у вигляді різноманітних актів мовлення, повторюваних усно і зафіксованих за допомогою письма. Кількість мовленнєвих ситуацій нескінченна, тому що їх змістом є оточуючий нас світ. Відповідно, нескінченна і кількість наших повідомлень. Як же в такому випадку оволодіти мовою?

Відомо, що, наприклад, В. Шекспір, Л. Толстой обходились у своїх творах словником, який становив 20–25 тисяч слів. Дипломований перекладач іноземної мови знає 4–6 тисяч слів. У межах повсякденного спілкування ми користуємося приблизно 2 тисячами слів. Як же нам вдається обмежити нескінченність світу?

Справа в тому, що величезна кількість комунікативних завдань зводиться до комбінації із обмеженої кількості комунікативних інтенцій, як арифметична задача будь-якої складності складається із послідовних дій складання, віднімання, множення, ділення. У наших мовленнєвих актах ми інформуємо, переконуємо, звертаємось із проханням, погоджуємося, ділимося думками та оцінками. Але, незважаючи на різноманіття комунікативних ситуацій, число «типових» комунікативних завдань невелике, а відповідно до цього — невелике й число їх стандартних рішень. Ми говоримо тільки про те, що цікавить нас самих та наших співрозмовників. Чим частіше повторюється деяка комунікативна задача, тим кращими стають засоби її мовленнєвої реалізації.

Комунікація як діяльність потребує розвитку автоматизованих навичок, творчих мовленнєвих вмінь та «відчуття мови». Безумовно, знання, особливо лексичні, граматичні, фонетичні, становлять основу, з якої розвиваються навички цієї діяльності. Ці знання людина одержує ще в школі. Але головна вада навчального процесу в школі полягає в тому, що учні, вивчаючи мову, не володіють нею, тобто не вміють застосовувати вже набуті знання в конкретній мовленнєвій ситуації.

У наш час, коли гуманізація всіх сфер життя є провідною тенденцією при розв'язанні будь-якої проблеми, впливова сила мови повинна активізуватися. Виникає велика потреба у використанні

мовних засобів під час спілкування один з одним і з іншими людьми, тобто виникає проблема володіння комунікативними навичками та мовленнєвими вміннями на достатньому рівні. Володіти такими вміннями та навичками — це означає вміти правильно вибрати стиль мовлення, підкорити форму мовленнєвого висловлювання завдання спілкування, застосувати ефективні мовленнєві засоби.

Під час спілкування необхідно врахувати такий момент: мовленнєві навички за своєю природою є механічними, стереотипними. Комунікативні вміння мають творчий характер: умови спілкування ніколи не повторюються повністю. Згадайте давньогрецького філософа Геракліта: «Ніхто двічі не може увійти в одну річку, через мить і він не той, і річка інша». Отже, кожен раз відповідно до ситуації спілкування людина підбирає необхідні мовні засоби та мовленнєві навички. Тому прийоми та форми навчання комунікативних вмінь повинні відрізнятися від прийомів навчання мовленнєвим навичкам.

Під поняттям «комунікативні вміння» розуміємо, насамперед, володіння різними функціональними стилями, тобто вміння використовувати мовні засоби, оптимальні для конкретної мовленнєвої ситуації, додержання правильної літературної вимови, правопису, лексичних, граматичних і орфоепічних норм. Без цих вимог не можна говорити про опанування комунікативними вміннями. Але зміст цього поняття включає в себе і уміння найточніше й найповніше висловити думку, логічно її обґрунтувати, вміло застосувати мовну скарбницю досвіду багатьох поколінь, народну мудрість, мораль і культуру народу — прислів'я і приказки, які дійшли до нас із сивої давнини.

Розглянемо вираз «мовленнєва комунікація». Чому в цьому виразі використовується слово «мовленнєва», якщо досі ми казали, що мова — найважливіший засіб спілкування? Відповідь на це ми знайдемо після з'ясування відмінностей, що існують між поняттями «мова» і «мовлення». Нагадаємо, що ці поняття розрізняються в багатьох мовах (англ. Language / speech; нім. Sprache / rede; франц. Langage / parole).

Спроцено можна сказати, що мова — це система знаків, одиниці якої і відношення між ними створюють ієрархічно впорядковану структуру. Саме в цьому значенні слово виступає як знак. У цьому значенні говорять про систему української, російської, англійської і будь-якої іншої мови. Універсальними мовними одиницями (тобто одиницями, що існують у будь-якій мові) є звуки, морфеми (корені, суфікси, префікси), слова, словосполучення,

речення. Кожна одиниця належить до певного рівня мови. Ці рівні взаємопов'язані і суворо впорядковані: звуковий рівень — морфемний — лексичний — морфологічний — синтаксичний — семантичний (або смисловий) рівень. У кожній мові існують правила, норми використання тих або інших одиниць.

Мовленням називається один з видів комунікативної діяльності людини: використання мови для спілкування з іншими людьми. У цьому смислі мовлення — це конкретна діяльність, що виражається або у звуковій формі, або в письмовій.

У слові «мова» переважаючим значенням є «система, структура», а в слові «мовлення» — «діяльність». Тому, визначаючи слово «комунікація», доречним є застосування терміна «мовленнєва».

Першим принципово важливим кроком у напрямі створення психології мовленнєвої діяльності як частини психології спілкування і тим самим як відносно самостійної частини загальної психології є поява «психолінгвістики». Ця міждисциплінарна галузь ставить перед собою завдання внутрішньої психологічної організації мови. До числа її завдань можна віднести, зокрема: рівні психофізіологічної організації мовленнєвої діяльності, оперативні одиниці мовлення та ін.

Психолінгвістика принципово орієнтована на дослідження тієї ланки мовленнєвої діяльності, тих факторів спілкування, які мають індивідуальний і в той же час універсальний характер.

До процесу спілкування є різні наукові підходи. Зокрема, згідно з концепцією Б. Ананьєва, людина є суб'єктом трьох основних видів діяльності: праці, пізнання та спілкування. На думку Б. Ломова та його послідовників, спілкування і діяльність — аспекти соціального буття людини. Згідно з їхнім підходом, спілкування вивчається з позиції притаманної йому власної самостійності як процес, що необов'язково зумовлюється потребами в спільній діяльності, оскільки може бути й самовмотивованим.

У цьому разі спілкування для людини є не лише засобом, а й метою. Можна пригадати безліч ситуацій, коли спілкування відбувалося (розповіді про літній відпочинок, прочитані книги, спогоди про минуле тощо), хоча й не було вмотивоване потребою у спільній діяльності.

Отже, мовленнєва діяльність властива лише людині. Хтось може заперечити: а хіба немає якогось аналогу людської мови у тварин? Чи не згадувалося про «котячу мову»? Адже буває, що крик однієї ворони піднімає в повітря усю воронячу зграю. Ви також спостерігали, як двоє мурашок, зустрівшись, щось передають одна одній, спілкуючись «вусиками-антенами»; поспілкува-

лися — і ось уже потяглася низка мурашок до розсипаного десь у кутку підлоги цукру. Так, і в тварин існує розвинена система комунікацій — вони дійсно подають одна одній сигнали, наприклад, про якусь загрозу.

Вираз «розуміти мову тварин» давно став для нас звичним і навіть набуває конкретності (дослідники цілком серйозно стверджують не лише про «котячу», а й про справжні «собачу» або «мавпячу» мови тощо).

Головна відмінність комунікації людини й тварини полягає в тому, що людині притаманні вищі форми психологічного узагальнення тільки завдяки тому, що вона за допомогою мислення відображає дійсність. Здавалося б, тварина також здатна до узагальнення, оскільки вона може здійснювати функціональне одухотворення матеріально різних сигналів та функціонально розмежовувати їх. Але чи можна в даному випадку ставити знак рівності? Чи можна вважати, що слово має для людини фіксоване значення, оскільки воно щось заміщає, воно стоїть замість іншого немовного сигналу?

Звичайно, ні, і між твариною та людиною є велика відмінність. Людина реагує не на сам знак як фізичне явище, не на те, що означає. Саме це притаманне лише тваринам, які «розуміють» людську мову, наприклад, собакам. У собаки немає фіксованого сприйняття слів мови людини. Собака орієнтується насамперед на акустичні ознаки мовного сигналу. Людина ж реагує на те, що цей знак означає, і слова, які мають належність до мови людини, відзначаються властивістю набувати нових значень.

Пізнаючи дійсність, предмети і явища в їх зв'язках та взаємозалежностях з іншими предметами та явищами, людина виділяє в цих предметах суттєві ознаки, абстрагує їх, закріплює і передає іншим людям, які проєктують таким чином суспільне знання, суспільний досвід на нову дійсність, опосередковуючи ним свою свідомість.

Отже, комунікативні сигнали, що їх подають тварини, принципово відмінні від людського мовлення: адже вони ґрунтуються на першій сигнальній системі — елементарних рефлексах, реакції на зовнішнє оточення. Тому «мова тварин» незрівнянно бідніша й простіша, ніж людська. Людське ж слово — продукт другої сигнальної системи. Тому комунікація між тваринами відбувається на рівні інстинктів, а комунікація між людьми — на рівні інтелектуального спілкування.

Фізіологічною основою спілкування в людини є домінування діяльності лівої півкулі мозку, де розташований *центр руху мов-*



лення (він відповідає за вимову та силу голосу), *центр зору мовлення* (він відповідає за читання), *центр слуху мовлення* (регулює сприймання мови на слух та її розуміння), *графічний центр* (відповідає за писемне мовлення). Характерно, в разі при ушкодженні саме цієї ділянки головного мозку виникає *афазія* (мовленнєві дефекти).

## 1.2. РОЗВИТОК СПІЛКУВАННЯ В ОНТОГЕНЕЗІ

Індивід може реалізовуватися як соціальна істота лише в спілкуванні з іншими людьми. Людина, з'являючись на світ, не має ніяких навичок, здібностей для існування. Ті якості, які забезпечують її життєдіяльність у певному соціумі, вона набуває в процесі спілкування. Іноді говорять, що якби раптово на Землі зникли люди віком старші двох років, то малюки, які вижили, вирости б дикунами. Вони не змогли б скористатися досягненнями прогресу людства. Більше того, вони не змогли б розмовляти один з одним, не знали мови. Все це виникло в процесі спілкування в далекій давнині людства, і всього цього навчається кожна людина від інших людей теж у процесі спілкування з ними.

Коли говорять про роль спілкування у формуванні людської психіки, то наводять приклади дітей-мауглі. Ці класичні приклади показують, що без спілкування з людьми дитина не стане людиною в повному розумінні цього слова. Але відносно мауглі існує цікава наукова гіпотеза, яка дає можливість подивитися на цю проблему з іншого боку. Згідно з цією гіпотезою, всі мауглі — діти розумово неповноцінні.

Знижені інтелектуальні здібності сприяють пробудженню інстинктів і адаптивних механізмів, що дозволяє таким дітям вижити в природному середовищі. Психічно повноцінна дитина в подібній ситуації не змогла б вижити, тому що інстинкти зникли заради того, щоб дати життя новим силам, які дозволяють дитині ввібрати багатства світу людей.

На ранніх етапах онтогенезу спілкування має особливо велике значення для розвитку особистості дитини. Поведінка, діяльність і ставлення дитини до світу і самого себе значною мірою визначається її спілкуванням з дорослими. Як підмічав Д.Б. Ельконін, дитина — це завжди дві людини: вона і дорослий. Сучасні дослідження поведінки немовлят (О.В. Запорожець, М.І. Лісіна, Д.Б. Ельконін) показали, що в перші дні після народження діти не виявляють потреби у спілкуванні з дорослими. Це свідчить

про те, що потреба у спілкуванні не природжена, а формується в процесі взаємодії з дорослим.

Спілкування з оточуючими людьми складається в онтогенезі поступово. Його передумовою є реакції зосередження, які виникають у малюка в перші дні життя в контакті з дорослими. Однією з перших ознак цих контактів є посмішка дитини у відповідь на ласку дорослого (на 4-ому тижні життя). Вже на другому місяці життя виникає специфічно людська соціальна за своєю природою потреба — потреба в дорослій людині, у спілкуванні з дорослими, що доглядають дитину. Первинною формою вияву цієї потреби є реакція пожвавлення. Це є безпосередньо-емоційне спілкування з партнером. В такому спілкуванні, виражаючи своє ставлення до партнера, діти використовують різні експресивно-мімічні засоби (погляд, посмішка, виразні рухи, вокалізація).

Отже, виділимо основні етапи оволодіння процесом комунікації в онтогенезі дитини:

1. **Домовленнєвий етап**, який триває приблизно до 11 місяців. На початку відбувається розвиток фонематичного слуху: немовля вчиться розрізняти інтонацію, тембр голосу людей, які його оточують, а з двомісячного віку починає агукати — співати голосні звуки. Це і є початок зворотного зв'язку — прагнення маленької дитини відповісти оточенню, увійти з ним у контакт. Агукання переростає в лемент, нескінчене повторення складів («ма-ма», «та-та», «ба-ба»), а згодом — у свідоме вимовляння слів.

2. **Етап початкового оволодіння мовою**: дитина, коли їй виповнюється рік, починає вимовляти слова, спочатку просто наслідуючи дорослих — вона прагне насамперед задоволення своїх елементарних потреб. Слів ще не вистачає, і вони є багатозначними. Так, вимовляючи слово «мама», малюк сигналізує про різні речі: можливо, йому хочеться пити, можливо — на руки, а може, слід допомогти йому щось зробити. На допомогу приходять активна жестикуляція, міміка тощо.

3. **Етап оволодіння граматичною структурою мови** — наступний: лексикон розширяється, у мовленні дитини з'являються певні граматичні конструкції тощо; цей період триває до 7 років. Саме цей вік, який педагоги називають дошкільним, особливо відкритий для оволодіння й рідною, і, паралельно, різними іноземними мовами.

### 1.3. СПІЛКУВАННЯ ЯК ПОТРЕБА

У зв'язку з вищезазначеним по-новому бачиться проблема генезису спілкування як потреби людини. І перше питання — чи існує взагалі така потреба?

Майже всі психологи, які намагаються дати класифікацію потреб (needs), включають сюди і потребу у спілкуванні. Відома класифікація Гілфорда відносить її до соціальних потреб. Р. Кеттел говорить про «інстинкт спілкування». Потреба спілкуватись у концепції А. Маслоу трактується як основна, фундаментальна потреба людини. В Маккола потреба в спілкуванні також вроджена і трактується як потяг до взаємодії. З іншого боку, О.Г. Ковалев, класифікуючи потреби на матеріальні, духовні та соціальні, відносить потребу в спілкуванні до числа останніх. А.В. Петровський вважає її духовною потребою (за походженням — культурною).

Потреба в спілкуванні властива не лише людині, а й багатьом тваринам, які з'являються на світ безпорадними і потребують догляду. Спочатку ця потреба в маленькій дитини, можливо, має деяку подібність з тваринами. Але швидко набуває рис людського характеру. Тобто першочерговою потребою у спілкуванні «тваринна», тобто не є соціальною — насправді це інша потреба. Стаючи людською, вона перестає бути лише потребою в спілкуванні, але з самого початку стає з'єднувальною ланкою між особистістю дитини та оточуючим світом. Дитина вступає в кооперацію з дорослим для досягнення тих чи інших цілей.

Спілкування необхідне людині, щоб поділитися з іншими почуттями і переживаннями, отже, щоб відчувати себе людиною. Фрустрація цієї базової потреби призводить до важких стресів. Зрозуміло, що йдеться про особливу цінність спілкування для людини, яке не можна звести до спільної діяльності.

На ґрунті потреби в спілкуванні — першої соціальної потреби дитини — виникають усі інші соціальні потреби:

1) **афіліація** (з'єднання, зв'язок) — це потреба в емоційному контакті, дружбі, любові. Афіліація проявляється у прагненні бути в спілкуванні з іншими людьми, взаємодіти з оточуючими, давати комусь допомогу і підтримку і приймати її від іншого;

2) **соціальна підтримка** — це почуття, що тебе підтримують інші. Соціальна підтримка включає чотири компоненти: по-перше, це емоційна підтримка (впевненість у тому, що про тебе хтось турбується, любить і піклується); по-друге, це оціночна підтримка (соціальне порівняння і відповідь на запитання, чи правильно я ставлюсь до того чи іншого явища); по-третє, це ін-

формаційна підтримка (інформація про те, як сприймати явища); по-четверте, це інструментальна підтримка (отримання конкретної дієвої допомоги).

Одним з найбільш явних і очевидних ознак дефіциту спілкування є **самотність**. Самотність — це сукупність емоцій, які виникли у відповідь на відчутий дефіцит у кількості і якості соціальних зв'язків.

Самотність може проявлятися так:

- відчай (панічний жах, немічність, відчуття покинутості);
- депресія (почуття горя, пригніченості, спустошеності, жалості до себе і відчуженості);
- нестерпна нудьга (почуття недосконалості, нетерпіння, нудьги, неможливість зосередитись);
- нелюбов до себе (відчуття власної непривабливості, нерозумності і постійне відчуття безпеки).

Незалучення в різні взаємовідносини не тільки призводить до самотності, а може мати серйозні наслідки для здоров'я людини;

3) **атракція** (приваблювати) означає позитивні почуття по відношенню до іншого індивіда, прагнення перебувати в його товаристві (привабливість іншої людини, потяг до неї). У багатьох випадках люди не вибирають свідомо яку-небудь компанію. Наприклад, у спортивний клуб вступають не тому, що їм дуже подобаються члени клубу. Або, переїжджаючи на нове місце проживання, як правило, ніхто не знає заздалегідь, які будуть сусіди. Проте опинившись в одному просторі, індивіди дуже часто налагоджують стосунки, які можуть перерости в дружбу. Існують дослідження, які показують, що просторова близькість і потяг до спілкування сприяють виникненню атракції;

4) **дружба** — форма міжособистісної взаємодії, яка характеризується вибірковими стосунками, взаємною прихильністю учасників спілкування, високим рівнем задоволеності міжособистісними контактами, взаємними очікуваннями позитивних почуттів. Характеризується щирістю стосунків, відкритістю почуттів, взаємним інтересом до справ іншого, активною взаємодопомогою, максимальною відвертістю, взаєморозумінням, задоволенням від взаємин;

5) **любов** — інтимні почуття людей, які супроводжуються емоціями ніжності, захоплення, ревності, взаєморозуміння, взаємопідтримкою, задоволенням від взаємного спілкування. Закохана людина виявляє стійкі почуття (за психологічною природою вони суттєво відрізняються від дружніх почуттів), які фізіологічно, емоційно і морально засвідчують її бажання всіма своїми особис-

тісно-значущими рисами бути представленою в життєдіяльності іншого, спонукати його до відповідних реакцій і потреб.

Усі ці потреби не є вродженими. Вони як соціальні потреби складаються, як правило, в дитинстві, ранній юності, формуючи характер і накладаючись на відповідні задатки.

Сформулюємо специфічні особливості процесу комунікації, які будуть детальніше розглядатися в наступних розділах:

1. Наявність відносин двох індивідів, кожний з яких є активним учасником спілкування. При цьому взаємне інформування припускає налагодження спільної діяльності.

2. Специфіка людського обміну інформацією полягає в особливій ролі тієї або іншої інформації, її значимості для кожного учасника спілкування. Ця значимість інформації зумовлена тим, що люди не просто «обмінюються» значеннями, але прагнуть при цьому виробити загальний зміст. Це можливо лише за умови, що інформація не тільки прийнята, а й зрозуміла, осмислена. З цієї причини кожен комунікативний процес являє собою єдність діяльності, спілкування і пізнання.

3. Можливість взаємного впливу партнерів один на одного за допомогою системи знаків. Іншими словами, обмін інформацією в цьому випадку припускає вплив на поведінку партнера і зміну станів учасників комунікативного процесу.

4. Комунікативний вплив має місце лише за наявності єдиної або подібної системи кодифікації і декодифікації системи знаків.

5. Можливість виникнення комунікативних бар'єрів. У цьому випадку чітко вистає зв'язок, що існує між спілкуванням і відношенням.

#### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ



1. Що Ви вкладаєте в поняття спілкування?
2. Чим спілкування відрізняється від простої передачі інформації в технічних пристроях?
3. Виділіть основні етапи оволодіння процесу комунікації в онтогенезі дитини.
4. Які виникають соціальні потреби в дитини на базі потреби у спілкуванні? Перерахуйте їх.
5. Які Ви можете назвати погляди вчених на процес спілкування?
6. Що таке мова, мовлення та мовленнєва комунікація?
7. Опишіть фізіологічні механізми мовлення.
8. Чим, на вашу думку, відрізняється мова людини від «мови» тварини? Обґрунтуйте свою відповідь.

# ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ



Слово до слова — зложиться мова  
Народне прислів'я

## 2.1. Класифікація видів спілкування

Роблячи спробу класифікації видів спілкування, варто зазначити, що єдиного підходу з цього питання в психологічній науці не досягнуто. З огляду на це скажемо, що спілкування може виступати в двох основних варіантах. Воно може бути предметно зорієнтованим, тобто здійснюватися в ході сумісної некомунікативної діяльності. Це генетично вихідний вид спілкування (як у філо-, так і в онтогенезі). Але навіть і в цьому випадку варто розмежовувати взаємодію та власне спілкування. Спілкування необхідне для взаємодії, але одне і теж спілкування може бути різної спрямованості, різного характеру та об'єму. Складніший варіант спілкування являє собою «чисте» спілкування, не включене в некомунікативну сумісну діяльність. Тут можна розглянути соціально орієнтоване спілкування та особистісно-орієнтоване спілкування.

Людина, перебуваючи в суспільних відносинах з іншими людьми, може спілкуватися:

### **1. За критерієм просторового існування**

1. *Безпосереднє спілкування* — це вид спілкування, при якому відбувається прямий контакт між суб'єктами спілкування. Наприклад, студенти, слухаючи лекцію викладача, спілкуються з ним безпосередньо, при прямому контакті (бачачи, слухаючи його живу мову).

2. *Опосередковане спілкування* — це вид спілкування, протилежний до безпосереднього спілкування, і є таким, при якому суб'єкти спілкування не контактують один з одним, але одночасно вступають у комунікативні зв'язки. Наприклад, читаючи будь-яку книгу, ви опосередковано спілкуєтеся з автором цієї книги;

не знаючи його, не бачачи його, не контактуючи з ним ви отримуєте певну інформацію в інтерпретації цього автора.

### ***II. За критерієм мотивації до спілкування***

1. *Бажане спілкування* — це вид спілкування до якого ми прагнемо, якого бажаємо. Наприклад, в анонсі телепрограм ви знайшли цікаву для себе програму чи телефільм і в певний час вмикаєте телевізор, тобто ви прагнете до такого спілкування.

2. *Небажане спілкування* — це вид спілкування, від якого людина уникає, ухиляється, втікає. Наприклад, ви заходите в громадський транспорт у «час пік»; багато людей, тісно, люди стоять близько один до одного, тримають малу дистанцію між собою, безумовно, що це для людей є певним дискомфортом. Де хто відхиляється, відвертається в інший бік, дивиться постійно у вікно, інший читає газету, книгу, хтось слухає музику — все це задля того, щоб уникнути прямого небажаного контакту.

### ***III. За критерієм орієнтації на співрозмовника***

1. *Міжособистісне спілкування* — цей вид спілкування найбільше поширений у житті людини, а конкретно — це безпосередні суспільні зв'язки людей у контексті «суб'єкт-об'єктних» та «суб'єкт-суб'єктних» відносин.

2. *Масове спілкування* — це вид спілкування, яке спрямоване не на конкретну людину, а на масу людей. Таке спілкування здійснюється через телебачення, засоби масової комунікації. Через такий вид спілкування відбувається обмін інформацією від покоління до покоління, від однієї нації до іншої.

### ***IV. За критерієм часового обмеження***

1. *Короткотривале спілкування* — цей вид спілкування обмежений у часі. Наприклад, є люди, для яких спілкування є не обов'язковий у цьому житті, основна функція їх спілкування полягає в чіткому обміні інформацією. Вони намагаються не допустити того, щоб спілкування їх поглинуло.

2. *Довготривале спілкування* — це вид спілкування, при якому люди відчувають дискомфорт у стосунках, якщо не отримують задоволення від спілкування як безпосереднього, так 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 по спілкуванню.

### ***V. За критерієм кількості учасників***

1. *Монологічне спілкування* — це вид спілкування, яке передбачає одностороннє спрямування інформації, коли лише один із учасників взаємодії викладає свої думки, ідеї, почуття, тобто від-

сутній зворотній зв'язок. За таких умов відбувається суб'єкт-об'єктне спілкування.

2. *Діалогічне спілкування* — це вид спілкування, в основі якого лежить гуманне ставлення до іншої людини з якою спілкуються. При такому спілкуванні обоє є активними учасниками процесу спілкування, відбувається зворотній зв'язок.

#### **VI. За критерієм результативності:**

1. *Конфліктне спілкування* — це особливий вид спілкування, для якого характерне зіткнення поглядів людей, їх інтересів і дій. Таке спілкування негативне, оскільки супроводжується негативними емоціями, стресами, переживаннями, розчаруваннями.

2. *Маніпулятивне спілкування* — це вид спілкування при якому один із комунікантів хоче переважати, мати домінуючу позицію, пригнічуючи інтереси, бажання та потреби іншого учасника комунікативного процесу.

## **2.2. Класифікація функцій спілкування**

Спілкування є поліфункціональним явищем. Відповідно виділяють різні функції спілкування. Б.Ф. Ломов за однією системою основ виділяє три класи функцій (інформаційно-комунікативну, регулятивно-комунікативну, афективно-комунікативну), а за другою — такі функції, як організація сумісної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування і розвиток міжособистісних відносин.

За Б.Ф. Ломовим, існують такі функції спілкування:

- *інформаційно-комунікативна* (обмін інформацією). Охоплює процеси формування, передавання та прийому інформації. Реалізація її має кілька рівнів. На першому здійснюється вирівнювання відмінностей щодо інформованості людей, які вступають у психологічний контакт. Другий рівень передбачає передачу інформації та прийняття рішень (спілкування реалізує цілі інформовання, навчання та ін.). Третій рівень пов'язаний із прагненням людини зрозуміти інших (спілкування спрямоване на формування оцінок досягнутих результатів);
- *регуляційно-комунікативна* (регуляція поведінки, спільної діяльності в процесі взаємодії). Завдяки спілкуванню людина регулює не тільки власну поведінку, а й поведінку інших людей і реагує на їхні дії;



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

Зважаючи на мету спілкування, розрізняють функції, які реалізуються в будь-якому процесі взаємодії і забезпечують досягнення в ньому певних цілей (Л. Карпенко):

- *контактна*. Передбачає встановлення контакту як стану взаємної готовності до прийому і передавання повідомлення та підтримання взаємозв'язку під час взаємодії;
- *інформаційна*. Полягає в обміні повідомленнями (інформацією, думками, рішеннями, задумами);
- *спонукальна*. Стимулювання активності партнера по спілкуванню, що спрямовує його на виконання дій;
- *координаційна*. Взаємне орієнтування і узгодження дій для організації спільної діяльності;
- *розуміння*. Адекватне сприймання і розуміння сутності повідомлення, а також партнерами один одного;
- *емотивна*. Реалізується через стимулювання у партнера по спілкуванню потрібних емоційних переживань і станів, у зміні за його допомогою власних переживань і станів;
- *встановлення відносин*. Полягає в усвідомленні і фіксуванні індивідом свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних та інших зв'язків;
- *здійснення впливу*. Наслідками її дії є зміна стану, поведінки, особистісно-змістових утворень партнера.

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

Уся ця багатоманітність функцій є свідченням того, що спілкування всіма своїми сторонами пов'язане з різноманітною діяльністю людини.

Дослідження А.А. Брудного свідчать про такі функції спілкування:

1) *інструментальна функція*, яка полягає в тому, щоб організувати діяльність шляхом передачі інформації, суттєвої для виконання дії;

2) *синдикативна* — функція об'єднання. Завдяки цій функції спілкування має на меті укріплення спільності між людьми в рамках певних груп. Об'єднання людей у цьому випадку виступає як передумова для вирішення різних завдань;

3) функція *самовираження*, котра зорієнтована на контакт індивідів, на їх взаєморозуміння;

4) *трансляційна функція* — функція передачі конкретних способів діяльності, оцінних критеріїв і програм. Ця функція лежить в основі як направленої соціалізації (через спілкування відбувається інституціональне навчання, організоване державою), так і стихійної (через спілкування відбувається включення індивідів у різні форми діяльності, в процесі контактів з людьми відбувається передача даному індивідові вмінь, способів діяльності).

### 2.3. Модель мовленнєвої комунікації

Коли ми говоримо про спілкування, то розрізняємо дві його форми — **пряму комунікацію і непрямую комунікацію**. До прямої ми відносимо публічну промову перед відкритою аудиторією, а до непрямої — усі засоби масової комунікації: радіо, телебачення, магнітофонні записи, пресу, кіно та ін.

За яких би умов не здійснювалася мовленнєва комунікація, за допомогою яких засобів не передавалася б інформація, скільки б людей не брало участь у спілкуванні, в її основі лежить єдина схема або модель.

Для здійснення будь-якого акту людського спілкування необхідні **три елементи**:

1. *Відправник комунікації* (комунікатор) — людина, яка передає інформацію;

2. *Одержувач інформації* (реципієнт) — людина, яка сприймає цю інформацію.

3. *Повідомлення* — текст у будь-якій формі.

Соціолог Гарольд Ласуел, аналізуючи спілкування між людьми, створив іншу модель комунікативного процесу, яка включає п'ять елементів:

1. **Хто?** (передає повідомлення) Комунікатор.

2. **Що?** (передається) Повідомлення.

3. **Як?** (здійснюється передача) Канал зв'язку.

4. **Кому?** (напрямо повідомлення) Реципієнт.

5. **З яким ефектом?** Ефективність.

Існують ще дві моделі комунікації — одностороння і двостороння. *Одностороння* — це така, під час якої той, хто говорить, не отримує зворотного зв'язку. *Двостороння* — це комунікація, під час якої слухач забезпечує тому, хто говорить, зворотний зв'язок, а потім сам стає тим, хто говорить.

У тих випадках, коли в двосторонній комунікації беруть участь більше двох чоловік, передачу і приймання інформації потрібно якось упорядкувати. Так виникає комунікативна система, або *мережа*.

*Низхідна комунікація* — це передача повідомлень від керівників до працівників. *Висхідна комунікація* — це передача інформації від робітників керівникам. Висхідна комунікація може бути організованою по-різному. Працівники можуть зв'язуватися з керівництвом підприємства або через менеджерів, або спілкуватися з ними прямо.

Структуру комунікаційної мережі можна задати формально, але частіше вона складається стихійно і функції її учасників не регламентовані. Наприклад, чутки. Дослідження виявили не тільки велику швидкість, а й ефективність цього способу поширення інформації: 75–95 % інформації, яка розповсюджується через чутки, передається без перекручення.

У суспільстві комунікація здійснюється між індивідами, групами, організаціями, державами, культурами завдяки знаковим системам (мовам). Комунікація між людьми відбувається у формі спілкування як обмін цілісними знаковими утвореннями (повідомленнями), в яких відображено знання, думки, ідеї, ціннісні ставлення, емоційні стани, програми діяльності сторін, що спілкуються.

На перший погляд здається, що спілкування — це лише обмін інформацією; це занадто просте, вузьке розуміння процесу комунікації. У цьому випадку процес комунікації й обміну інформацією — це те саме. Але такий підхід до людського спілкування дуже спрощений. При цьому не враховується те, що в умовах спілкування інформація не просто передається і приймається. Люди, що спілкуються, зовсім не схожі на радіопередавачі і радіоприймачі із записувальним пристроєм. У ході спілкування інформація зазнає різних змін: вона формується, уточнюється, розвивається. Згадайте гру «Зіпсований телефон». Учасники передають один одному пошепки одне, причому дуже просте слово. Але навіть воно рідко доходить до кінця ланцюжка в первісному, неспотвореному виді.

Спілкування не можна розглядати як просте відправлення інформації або її приймання ще й тому, що кожен співрозмовник

прагне «завоювати» увагу, виявити активність, вплинути на іншого. Правильно було б говорити не про «рух» — «передачу» інформації, а про обмін нею.

Інформація може бути двох типів: *спонукальна і констатуюча*. *Спонукальна* інформація виявляється у формі наказу, поради або прохання. Вона має викликати, стимулювати якусь дію. *Спонукальна* інформація припускає активізацію (коли слухаючий починає діяти в заданому напрямі); інтердикцію (заборона небажаних видів діяльності) і дестабілізацію (неузгодженість або порушення деяких форм поведінки). Іноді та сама інформація викликає різне до неї ставлення. І якщо вчитель повідомляє, що до закінчення контрольної роботи залишилося 5 хв, то для тих хлопців, що добре вчаться, це є сигналом дописувати швидше (активізація), для тих, хто розмовляв, очікуючи можливості списати, — припинення бесіди (інтердикція), а ті, хто зовсім нічого не знав, розуміє, що вже все одно нічого не встигне і відкладає ручку вбік (дестабілізація). Інформація, що констатує (*констатуюча інформація*), виявляється у формі повідомлення і не припускає безпосередньої зміни поведінки.

Ми щодня слухаємо новини по радіо або телебаченню, але це не означає, що в нашій поведінці щось змінюється.

Для того щоб обмін інформацією відбувся, співрозмовники повинні розуміти один одного, говорити однією мовою. У легенді про будівництво Вавилонської вежі розповідається, що люди загордилися і вирішили кинути Богові виклик — побудувати вежу до самого неба. Бог злякався, що люди можуть стати вище від нього, тому що «...в усіх їх одна мова... і все, що вони вирішать зробити, буде здійсненним». Прагнучи не допустити цього, Бог змішав мови людей, «щоб вони не могли зрозуміти мову один одного». У легенді підтверджується, що з того часу люди й розмовляють різними мовами. Так у стародавності пояснювали різномовність народів, що донині перешкоджає їхньому спілкуванню.

Однак нерідко буває, що, навіть знаючи значення тих самих слів, люди не завжди розуміють їх однаково. Так, почувши слово «корінь», ботанік уявить собі корінь рослини, математик — квадратний корінь з числа, лікар — корінь зуба, вчитель української мови — корінь слова. У результаті процес комунікації значно ускладнюється.

Передача будь-якої інформації можлива лише через знакові системи. Існує декілька знакових систем, які використовуються в комунікативному процесі (див. далі).

## 2.4. ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ

Спілкування людини підтримується певними засобами. Свої почуття, думки людина здатна виражати й закріплювати в словах і жестах, створюючи певний комунікативний простір, у якому об'єднуються, співіснують її внутрішній світ і світ зовнішній, об'єктивний. Такими засобами, які людина використовує в своєму спілкуванні, є **вербальні** (*словесні*) і **невербальні засоби** (*міміка, пантоміміка, виражальні рухи тіла*).

### Вербальні засоби спілкування

**Вербальна комунікація** використовує як знакову систему мову найбільш універсальний засіб людського спілкування, який забезпечує змістовний аспект взаємодії і взаєморозуміння в процесі спільної діяльності. Точність розуміння слухачем змісту висловлювання може стати очевидною для комунікатора лише тоді, коли відбудеться зміна «комунікативних ролей», тобто коли реципієнт стане комунікатором і своїм висловлюванням дасть знати про те, як він розкрив зміст інформації.

Спілкування вербальними засобами є не що інше як використання живого слова в передачі інформації. Лише людині притаманно вербалізувати свої почуття, емоції, поведінку через слово, що доводить її до найвищого ступеня розвитку порівняно з іншими представниками тваринного світу. Мова є явищем не тільки лінгвістичним, а й психологічним, естетичним і суспільним, вона охоплює всі сфери суспільного життя: науку, освіту, мистецтво та ін.

У суспільстві виокремилися різні *види мови*.

1. *Внутрішня мова* — це мова для себе. Наприклад, розв'язуючи математичну задачу, ви думаєте, але ваших думок ніхто не чує. Відмітною рисою такого виду мови є те, що її не чувають інші люди, і вона зрозуміла лише одній людині — вам.

2. *Зовнішня мова* — її ще називають усною, тобто та, яку чує людина, що перебуває поряд з вами. Це різновид мовлення, яке сприймається співрозмовниками на слух. Вона вважається економною, тобто потребує менше слів.

3. *Діалогічна або розмовна мова* — мова щоденного вжитку, включає в себе діалектні та жаргонні вирази, що використовуються в певній місцевості або представниками певної професії чи виду діяльності.

4. *Монологічна мова* — промовляється однією людиною при звертанні до іншої. Прикладами монологу можуть бути пояс-

чення вчителя, відповідь учня, диктора та ін. Монологічна мова складна за своєю будовою: вона триває досить довго, не перебивається репліками інших та потребує попередньої підготовки.

5. *Літературна мова* — мова, що відповідає певним нормам і свідченням мовної культури.

6. *Штучні мови*: азбука Морзе, мова глухонімих, шифри, комп'ютерні мови (завдяки яким відбувається спілкування людини з комп'ютером).

7. *Письмова мова* дає змогу спілкуватися з представниками минулих та майбутніх поколінь.

### Голосові характеристики мови

Важливе значення для процесу комунікації має акустична система мови, до якої відносять якість голосу (тембр, висоту, тональність, голосність), інтонації, темп мови, фразові і логічні наголоси.

*Темп* мови може бути дуже повільний, швидкий, дуже швидкий. Від темпу мови може залежати те, як тебе слухатимуть оточуючі. «Порожнє слово сиплется, як горох з решета, — насичене слово повертається повільно, наче куля, наповнена ртуттю», — так говорив про темп мови відомий режисер К.С. Станіславський.

Норман Міллер і його колеги з університету Північної Каліфорнії виявили, що відчуття правдивості зростає, коли людина говорить швидко. Жителі Лос-Анджелеса і його околиць, що слухали записи мов на тему «Небезпека вживання кави», оцінювали тих, хто говорив швидко (близько 190 слів за хвилину), як більш об'єктивних, інтелігентних і ерудованих, ніж ті, які говорили повільно (близько 110 слів за хвилину). Вони також вважали швидко вимовлені повідомлення більш переконливими.

Виявилось, що значимим фактором є саме темп мови. Коли рекламу прискорювали на 25 %, слухачі розуміли її, як і раніше, добре й оцінювали того, хто говорить як більш інтелігентного і щирого, а саме повідомлення вважали цікавішим. Фактично нормальна швидкість мови в 140 або 150 слів за хвилину може бути майже подвоєна, перш ніж почне знижуватися її розуміння слухачами. Джон Ф. Кеннеді, відомий як винятково ефективний оратор, іноді прискорювався до 300 слів за хвилину. Для американців швидка мова не дає слухачеві часу зробити ефективних висновків, вона також відкидає будь-які небажані думки.

Деякі люди говорять дуже повільно, їх доводиться ніби «тягнути за язик», а інші ніби «строчать з кулемета», про них гово-

рять: «За твоєю мовою не поспієш босоніж». Важливо вміти говорити не дуже швидко, але й не дуже повільно, щоб усім було зрозуміло. Однак у деяких випадках краще говорити повільно (якщо потрібно щось пояснити або якщо розмовляєш з людиною, яка не дуже добре знає твою мову, та ін.) або швидко (якщо ти або твій співрозмовник квапиться).

*Тон мови* — це забарвлення голосу, з яким вимовляються слова, що допомагає людині краще передати свої думки і почуття. Тон може навіть змінити зміст мови, додати йому протилежного змісту. Спробуйте, наприклад, вимовити слова «так» і «ні» різним тоном (весело, сумтно, здивовано, зі злістю) і ви самі відчуєте різницю.

Не менше значення мають і різні вкраплення в мову — *паузи, покахування, сміх, плач* та ін. Голоси розрізняються за активністю впливати на інші. Тому розрізняють голоси непоказні, звичайні, які не приваблюють нашої уваги. Є голоси, що відразу привертають нашу увагу, надовго запам'ятовуються.

*Голос* також є виразником наших почуттів. За голосністю мова достатньо змінюється: від дуже тихої, тихої, тихішої, ніж звичайно, до голосної, дуже голосної, до лементу. Коли людина говорить дуже голосно або дуже тихо, слухати неприємно — погано чути і важко зрозуміти. Однак бувають ситуації, коли потрібно говорити дуже тихо (якщо в будинку хтось працює, хворіє або відпочиває; в установах культури: в музеї, під час концерту, в театрі та ін.) або дуже голосно (якщо потрібна допомога, хтось заблудився, виступає перед великою аудиторією тощо).

У звичайній обстановці потрібно говорити з нормальною гучністю, щоб вас усі добре чули. Так, спокійний і солідний голос знімає напруження і збуджує інтерес, а «напружена», швидка і голосна мова може сприйматися як ознака агресивності. Тихим голосом звичайно розмовляють люди боязкі, невпевнені в собі. Погане враження залишає людина, що явно декламує в ході розмови раніше завчені фрази. До таких оточуючі відносяться з недовірою.

Відомий французький письменник якось помітив, що є всього один спосіб написати слово «ні» і один єдиний спосіб — слово «так». Але існує тисяча способів вимовити слово «ні» і стільки ж — слово «так». За допомогою *інтонації, тембру* голосу можна «так» вимовити з негативним відтінком, а слову «ні» надати позитивного значення. Згадайте відому фразу: «Їсти подано!». Саме з неї багато акторів починали своє життя в театрі. Спробуйте додати її звучанню різні відтінки. Якщо вийшло більше десяти, то можна сказати, що ви добре володієте своєю акустичною системою.

Виділяють такі *характеристики усного мовлення*.

1. *Емоційно-естетичні особливості* віддзеркалюють ставлення людини до предмета розмови. Ми завжди безпомилково даємо зрозуміти співрозмовникові, чи приємно нам розмовляти про щось.

2. *Біофізичні особливості* дозволяють нам визначити стать, вік, темперамент, внутрішній стан людини. Експерти, прослухуючи запис розмови, можуть визначити вік того, хто говорить, з точністю до одного року. Крім того, така система дає можливість оцінити стан здоров'я людини. Причому виділяють не тільки тимчасовий розлад здоров'я, наприклад хрипоту — застуду, а й діагностують тривалі, хронічні хвороби.

3. *Індивідуально-особистісні* показники відрізняють одну людину від іншої. Завдяки цим характеристикам можна без труднощів упізнати голос знайомої людини телефоном, навіть якщо вона не представилася вам. Пародисти, копіюючи будь-яку мову, спираються саме на ці ознаки.

4. *Соціально-професійна* система показників пов'язана із соціальним статусом людини в суспільстві, з її професією. Недарма ми зауважуємо: «Говорить, як начальник; або: ти всіх повчаш, як учитель». Голос може підказати, як людина ставиться до себе. Так, якщо людина сповнена почуттями власного достоїнства, гордості і важливості за свою справу, то мова в неї буде ритмічною, розміреною, із правильними, закінченими фразами.

5. *Національно-соціальні* характеристики голосу розрізняються за акцентом народів різних країн: в'єтнамців, українців, естонців та ін. Навіть якщо ми ніколи не вчили мови, все одно зможемо відрізнити, наприклад, німця від грузина. Ця характеристика мимовільна і формується ще в глибокому дитинстві. Навіть знаючи мову досконало, від акценту важко позбутися. Сюди ж можна віднести відмінності в мові міських і сільських жителів.

## Невербальні засоби спілкування

*Невербальна комунікація* включає різні знакові системи: оптико-кінетичну, паракінетичну та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт «очі в очі», які мають свої особливості.

*Оптико-кінетична система знаків* використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, пози — пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскі-



льки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кінесика, яка вивчає ці проблеми.

**Паралінгвістична система** — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований — сприймається як ознака агресивності.

**Екстралінгвістична знакова система** — це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів (покашлювання, сміх), темп мовлення.

Велике значення має розпізнавання психологічного стану людини на основі «мови тіла». В психології спілкування зібрано дуже багато знань про «мову тіла», або невербальне спілкування. Важливо показати найрізноманітніші варіанти розпізнавання та використання невербальних засобів спілкування, а також звернути увагу на неповну достовірність таких висновків.

У цьому процесі важливу роль відіграють емоції, манери партнера, його жести. Трапляється, що ваше повідомлення сприймається неправильно з тієї простої причини, що воно супроводжується «суперечними» рухами, позами. Адже вони — як слова в мові. Їхня точність, відповідність тому, що ми хочемо виразити, дозволяє зрозуміти, як це сприйнято (із схваленням або вороже), відкриті слухачі чи замкнені, зайняті самоконтролем чи нудьгують. «Безсловесний» зворотний зв'язок може попередити, як потрібно змінити свою поведінку, щоб досягти потрібного результату.

До цих засобів належать такі, які не є основними в передачі інформації, а є лише додатковими, підсилюючими спілкування. Мова невербального спілкування є мовою жестів, міміки, пантоміміки, тобто мовою тіла, що виражає почуття, емоції людини. Людина використовує для підсилення аудіального ефекту найрізноманітніші рухи (жести, експресія обличчя, пози, інтонаційно-ритмічні особливості голосу, дотик), які виражають її психічні стани, її ставлення до партнера, до ситуації спілкування загалом.

Виразальні рухи тіла та інтерпретація невербальної поведінки залежать від віку, особистісних особливостей людей, а також від ситуації спілкування, комунікативних завдань і комунікативних установок.

Виділимо види невербальних засобів спілкування.

**1. Візуальні:**

- кінесика*: рухи рук, голови, ніг, тулуба, хода;  
вираз обличчя, очей;
- поза, постава, положення голови;
- напрям погляду, візуальні контакти;
- шкірні реакції: почервоніння, збліднення, потіння;
- *проксе́міка* (просторова і тимчасова організація спілкування): відстань до співрозмовника, кут повороту до нього, персональний простір;
- допоміжні засоби спілкування: підкреслення або приховування особливостей статури (ознаки статі, віку, раси); засоби перетворення природної статури: одяг, зачіска, косметика, окуляри, прикраси, татуювання, вуса, борода, дрібні предмети в руках.

**2. Акустичні:**

- паралінгвістичні* (якість голосу, його діапазон, тональність): голосність, тембр, ритм, висота звуку;
- екстралінгвістичні*: мовні паузи, сміх, плач, подихи, кашель, ляскіт.

**3. Тактильні:**

- такесика*: дотик, потиск руки, обійми, поцілунок.

**4. Ольфакторні:**

- приємні і неприємні запахи навколишнього середовища;
- природний і штучний запахи людини.

Багато інформації може надати **жестикуляція** співрозмовника. Ми навіть не уявляємо, скільки різноманітних жестів використовує людина під час спілкування, як часто вона ними супроводжує своє мовлення. І ось що дивно: мові вчать ще з дитинства, а жести засвоюються природним шляхом.

Існують народи, які через свої національні особливості та традиції приділяють жесту дуже велике значення. Наприклад, учені підраховали, що під час розмови мексиканець протягом однієї години використовує в середньому 180 жестів, француз — 120, італієць — 80, фін — 1, англієць — 0.

Залежно від призначення жести поділяють на ритмічні, емоційні, вказівні, зображувальні та символічні.

### **Ритмічні жести**

Ритмічні жести пов'язані з ритмікою мовлення. Спостерігаючи за виступаючими по телебаченню, зверніть увагу на те, як часто мовець у такі мовлення розмахує рукою.

Ритмічні жести підкреслюють логічний наголос, уповільнення та прискорення мовлення, місце пауз, тобто те, що звичайно передає інтонація.

### **Емоційні жести**

Наше мовлення дуже часто буває емоційним. Хвилювання, радість, захоплення, ненависть, смуток, прикрість, непорозуміння, розгубленість, збентеженість — усе це проявляється не тільки в підборі слів, в інтонації, а й у жестах. Жести, що передають різні відтінки почуттів, називаються *емоційними*. Деякі з них закріплені у стійких сполученнях, оскільки такі жести стали загальнозначущими. Наприклад: *бити себе у груди, стукнути кулаком по столу, повернутися спиною, знизати плечима, розвести руками, вказати на двері* тощо.

### **Вказівні жести**

Скажіть, чи можна виконати накази: «Відкрийте те вікно», «Цю книгу не бери, візьми ось ту», якщо вони промовляються без жестів? Відповідь буде одна: «Не можна!». У таких випадках вимагається вказівний жест. За допомогою цього жесту мовець виділяє якийсь предмет з ряду однорідних, вказує місце (поряд, зверзу, там), підкреслює порядок руху (по черзі, через одного). Вказати можна поглядом, кивком голови, рукою, поворотом тіла тощо. Деякі вказівні жести умовні. Вказівний жест рекомендується використовувати у виняткових обставинах, коли є предмет (або наочний посібник), на який можна вказувати.

### **Зображувальні жести**

Давайте проведемо експеримент. Запитайте того, хто знаходиться поряд з вами або близько від вас: «Що являють собою кручені сходи і брижі на воді?». У відповідь почуєте: «Це сходи ось такі (робиться обертальний рух правою рукою по вертикалі). А брижі — такі (хвилеподібний рух рукою по горизонталі)».

Зображувальні жести застосовуються у випадках:

- якщо не вистачає слів, щоб повністю передати уявлення;
- якщо одних слів недостатньо з якихось причин (підвищена емоційність мовця, неволодіння собою, незібраність, знервованість, невпевненість у тому, що адресат усе розуміє);
- якщо необхідно підсилити враження і вплинути на слухача додатково та наочно.

Однак, користуючись зображувальними жестами, слід дотримуватись почуття міри: не можна мову слів підмінити жестами.

### **Символічні жести**

Безумовно, ви бували в театрі, на концерті, дивилися виступи акторів по телебаченню. Згадайте, як вони жестикулюють, завершуючи виступ, прощаючися з аудиторією. Найбільш вживаний жест — уклін як символ вдячності за теплий прийом, за оплески. Або, стоячи на авансцені, актор широко розводить руки в сторони, немовби обіймає тих, хто сидить у залі. Використовується ще такий жест: руку (руки) притискають до грудей і низько вклоняються. Цей жест символізує щиросердне ставлення, любов актора до глядачів.

Інший приклад. Передача КВК. Ведучий Олександр Масляков представляє суддів. Один, коли його називають, встає, повертається обличчям до залу, робить кивок головою; інший підіймає обидві руки вгору, з'єднує долоні і похитує руками; третій вклоняється, четвертий привітно махає рукою.

Кожен жест, який людина використовує при невербальному спілкуванні, має свою інтерпретацію. Розглянемо їх.

#### **Відкритість**

У цій групі жестів можна виділити такі:

- розкриття рук долонями догори — жест щирості і відкритості. Він може супроводжуватися прикладанням долонь до грудей або підняття плечей. Наприклад, коли діти пишаються своїми досягненнями, вони відкрито показують руки, і навпаки, коли почувають свою провину, ховають їх у кишені або за спину;
- піджак, який розстібають, — так роблять люди відкриті і дружні до вас. Наприклад, відзначено, що коли ділові переговори успішні, спостерігається така жестова група: сидячі учасники розстібають піджаки, розпрямляють ноги, пересуваються на край стільця, ближче до столу, що відокремлює їх від співрозмовника.

#### **Захист**

До цієї групи відносимо жести, якими ми реагуємо на можливі конфліктні ситуації:

- руки, схрещені на грудях, — співрозмовник прийняв захисну позицію. Тому якщо ми бачимо такий жест, необхідно

переглянути те, що робимо або говоримо, тому що партнер починає втікати від обговорення.

### **Оцінка**

Ці жести мають відношення до задушевності і мрійності:

- жест «рука в щоці» означає, що людина занурена в роздуми;
- жест критичної оцінки (рука піднесена до обличчя, підборіддя спирається на долоню, вказівний палець витягається уздовж щоки, інші — нижче рота) означає, що людина злегка скептично ставиться до того, що відбувається в даний момент (позиція «почекаємо-подивимося»);
- нахилена голова свідчить про зацікавленість, увагу. Тому можна оцінювати, наскільки добре сприймається те, що ви говорите;
- почісування підборіддя виражає зайнятість процесом ухвалення рішення (позиція типу «добре, давайте подумаємо»);
- маніпулювання окулярами (протирає скло, бере в рот дужку окулярів та ін.) має місце у випадках, коли співрозмовникові потрібен час для обмірковування перед тим, як зробити більш рішучий опір, вимагаючи пояснень або ставлячи запитання («пауза для міркування»);
- походжування сигналізує про вирішення складної проблеми. З тим, хто походжує, не варто починати розмову: це може порушити хід його думок і перешкодити угоді;
- пощипування перенісся (звичайно поєднується із закриттям очей) говорить про глибоку зосередженість і напружені міркувань.

### **Підозра і прихованість**

- жест «рука прикриває рот» перед або під час висловлювання — людина хоче сховати свою позицію з питання, яке обговорюється;
- погляд убік означає недовіру;
- ноги (або все тіло), повернуті до виходу, — свідчення бажання закінчити зустріч, бесіду або те, що відбувається. Якщо більшість слухачів в аудиторії або на нараді приймають таку позу — це сигнал про необхідність завершити захід;
- потягування або легке потирання носа (звичайно вказівним пальцем) — знак сумніву. Цей жест часто використовують оратори, коли вони не впевнені, як підійти до предмета розмови, або сумніваються в реакції слухачів.

### «Домінантність — підпорядкованість»

- коли хтось міцно потискує вам руку і повертає її так, що долоня лежить поверх вашої, він намагається виразити фізичну перевагу;
- якщо ж простягнуть руку для вітання долонею догори, то демонструють готовність прийняти підлеглу роль;
- коли людина стоїть поруч із сидячою, нависаючи над нею, це змушує почувати себе незахищеним і сприймається як перевага;
- рука партнера при розмові недбало засунута в кишеню піджака, а великий палець знаходиться зовні — це виражає його впевненість у перевазі над вами. Якщо ж зустрічаються два чоловіки, що звикли приймати таке положення, то вони звичайно утримуються від цього жесту на знак поваги одне до одного.

Ще однією специфічною знаковою системою, що використовується в комунікативному процесі, є «контакт очей». Дослідження в цій галузі тісно пов'язані із загальнопсихологічними дослідженнями в галузі зорового сприйняття — руху очей. У соціально-психологічних дослідженнях вивчається частота обміну поглядами, «тривалість» їх, зміна статичної і динамічної погляду, уникання його та ін. Контакт очима не обмежується інтимним спілкуванням. Знаки, що подаються рухами очей, включаються в ширший діапазон ситуацій спілкування. Є роботи про роль візуального спілкування для дитини, зокрема виявлено, що для дитини властиво фіксувати увагу насамперед на обличчі людини. Експеримент, який був проведений з дитиною та дорослим, показав, що найшвидше дитина реагує на два горизонтально розташованих круги, тобто очі. Це явище має значення в роботі медиків, роботі педагогів, а також людей, що мають відношення до проблем керівництва. Як і інші невербальні засоби, контакт очима доповнює вербальну комунікацію, тобто повідомляє про готовність підтримати комунікацію або перервати її.

У процесі спілкування люди займають різне просторове розміщення відносно один одного. Наука, яка вивчає норми просторової і часової організації спілкування («просторова психологія»), називається **проксемікою**. Засновником просторової психології є американський дослідник *Е. Холл*, який досліджував перші форми просторової організації спілкування у тварин. У випадку людської комунікації запропонована особлива методика оцінювання інтимності спілкування на основі вивчення організації його простору.

**ПЕРЕКЛАД ЕМОЦІЙ «МОВОЮ ТІЛА»**

<b>Емоції співрозмовника</b>	<b>Положення тіла співрозмовника</b>
Відчуття душевного комфорту	Розслабленість окремих частин тіла, руки та ноги не схрещені
Відчуття небезпеки	Руки підняті вгору
Захисні тенденції	«Бійцівська стійка», руки, ноги схрещені
Бажання зблизитися	Тіло нахилене вперед
Бажання віддалитися	Співрозмовник відсувається, відвертається
Депресія, пригніченість	Співрозмовник сутулиться, голова, плечі похилені
Експансивні бажання, пиha	Голова піднята, шия пряма, корпус ви- прямлений або відхилений назад
Захисна позиція	Руки зчеплені на грудях
Нетерпіння	Легке постукування по столу
Відчуття переваги, співроз- мовник вважає себе хитрі- шим	Молитовно складені долоні, пальці трохи розставлені
Недовіра	Співрозмовник потирає очі
Невпевненість, страх	Гризе нігті
Спокій, задоволення	Легкий нахил голови набік
Почекай хвилинку, поміркую	Підняття голови та погляд вгору або на- хил голови із зосередженим виразом
Не зрозумів, повтори	Рух головою та насуплені брови
Розумію, мені нічого додати	Посмішка, можливо, легкий нахил голови
Ясно, зрозумів, що тобі по- трібно	Ритмічне кивання головою
Хочу підкорити собі	Довгий нерухомий погляд в очі співроз- мовника
Нехтування	Погляд у бік
Страх та бажання втекти	Погляд у підлогу

*Е. Холл* виділив чотири зони міжособистісного спілкування.

**Зона інтимного спілкування** (від півметра до безпосереднього тілесного контакту). На такій відстані спілкуються знайомі, батьки з дітьми, дуже близькі люди. Крім найближчих, у цю зону допускаються лікарі, медсестри, перукарі та інші спеціалісти, професія яких потребує безпосереднього тілесного контакту з

клієнтом. Намагаючись у спілкуванні з кимось увійти в цю зону, ви тим самим натякаєте на те, що хотіли б вважати його другом.

**Зона особистого спілкування (0,5–1,5 м).** Межі цієї зони різні для різних культур. Як правило, на такій дистанції спілкуються добре знайомі один одному люди. Ця відстань дає їм змогу торкатись один одного, потиснути один одному руку, похлопати по плечу. Більшість людей вважають цю зону своїм особистим простором і не схильні впускати в неї сторонніх людей. Наприклад, коли ви сидите в кафе, де є вільні місця, і новий відвідувач підсідає до вас, то ви почуватиметеся незручно. Або інший приклад. В переповненому транспорті люди уникають візуального контакту один з одним, намагаються дивитись у вікно або на стіну, щоб таким чином витримувати межі особистого простору.

**Зона формального спілкування (1,5–3 м).** На такій дистанції ведуть ділові, а також випадкові і малозначимі розмови. Існує вислів «витримати дистанцію», за допомогою якої описують відносини начальника і підлеглого.

**Зона публічного спілкування (понад 3 м).** Простір, що відділяє людину від оратора в залі, є зоною публічного спілкування. В такій ситуації коментарі, інтимні жести не є дотепними (наприклад, потиснути руку лекторові, похлопати по плечах).

Отже, основними завданнями невербального спілкування можна вважати такі:

- створення і підтримка психологічного контакту, регуляція процесу спілкування;
- додавання нових значимих відтінків словесному тексту, правильне тлумачення слів;
- вираз емоцій, оцінок, ролей, змісту ситуації.

Зробимо короткий висновок сказаному. Людина в процесі спілкування використовує два види засобів: вербальні та невербальні. На перший погляд здається, що більше відсотків при передачі інформації припадає на вербальне спілкування, але хочемо зазначити, що близько 70 % ми спілкуємося невербальними засобами і 30 % — вербальними, або словесними. Отже, більше про людину може сказати не її слово, а її тіло, зважаючи на їх конгруентність.

У психологічній науці поняття *конгруентність* — термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням «підлаштуватися» під співбесідника, знайти з ним контакт.



### Види запитань для проведення бесіди

Вид питання	Сутність	Використання	Приклад
<i>«Закриті» запитання</i>	Це запитання, на які можна відповісти «так» чи «ні». Вони звужують простір для маневру вашого співбесідника	Ці запитання рекомендується ставити лише в тих випадках, коли хочете прискорити отримання згоди або підтвердження раніше досягнутої домовленості	Будь-яке запитання, що передбачає відповідь «так» чи «ні»
<i>«Відкриті» запитання</i>	Це запитання, на які не можна відповісти лише «так» чи «ні», вони потребують додаткового пояснення. Вони дають можливість співбесідникові маневрувати і вести з вами змістовний діалог	Їх використовують для отримання додаткових відомостей. Небезпека криється в тому, що можна втратити контроль за ходом бесіди	«Яка ваша думка про...?»
<i>Риторичні запитання</i>	Слугують для глибшого розгляду проблем	Їх мета — викликати нові питання і вказати на невирішені проблеми або забезпечити підтримку вашої позиції з боку учасників бесіди шляхом мовчазного схвалення	«Чи можемо ми вважати подібні явища нормальними?»
<i>«Переломні» запитання</i>	Такі запитання утримують бесіду в суворо встановленому напрямі або піднімають нові проблеми	Їх ставлять, якщо хочуть переключитися на іншу тему, або якщо хочуть подолати опір співбесідника, оскільки при відповіді на них можна виявити вразливі місця його позиції	«Як ви вважаєте, чи треба...?», «Як ви собі уявляєте рішення...?»
<i>Запитання для розмірковування</i>	Дають можливість ретельно обдумувати і коментувати те, що вже було сказано	Співбесідникові надається можливість внести поправки у викладену позицію	«Чи вважаєте ви, що...?», «Чи правильно я зрозумів думку про те, що...?»
<i>Інформаційні запитання</i>	Ці запитання завжди відкриті, торкаються конкретного предмета, у відповідях на них повідомляють певні відомості	Вони необхідні при збиранні відомостей, щоб скласти уявлення про щонебудь	«Чи не могли б ви надати мені інформацію про...?»

*Продовження табл.*

<i>Контрольні запитання</i>	Дозволяють дізнатися, чи розуміє співбесідник те, про що ви кажете	Такі запитання можна ставити по ходу бесіди, коли ви хочете дізнатися, чи слідкує за ходом бесіди ваш партнер	«Що ви про це думаете?»
<i>Запитання для орієнтації</i>	Ці запитання ставляться для того, щоб дізнатися, продовжує співбесідник дотримуватися своєї думки чи змінив її	Таке запитання можна поставити, якщо ви докладно розповіли про складний вид послуг, оскільки після п'ятої вашої пропозиції співбесідник «відключається»	«Чи є у вас ще запитання з цієї теми?» «Яка ваша думка з цього пункту?»
<i>Підтверджувальні запитання</i>	Ставляться для того, щоб дійти взаєморозуміння. Якщо співбесідник п'ять разів згодився з вами, то на шосте запитання не стане заперечувати	У будь-яку розмову можна включити ці питання і робити акцент на тому, що пов'язує, а не на тому, що розділяє	«Ви, напевне, <i>теж раді тому, що...</i> ?»
<i>Ознайомлювальні запитання</i>	Ознайомлюють вас із думкою співбесідника	Ці запитання ставлять і на початку, і в кінці бесіди, щоб виявити відношення партнера до сказаного	«Чи задоволені ви...?»
<i>Зустрічні запитання</i>	Мета цих запитань — підвести співбесідника до того моменту, коли він згодиться з вашою пропозицією	Використовуються для оброблення і підведення партнера до рішення, що вигідне для вас	«Скільки коштує ця річ (верстат і та ін.)?» Відповідь: «А скільки ви візьмете?»
<i>Альтернативні запитання</i>	Запитання, що надають свободу вибору. Вони припускають швидке рішення	Ці запитання для уточнення і виявлення думки співбесідника з 2–3 альтернатив	«Який день тижня вас більше влаштує — вівторок чи середа?»
<i>Направляючі запитання</i>	Дають можливість керувати ходом бесіди, направляти розмову в те русло, котре вас цікавить	Використовуються для регламентованого ведення бесіди. А також тоді, коли розмова набуває небажаного повороту	«Повернемося до питання про...?»

Усім відомо, щоб отримати чітку і правильну відповідь, треба вміти правильно поставити *запитання*. Вміння ставити запитання — це ціле мистецтво, якому кожен з нас вчиться протягом усього життя.

Спілкуватися нам доводиться дуже багато, з різними людьми і в різних ситуаціях. Це спілкування:

- з близькими, друзями і родичами;
- з підлеглими і керівниками;
- з незнайомими і малознайомими людьми та ін.

У кожному з варіантів спілкування ми отримуємо інформацію завдяки не лише бажанню кожного що-небудь про себе розповісти, а й завдяки умінню ставити запитання. На ділових переговорах ви ставите запитання, щоб отримати ділову інформацію. Коли розмовляєте з близькими людьми, то залежно від мети бесіди ви будете ставити різні запитання для отримання інформації особистого характеру. Які вони бувають?

## 2.5. ОСНОВНІ ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ<sup>1</sup>

### I. Монологічні

До монологічних публічних виступів відносять: доповідь, звітну доповідь на зборах, політичну промову, політичний огляд, промову мітингову, агітаційну промову, лекцію.

**1. Доповідь** — це публічний виступ політичного або громадського діяча, в якому ставлять назрілі завдання у тій чи іншій галузі життя та вмішують рекомендації й поради до їх рішення. Особливості цього жанру ще й у тому, що доповідь може стати предметом обговорення, підлягати критиці, доповнюватися новими міркуваннями та пропозиціями.

**2. Звітна доповідь на зборах** — це стисла розповідь про пророблену роботу, аналіз та оцінка її результатів. Під час читання доповіді не прийнято імпровізувати, висвітлювати які-небудь події та факти експромтом, що допустимо та доречно в інших жанрах. Бажаною є продуманість та суворості аргументованість усіх розділів та положень, ясність висновків, оцінок та обґрунтованість рекомендацій. Звітна доповідь більше, ніж будь-який інший жанр риторики, наближається до книжно-канцелярського мовлення.

<sup>1</sup> Основи риторики для менеджера: Навч.-практич. посібник / Укл. Барч К.В. — Ужгород: НКФ «Інпроф», 2003. — 141–146 с.

**3. Політична промова** — як правило, вона проголошується керівним політичним або державним діячем (президентом, керівником партії, руху). Присвячена актуальним питанням часу та висвітленню їх з позицій певних політичних рухів або загальнонаціональних інтересів.

Особливо можна виділити *парламентську промову*, яка звичайно вписується у контекст обговорюваних парламентом проблем, обмежена жорстким регламентом і зобов'язує депутата миттєво орієнтуватись у ситуації, імпровізувати, відповідати на ущипливі репліки по ходу виступу.

Промова відрізняється від інших видів виступів часовими межами, емоційністю, чіткістю постановки проблем, конкретністю, насиченістю, дієвістю. Однак це зовсім не означає, що названі якості тією чи іншою мірою не притаманні іншим видам виступів. Різниця лише в більшій концентрації цих якостей у промові.

Багато політичних діячів минулого іноді гіпнотично впливали на аудиторію експресивністю, пристрасною, емоційною збудженістю та... лестощами. У політичній діяльності промовами часто прокладається дорога до п'єдесталу визнання. І досить часто більшого успіху досягають ті, хто використовує у виступах популізм: у їхніх промовах марення обіцянок, нагнітання презирства до опонентів та безвідповідальність за реальність величких прожектів.

**4. Політичний огляд**, усна політична інформація — публічний виступ, у якому висвітлюються і стисло оцінюються соціально-політичні події. Виступи мають інформаційно-коментаторський характер і останніми роками отримали широкий розвиток, особливо на телебаченні. Завдання: планомірно інформувати з широкого кола проблем політичного, економічного та культурного життя країни, оперативно доводити до них рішення президента, парламенту, уряду та ін.

**5. Промова мітингова** має гострополітичний, закличний характер і присвячена, як правило, завжди злободенній темі. Триває мітингова промова 5–10 хвилин, емоційно яскраво прикрашена, має максимально чіткі інтонації і «заряджена» високим пафосом. Мітингова промова проголошується у випадках, коли необхідно зосередити увагу певного кола людей на будь-якому актуальному питанні і викликати колективну думку з цього приводу.

**6. Агітаційна промова** має роз'яснювальний характер, стисла за часом і може, як і мітингова промова, бути закличною мобілізаційною, але може мати й вигляд сердечного м'якого викладення будь-якої проблеми.

Агітаційні промови можна поділити на три групи: промови з метою *захопити*, промови з метою *переконати* і промови з метою *викликати активні дії*.

Більшість промов на політичних мітингах, зборах на честь будь-яких подій, а також проповіді, значною мірою побудовані на основі прикладів та відповідних даних. Матеріал у них подається таким чином, щоб викликати не тільки допитливість, а й загострити у свідомості слухачів значення події, що відбувається. Вони вміщують у собі прямий заклик до почуттів, нагадують про вже відоме, але не до кінця усвідомлене, мають за мету логічними доводами довести чи спростувати будь-яке положення.

**7. Лекція** — аргументоване та систематизоване викладення матеріалу з певною пізнавальною (освітньою) та політичною метою. У публічних лекціях на суспільно-політичні теми особливо важливою є така риса, як розмовність. На публічній лекції аудиторія може бути змішаною як за рівнем освіти, віком, професією, так і за мотивами. Лектор-оратор зустрічається з новими слухачами, яким він також невідомий. Це потребує від нього додаткових зусиль з адаптації, вміння швидко оцінювати присутніх та, за необхідністю, перебудовуватися на ходу.

Хоча масова лекція на суспільно-політичну тему має багато спільного з академічною лекцією, але має й значні відмінності. Часто тема її ширша і більш загальна, що зобов'язує ритора викладати матеріал менш детально. Як епізодична разова лекція, вона не спирається на попередню частину циклу. Російський ритор Адфельд застосував до неї такий образ: *«Це не поверх будинку, а ціла будова зі своїм фундаментом та власним дахом»*.

Яким вимогам повинна відповідати така лекція? До таких якостей, як інформативність та змістовність, потрібно додати достовірність, оперативність, новизну, актуальність та доступність. А це означає, що треба творчо, нестандартно підібрати матеріал, урізноманітнити форми та виразні засоби впливу на слухачів.

**8. Розмова телефоном.** Дослідження показують, що телефонні переговори займають від 4–27 % робочого часу керівників, фахівців і службовців. При цьому телефон є одним з основних технічних подразників на службі. Вміння користуватися цим засобом зв'язку в тому й полягає, щоб максимально використувати надані ним можливості і разом з тим звести до мінімуму вплив на діяльність. Культурі телефонного спілкування (насамперед, у ділових розмовах) можна і потрібно вчитися, оскільки вона є невід'ємним елементом ділових якостей людини.

Наводимо деякі соціально-психологічні рекомендації з використання телефону в професійній діяльності.

1. При виконанні термінової, що не терпить зволікання роботи: а) не знімайте трубку зовсім; б) зніміть її відразу ж і чемно скажіть: «Будьте люб'язні, подзвоніть мені тоді-то. Я зайнятий терміновою справою».

2. Якщо апарат один і він стоїть у загальній кімнаті, де працюють кілька співробітників, то найбільш правильним буде по черзі встановлювати його на кожен робочий стіл. Це розподіляє «тягар спілкування» і знімає нервозність у кімнаті при кожному дзвінку.

3. Багато людей підвищують голос кожен раз, коли погано чують співрозмовника, тим самим відволікаючи від роботи інших. У таких випадках треба попросити абонента говорити голосніше і запитати, як він чує вас.

4. При знятті трубки з телефону, що задзвонив, замінійте нейтральні відкликання типу «Так», «Алло», «Слухаю» більш інформативними:

«Іванов», «Відділ кадрів», «Завод «Прилад»». Це усуває помилки і плутанину, а виходить, заощаджує час. Крім того, поєднання відповіді з представленням задає діловий тон усій розмові.

5. Якщо викликають співробітника, який відсутній, рекомендується не обмежуватися простою констатацією факту: «Його немає», а дати відповідь приблизно такого типу: «Його немає. Буде тоді-то. Може йому що-небудь передати?». І якщо вас дійсно про це попросять, не покладайтеся на пам'ять, відразу зафіксуйте прохання і покладіть записку на стіл колезі.

6. Записуйте потрібні телефони з обов'язковою вказівкою прізвища, імені і по батькові, установи або тієї конкретної справи, з приводу якої до неї телефонують. При цьому дотримуйте наступних правил.

7. Для відповідальних телефонних переговорів (міжміських, з керівництвом та ін.) варто попередньо скласти перелік запитань, щоб при хвилюванні не випустити важливі моменти.

8. Намагайтеся дзвонити своєму абоненту в другій половині дня, не збивайте його з робочого ритму, коли він з найбільшим успіхом вирішує свої головні завдання.

9. Етика телефонного спілкування передбачає завжди називати себе, перш ніж почати розмову, навіть якщо ви розраховуєте, що вас впізнають.

10. Усі розмови варто вести доброзичливим тоном. Якщо навіть відповідь точна і повна, але дана у грубій, нетактовній формі, це

завдає шкоди авторитету і працівника, і організації, яку він представляє, негативно позначається на суті справи.

11. Якщо у вас є секретар, доручайте йому пам'ятати про коло осіб і організацій, з якими вас варто з'єднати у визначений час. Крім того, він повинен знати характер запитань, що входять у компетенцію керівника й інших працівників організації, і направляти абонента до відповідного співробітника.

12. Запис телефонограм прискорюється і стає безпомилковим, якщо до телефону підключений диктофон.

## II. Діалогічні

До діалогічних публічних виступів відносять *бесіду* та *диспут*.

У загальному вигляді діалог як форма мовленнєвої комунікації являє собою спілкування двох суб'єктів за посередництвом мови. Однак з точки зору змістовного боку діалоги можуть суттєво відрізнятися залежно від мети та завдань, яких намагаються досягти учасники, мовленнєвої організації (структури та характеру чергування реплік), мовного «наповнення» (вибір лексики, стилю мовлення та ін.) та інших факторів. Таким чином, **діалог** — це процес взаємного спілкування, коли репліка замінюється у відповідь фразою і відбувається постійна зміна ролей.

Якщо хто-небудь з партнерів відмовляється від своїх реплік, то діалог перетворюється на монолог. Якщо обидва відмовляються, то, природно, спілкування припиняється.

Розглянемо основні види діалогічного спілкування:

**1. Бесіда** — це питально-відповідна форма роз'яснення найважливіших подій, тих або інших аспектів діяльності центральних та місцевих органів влади. Це основна форма роботи агітатора, але може бути застосована і лектором.

Один з різновидів цього жанру — *бесіда за круглим столом*. Декілька спеціалістів невимушено, у довільній формі публічно обговорюють ті чи інші питання і відповідають на репліки та питання присутніх. До цієї форми наближаються *вечори питань та відповідей*. Цей жанр останнім часом у молодіжних аудиторіях отримав «друге дихання». Він дозволяє глибше вивчити суспільну думку, оперативно давати відповіді на найгостріші питання. Набуті у запитально-відповідальній формі знання активніше та краще закріплюються у свідомості. Правильно помічено, що *«там, де є питання, там скоріше визріває розум»*.

Бесіда за круглим столом, вечори запитань та відповідей мають багато позитивних якостей: злободенність, активність, розмовність, контактність, поінформованість.

**2. Диспут** — різновид публічного обговорення у формі боротьби думок між його учасниками. Ритор, що веде диспут, — не підказувач і не головний мовець. Його завдання — стимулювати активність присутніх і спрямовувати обговорення у потрібному напрямі. Найважливіша умова диспуту — різні точки зору з обговорюваного питання та відсутність заздалегідь підготовлених відповідей.

### **III. Інтерв'ю. Прес-конференція**

На стику монологічних та діалогічних видів знаходяться такі форми, як інтерв'ю та прес-конференція.

**1. Інтерв'ю.** Наприклад, ви керівник і вам доведеться дати інтерв'ю для газети чи телебачення. Загальна ерудиція, професійна культура та навички ділового спілкування, безумовно, допоможуть вам у цій справі. Але для того щоб ви не припустилися великих помилок та прорахунків у процесі інтерв'ю, щоб достатньо компетентно та професійно представили свою фірму, можна скористатися такими порадами.

*Перед інтерв'ю:*

- попросіть того, хто бере у вас інтерв'ю (інтерв'юера), дати вам перелік основних проблем, питань, які його передусім цікавлять. Уточніть та запишіть дату, час і місце зустрічі;
- продумайте найбільш імовірні питання і заздалегідь підготуйте на них професійно грамотні та, за можливістю, стислі відповіді;
- приходьте на інтерв'ю одягненим, як на офіційну зустріч, а не як на танцювальний майданчик;
- запам'ятайте прізвище, ім'я, по батькові інтерв'юера.

*У процесі інтерв'ю:*

- після привітання з інтерв'юером намагайтеся справити на нього перше сприятливе враження. Не слід метушитися, поведіться спокійно, невимушено, але не скуто і не зухвало;
- постарайтеся, щоб стиль вашої бесіди-інтерв'ю був діловим та оптимістичним;
- час від часу посміхайтесь, а також, якщо будете вважати за доцільне, використайте одну-дві репліки, фрази, які б охарактеризували вас як людину, не позбавлену почуття гумору та дотепності;
- обов'язково дивіться інтерв'юеру у вічі, відповідайте на питання впевнено, але без самовпевненості;



- не бійтеся проявляти ініціативу і навіть «розгорнути» бесіду в потрібному для вас напрямі;
- слідкуйте за мовленням, аргументацією, фактами та прикладами, які ви наводите;
- не відхиляйтеся від відповідей на запитання. Остерігайтеся двозначності тлумачень вашої точки зору. Запобігайте відповідям типу «так» чи «ні», але не будьте надмірно багатослівні;
- завершуючи інтерв'ю, поцікавтесь, коли і де буде надруковане чи показане по телебаченню ваше інтерв'ю. Подякуйте інтерв'юєрові за цікаві запитання, увагу до вашої фірми та до вас особисто.

*Після інтерв'ю:*

- проаналізуйте для себе, які запитання вам ставили і чому, проаналізуйте свої відповіді, реакцію інтерв'юєра;
- через деякий час напишіть або подзвоніть інтерв'юєру про те, чи буде і коли буде надруковане чи показане ваше інтерв'ю по телебаченню;
- не намагайтесь давати інтерв'ю дуже часто і на одну й ту саму тему.

**2. Прес-конференція** скликається для того, щоб довести до широкої публіки важливу політичну, економічну, соціальну інформацію, повідомити про дії організацій, що мають велику значимість для громадськості. Тим самим зміцнюються зв'язки з населенням, удосконалюється імідж закладів, підприємств, фірм.

Відповідаючи на запитання журналістів, слід пам'ятати, що вдалі відповіді — найбільш «вигідна» частина будь-якого діалогу з публікою, коли оратор отримує можливість найкращим чином продемонструвати ерудицію, компетентність, винахідливість, психологічну стійкість, зробити внесок в удосконалення іміджу своєї організації та політики, яку вона проводить.

Спеціалісти в галузі теорії та практики комунікації дають такі поради учасникам прес-конференцій:

- відповідайте на питання чітко, лаконічно, «не читайте лекцій». Вдала відповідь часто буває коротша за запитання;
- зважуйте кожне слово, слідкуйте за логічністю, зв'язністю, правильністю мовлення. Неприпустимі недбалість формулювань, мовленнєві огріхи. Запобігайте неприродній повільності або розтягнутості мовлення. Це втомлює аудиторію. Безумовно, припустима деяка «роздумливість» (оратор думає на ходу, підбирає слова, аргументи «на очах аудиторії»), але до розумних меж;

- називайте речі своїми іменами, не намагайтесь упоратися за допомогою банальних, загальних фраз. Дискредитує оратора удаваний оптимізм, необґрунтована бадьорість;
- не забувайте про цифри, факти — це підтверджує вашу ерудицію. Але користуйтеся ними помірно. Пам'ятайте: цитата, посилання на авторитет — не доведення. Це лише підкріплення ваших особистих суджень;
- тримайтесь бадьоро, впевнено, не вбирайте голову в плечі, не відводьте очі та не відповідайте тоном, немовби ви просите вибачення. Однак абсолютно недоречні зверхність на менторський тон.

## 2.6. СТРАТЕГІЇ ТА ТАКТИКИ СПІЛКУВАННЯ

Особистість у процесі спілкування з іншими може вдаватися до певних стратегій та тактик, щоб досягти ефективних результатів.

**1. Співробітництво.** Така стратегія сприяє організації спільної діяльності, забезпечує її успішність, узгодженість, ефективність. Цей вид взаємодії позначають також поняттями «кооперація», «згода», «пристосування», «асоціація».

**2. Суперництво.** Вибір такої стратегії певною мірою розхитує спільну діяльність, створює перепони на шляху до порозуміння. Її позначають також поняттями «конкуренція», «конфлікт», «опозиція», «дисоціація».

**3. Компроміс.** Ця стратегія здатна врегулювати шляхом взаємних поступок: обидві сторони поступаються чимось, що забезпечує спільне розв'язання проблеми.

**4. Пристосування.** Супроводжується поступками інтересів однієї зі сторін: людина не намагається відстоювати своїх інтересів і погоджується робити те, що хоче інший.

**5. Уникання.** Така тактика супроводжується ухилянням, втечею, намаганням людини вийти із конфліктної ситуації, не вирішуючи її, не поступаючися своїми поглядами та інтересами але й не наполягаючи на них. Людина не відстоює своїх прав, не співпрацює з партнером по спілкуванню для вироблення певного рішення.

## 2.7. ОСНОВНІ СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ

Стиль спілкування суттєво впливає на поведінку людини під час її взаємодії з іншими людьми. Конкретний вибір стилю спілкування визначається такими факторами: *особисті якості людини,*

її світогляд та соціальний статус у певному суспільстві, характеристиками цього суспільства та ін. Якщо виходити з того, що стиль спілкування визначається більшою готовністю людини до комунікації в тій чи іншій ситуації, то можна говорити про три основні стилі: **авторитарний, демократичний, ліберальний, ритуальний, маніпулятивний та гуманістичний**. Ритуальний стиль зумовлюється міжгруповими ситуаціями; авторитарний, демократичний, ліберальний, маніпулятивний — діловими; гуманістичний — міжособистісними.

Стиль спілкування слід розглядати в цьому ракурсі як схильність до певного виду спілкування, направленість, готовність до нього, що проявляється в тому, як людина підходить до вирішення більшості ситуацій. Однак якийсь один стиль не повністю визначає спілкування людини, вона може спілкуватись і в будь-якому іншому, «чужому» стилі. Так, якщо у спілкуванні людині привалює маніпулятивний стиль, це зовсім не означає, що її спілкування з близьким другом також буде діловим.

**Ритуальне спілкування.** Головним завданням партнерів у цьому стилі є підтримка зв'язку із соціумом, підкріплення уявлення про себе як про члена суспільства. При цьому важливим є те, що партнер у ритуальному спілкуванні є немовби необхідним атрибутом виконання ритуалу. У реальному житті існує велика кількість ритуалів, іноді дуже різних ситуацій, у яких кожний бере участь як «маска» із задалегідь визначеними якостями. Ці ритуали вимагають від учасників тільки одного — знання правил гри. Наприклад, ми вітаємося із знайомими та малознайомими людьми, говоримо про погоду, сміємося, скаржимося на побутові труднощі — це все елементи ритуального спілкування.

**Маніпулятивне спілкування.** Це спілкування, при якому до партнера відносяться як до засобу досягнення зовнішніх по відношенню до нього цілей. У маніпулятивному спілкуванні своєму співрозмовникові демонструється лише те, що допоможе досягненню мети. У цьому виді спілкуванні ми, по суті, «підсовуємо» партнеру стереотип, який ми вважаємо найбільш вигідним у даний момент, навіть якщо в обох партнерів свої цілі з приводу зміни точки зору співрозмовника. Переможе той, хто виявиться найбільш винахідливим маніпулятором, тобто той, хто краще знає партнера, краще розуміє цілі, краще володіє технікою спілкування.

Не слід з цього робити висновок, що маніпуляція є негативним явищем. Велика кількість професійних завдань передбачає саме маніпулятивне спілкування. По суті будь-яке навчання (суб'єкту необхідно дати нові знання про світ), переконання, управління

завжди включає в себе маніпулятивне спілкування. Саме тому ефективність цих процесів багато в чому залежить від ступеня володіння законами і технікою маніпулятивного спілкування.

З типовими ознаками маніпулятивного спілкування, техніками його запобігання ознайомимося в наступних розділах.

**Гуманістичне спілкування.** Це найбільшою мірою особисте спілкування, що дає змогу задовольнити такі людські потреби, як розуміння, співчуття, співпереживання. Ні ритуальне, ні маніпулятивне спілкування не можуть упоратися з цією проблемою.

Цілі гуманістичного спілкування із самого початку не закріплюються і не плануються. Специфічною особливістю цього спілкування є те, що очікуваним результатом його є не підтримка соціальних зв'язків, як у ритуальному спілкуванні, не зміна точки зору партнера, як у маніпулятивному, а спільна зміна уявлень обох партнерів, що визначається глибиною спілкування. Приклад гуманістичного спілкування: інтимне, довіряюче, педагогічне, спілкування лікаря та пацієнта, психотерапевтичне та ін.

**Авторитарне спілкування.** Це влада одного в процесі спілкування. Одноосібне ухвалення рішення, накази, вказівки. Люди, що сповідують авторитарний стиль взаємодії, мають догматичне мислення, за якого тільки одна думка (переважно керівника) правильна, а всі інші помилкові. Ініціатива інших людей не заохочується.

**Демократичне спілкування.** Для нього властиве колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, поінформованість усіх про вирішувану проблему, способи виконання завдань, досягнення цілей. Врахування інтересів, потреб, бажань учасників комунікативного процесу.

**Ліберальне спілкування.** Ліберал, або поступливий, у спілкуванні «пливе за течією», часто вдається до вмовляння співрозмовника, малоініціативний у спілкуванні.

## 2.8. ТИПИ КОМУНІКАбельНОСТІ ЛЮДЕЙ

У процесі комунікації люди проявляють по-різному. У психології спілкування виділяються основні типи комунікабельності людей, які розрізняються залежно від переваги таких мовленнєвих характеристик:

- домінантність;
- мобільність;
- ригідність;
- інтровертність.

**Домінантний співрозмовник** намагається заволодіти ініціативою у мовленнєвій комунікації, не любить, щоб його перебивали. Він досить часто буває різким, глузливим, говорить трошки голосніше, ніж інші.

Щоб досягти мети спілкування, особливо в діловій сфері, не рекомендується перехоплювати в доміантного партнера ініціативу, перебивати, використовувати вирази мовленнєвого тиску («Досить!» «Замовкни!» та ін.). Слід застосувати стратегію «мовленнєвого вимотування». Дочекавшись паузи, швидко й чітко сформулювати свої інтереси. Вступ у бесіду через паузу не виглядає зовнішньо як перехоплювання ініціативи, хоча по суті і є таким. З кожною паузою ваша позиція стає все чіткішою, доміантний співрозмовник змушений вже з нею рахуватися та якось оцінювати. Ви добилися головного — вас уважно слухають.

**Мобільний співрозмовник** не відчуває ніяких труднощів у мовленнєвій комунікації. Він легко входить у розмову, говорить багато, охоче, іноді цікаво, часто перестрибує з теми на тему, не розгублюється в незнайомій компанії.

Це один з кращих типів для побутового спілкування. Однак у діловій сфері постійне бажання мобільного співрозмовника змінювати тему знижує ефективність мовленнєвої комунікації. Тому слід через резюме, питання, висновки повертати його до теми. Інакше можна із задоволенням проговорити весь день і розійтися без з'ясування навіть основних моментів теми.

**Ригідний співрозмовник** відчуває труднощі звичайно при вступі у мовленнєву комунікацію. Коли ж етап вступу позаду, ригідний співрозмовник чітко формулює свою позицію, є логічним, розсудливим. Цей тип найбільше підходить для плідного ділового спілкування.

Щоб мовленнєва комунікація з ригідним партнером була продуктивною, його слід «розігріти». У даному випадку не рекомендується одразу переходити до предмета мовленнєвої комунікації, найкраще розширити вступну частину, поговорити на абстрактну тему, створити ситуацію етикетного спілкування.

Якщо з мобільним партнером ви почнете мовленнєвий контакт з розмови на абстрактну тему, то дуже швидко гірко пошкодуєте про це. Але якщо з ригідним партнером ви перейдете до теми без вступу, то спочатку на ваші запитання будете отримувати відповіді «можливо», «треба подумати» та ін.

**Інтровертований співрозмовник** не намагається заволодіти ініціативою і готовий віддати її без особливих заперечень. Він досить часто сором'язливий, скромний, схильний принижувати

свої можливості, не любить розмов на інтимні теми. Різкі, грубі фрази можуть вибити його з колії, а присутність під час бесіди сторонніх (особливо незнайомих) осіб помітно сковує його.

Для того щоб мовленнєвий контакт з інтровертним партнером проходив нормально, слід постійно вербально (через схвальні слова етикету) та невербально (поглядом, кивком голови) показувати, що ви поважаєте його як цікавого співрозмовника, цінуйте його висловлювання. Не слід перебивати інтроверта, спростовувати його доводи без мотивації — мовленнєвий контакт може раптово й надовго перерватись.

Кожний тип спілкування чимось цікавий, але незнання особливостей будь-якого з них може привести до негативних наслідків. Звичайно, далеко не завжди ми маємо справу з абсолютним проявом у людини того чи іншого типу мовленнєвої комунікації, але *завжди один з названих типів буде визначальним.*

Спеціалісти з галузі управління відзначають, що інтроверти рідко бувають хорошими керівниками. А якщо ви вирішили зробити кар'єру в управлінні, будучи інтровертом? Можна спробувати, але необхідно зсунути свій тип спілкування у бік ригідності, і при цьому жорстко контролювати своє мовлення. Отже, безумовно, готуватись до кожної бесіди, до переговорів слід ретельніше і серйозніше, ніж може дозволити собі співрозмовник, партнер, який належить до мобільного або домінантного типу.

#### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ



1. Охарактеризуйте основні функції спілкування.
2. Дайте класифікацію видів спілкування.
3. Відтворіть модель мовленнєвої комунікації.
4. Якими основними засобами підтримується міжособистісне спілкування? Дайте їм повну характеристику.
5. Які є види мов у сучасному суспільстві?
6. Що таке акустична система мови і яка її характеристика?
7. Покажіть на прикладах значення жестів, які ми використовуємо при міжособистісному спілкуванні.
8. Що таке проксемика? Дайте характеристику зонам міжособистісного спілкування.
9. Що означає термін конгруентність?
10. Які ви знаєте основні форми спілкування?
11. До яких стилів спілкування вдається людина в міжособистісній взаємодії?

## СПІЛКУВАННЯ ЯК ОБМІН ІНФОРМАЦІЄЮ

РОЗДІЛ



### 3.1. СПЕЦИФІКА ПРОЦЕСУ ОБМІНУ ІНФОРМАЦІЄЮ

У цьому розділі розглянемо першу функцію спілкування — це функція обміну інформацією. Іншими словами, що, спілкуючись між собою, люди передають один одному певне повідомлення, інформацію та ін. Як же це відбувається?

У деяких соціально-психологічних концепціях біхевіористичного напрямку розглядається можливість інтерпретувати весь процес людської комунікації в термінах теорії інформації подібно математичному опису передачі інформації в комп'ютерних мережах. Такий підхід не цілком коректний, оскільки, крім деяких рис подібності інформаційних процесів у технічних і живих системах, ці процеси в умовах людської діяльності мають принципові відмінності від технічних систем. В умовах людського спілкування інформація не тільки передається, а й зазнає кількісних і якісних перетворень, приймається й інтерпретується різними людьми по-різному відповідно до їх мотивації, досвіду та інших властивостей їхньої психіки. Розглянемо специфіку процесу обміну інформацією в спілкуванні людей.

1. На відміну від руху інформації між технічними пристроями, які передають і приймають, у спілкуванні маємо справу із взаємодією активних суб'єктів, що взаємно інформують один одного з метою організації спільної діяльності. Тому при передачі інформації від особистості до особистості, від керівника до підлеглих необхідно враховувати їхні мотиви, мету, установки, способи діяльності та ін. У відповідь на інформацію, яка послана, людина одержує якусь нову інформацію, тобто відбувається не просто її рух, а обмін інформацією. Для людини інформація завжди здобуває визначену особисту значимість і зміст, тобто в комунікативному процесі поєднується діяльність, спілкування і пізнання (О.М. Леонт'єв).

2. На відміну від кібернетичних пристроїв, партнери в спілкуванні прагнуть вплинути один на одного, тобто обмін інформацією між людьми завжди має вплив на поведінку партнера. Ефективність комунікації найчастіше визначається саме тим, наскільки відбувся такий вплив, а це означає і можливість зміни самого типу відносин, що склалися між учасниками комунікації.

3. Комунікативне спілкування як обмін інформацією можливе лише за умови, якщо партнери мають єдину або подібну систему кодування і декодування, тобто «говорять однією мовою». Обмін інформацією можливий лише за умови інтерсуб'єктних знаків, тобто якщо знаки й закріплені за ними значення відомі всім учасникам спілкування і забезпечують тим самим можливість взаєморозуміння. Для опису такої ситуації використовується термін «тезаурус», що позначає загальну систему значень, які приймають усі члени групи. Але справа ускладнюється ще й тим, що, навіть знаючи значення слів, люди можуть розуміти їх по-різному через свої вікові, політичні, професійні та інші відмінності. Тому суб'єкти спілкування повинні володіти не тільки ідентичними лексичними і синтаксичними системами, а й однаковим розумінням ситуацій спілкування, тобто включати комунікацію в деяку загальну систему діяльності.

4. В умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри. Вони мають соціальний або психологічний характер. Це може бути не тільки відсутність загальної мови і загального розуміння ситуації, а й соціальні, політичні, релігійні й інші відмінності, що можуть породжувати зовсім різну інтерпретацію тих самих подій, а також різний світогляд, світорозуміння. Такі бар'єри породжені об'єктивними соціальними причинами, належністю партнерів по комунікації до різних соціальних груп, а при їх проявленні особливо чітко виступає включеність спілкування в більш широкий контекст суспільних відносин. Однак процес комунікації може здійснюватися і при цих бар'єрах. Навіть військові супротивники можуть вести переговори, однак уся ситуація комунікації при цьому значно ускладнюється.

Комунікативні бар'єри можуть мати й інший, суто психологічний характер. Вони можуть виникати або з індивідуально-психологічних особливостей партнерів (наприклад, надмірної сором'язливості, скритності, некомунікабельності та ін.), або через сформовані між партнерами неприязні стосунки. У цьому випадку особливо наочно виступає той складний зв'язок, що існує між спілкуванням і ставленням, який відсутній у технічних системах.



Для кращого розуміння спілкування з боку обміну інформацією слід розглянути більш детально, яка існує інформація, виникнення можливих бар'єрів.

За своїм характером інформація, що виходить від комунікатора, може бути:

— **спонукальна** — інформація висловлюється в наказі, проханні, інструкції, пораді. Вона повинна стимулювати відповідну дію. Стимуляція, в свою чергу, може бути різноманітна: **активізація** — спонукання до дії в заданому напрямі; **інтердикція** — спонукання, яке забороняє відповідну дію; **дестабілізація** — неузгодженість чи порушення деяких форм поведінки та діяльності;

— **констатуюча** — інформація виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки не прямо, а опосередковано і поступово. Сам характер повідомлення буває різним: міра об'єктивності може варіювати від байдужого тону викладу до включення в сам текст повідомлення елементів переконання. Варіант повідомлення визначається комунікатором;

— **аксіальна** — інформація спрямовує свої сигнали до якогось окремого її отримувача (індивідуального чи групового);

— **реципіальна** — інформація має своїм адресатом багатьох реципієнтів, великі соціальні групи, які розосереджені в просторі й в більшості випадків є анонімними для комунікатора.

При спілкуванні відбувається ефект виникнення зворотнього зв'язку — це інформація про те, як реципієнт сприймає комунікатора, як оцінює його поведінку і слова. Міжособистісна комунікація — форма комунікації, в якій у ролях як комунікатора, так і реципієнта виступають окремі індивіди. Для міжособистісної комунікації є характерним безпосередній контакт між суб'єктами спілкування, що зумовлює ряд особливостей цієї форми комунікації: тісний зворотний зв'язок, що регулює хід спілкування; різноманітність кодів, що використовуються, зокрема й невербальних; двосторонній обмін інформацією, який відбувається у вигляді діалогу. Специфіка міжособистісної комунікації визначається активною природою людської особистості, яка складає цей процес.

Отже, специфіка міжособистісної комунікації полягає насамперед у тому, що цей процес є **інтерсуб'єктивним** ( $S - S$ ). На відміну від простого обміну інформацією між двома пристроями, тут маємо справу з відношенням двох індивідів, кожний з яких є активним суб'єктом: взаємне інформування їх передбачає узгодження сумісної діяльності. Кожний учасник комунікативного процесу передбачає у своєму партнері не якийсь об'єкт, а актив-

ного діяча, і на цю його активність потрібно орієнтуватись, направляючи йому інформацію, тобто аналізувати його мотиви, цілі, установки.

Особливістю міжособистісної комунікації є те, що в її процесі кожен з учасників отримує нову інформацію на ту, що ними посилається, яка утворюється від додання до неї нового смислу залежно від значимості інформації для учасників спілкування.

### 3.2. КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ

Психологічна перепона різного походження, яку реципієнт установлює на шляху небажаної, втомлюючої або небезпечної інформації, називається *комунікативним бар'єром*.

Такі бар'єри можуть виникати через відсутність розуміння між учасниками спілкування, яке виникає на ґрунті соціальних, політичних, релігійних, професійних відмінностей, які породжують різне світовідчуття, світорозуміння, світогляд взагалі. Бар'єри у спілкуванні можуть виникати через індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується (недовіра, образа, підозра та ін.).

Комунікативні бар'єри можуть бути викликані різними причинами. Тому можна виділити такі їхні типи: бар'єри розуміння, бар'єри соціально-культурного розходження і бар'єри відносини.

1. *Бар'єр взаєморозуміння*. Його виникнення може бути викликано різними причинами як психологічного, так і іншого характеру. Він може виникати через огріхи в процесі передачі інформації. Це фонетичне нерозуміння. Феномен фонетичного нерозуміння з'являється в результаті використання комунікатором невиразної швидкої мови, розмови-скоромовки або мови з великою кількістю звуків-паразитів. Спробуйте прочитати своєму другу який-небудь вірш. Перший раз прочитайте його виразно, другий — монотонно, односкладово і якнайшвидше, а третій — повільно, вставляючи після кожного слова звуки-паразити (наприклад, «гм-м») або «и-и»). Запитаєте, що сподобалося йому більше.

2. *Семантичний бар'єр розуміння*. Він пов'язаний з тим, що учасники спілкування використовують різні значення слів. Наприклад, скажемо, льотчик або танкіст чує в театрі слова: «Подати екіпаж!», то це може викликати в них легке здивування, тому що в п'єсі йдеться про карету, а вони уявляють собі людей, які керують машиною.

3. *Стилістичний бар'єр розуміння.* Він звичайно виникає при невідповідності стилю мови того, хто говорить, і ситуації спілкування або стилю мови і стану того, хто в даний момент слухає. Ви, можливо, чули історію про іноземця, який вивчив деякі фрази, але коли спробував використовувати їх, то був побитий і його вигнали. Це відбулося тому, що він переплутав ті слова, що використовують, щоб щось побажати на весіллі, з тим, як співчують при смерті близької людини.

4. *Логічний бар'єр розуміння.* Він виникає в тих випадках, коли логіка міркування того хто говорить або занадто складна для розуміння слухача, або здається йому неправильною чи суперечить властивій йому манері доказів. Так, якщо запитати дитину, чому кораблик, який він пускає в ванні, плаває, вона відповість: «Тому що він червоний» або «Тому що він мій». У такому випадку говорять про дитячу логіку. Можна говорити про існування «жіночої» і «чоловічої» психологічної логіки та ін.

5. *Соціально-культурний бар'єр розуміння.* Інколи причиною бар'єра розуміння можуть бути соціально-культурні відмінності між партнерами спілкування. Це можуть бути соціальні, політичні, релігійні і професійні відмінності, що приводять до різного пояснення тих або інших понять. В цій ситуації можна згадати приказку: «Ситий голодного не розуміє». Політичне нерозуміння найкраще демонструє Верховна Рада, де кожен закон довго обговорюють представники різних партій і іноді так і не приймають його. Релігійні війни в Ірландії, Туреччині, Афганістані свідчать про те, що люди, які сповідують різні релігії, також мають труднощі спілкування один з одним.

6. *Бар'єр авторитету.* Іноді перешкодою може стати саме сприйняття партнера спілкування як особи певної професії, національності, статі і віку. Уявіть, якщо ту саму інформацію ви почуєте від вашого друга, батька або директора школи. В якому випадку ви швидше зробите те, що вам було запропоновано? Психологи довели, що бар'єр спілкування тим менший, чим вищий авторитет того, хто говорить, по відношенню до тих, хто слухає. В деяких випадках говорять про бар'єри відносин. Йдеться про виникнення почуття ворожості, недовіри до того хто говорить, а потім — і до інформації, яку він передає.

Якщо виходити з того, що будь-яка інформація, що надходить до людини, несе в собі елементи впливу на її поведінку, думки і бажання з метою їхньої зміни, то в цьому змісті комунікативні бар'єри — це форма психологічного захисту. Тобто комунікативні бар'єри ніби захищають нас від стороннього психічного впливу.

ву, що виникає в процесі обміну інформацією між учасниками спілкування.

Звичайно виділяють два основних типи комунікативної дії: *авторитарну і діалогічну*. Основною відмінністю між цими двома типами комунікації є особливості відносин і установок, що виникають у того, хто говорить, по відношенню до слухача.

У випадку *авторитарного* впливу реалізується установка «вниз», у випадку *діалогічного* — установка на рівноправне спілкування. Установка «вниз» припускає не тільки підлеглий стан слухача, а й те, що комунікатор сприймає його як пасивний об'єкт своїх впливів. У цьому випадку комунікатор говорить, а слухач слухає і некритично вбирає інформацію. Передбачається, що в реципієнта немає своєї стійкої думки з певного питання, а якщо і є, він легко може змінити його в потрібному комунікатору напрямі.

У випадку установки на рівноправність слухач оцінюється як активний учасник процесу спілкування, що має право відстоювати власну думку. Тому в діалогічному, рівноправному спілкуванні слухач не виступає як пасивний споглядач, а змушений займатися активним внутрішнім пошуком власної позиції питання, яке обговорюється.

Отже, ефективному спілкуванню можуть заважати різні перешкоди, пов'язані з нерозумінням. Перешкодою для розуміння може бути характер сприйняття партнерів спілкування, зумовлений їх особистісними установками. Істотною перешкодою є також смислові бар'єри, пов'язані з відмінностями значень, вкладених різними людьми в ті самі слова, символи (вербальні і невербальні атрибути спілкування).

З попереднього розділу пам'ятаємо, що хоча словесні символи є основними для передачі ідей, важливу роль у спілкуванні виконують невербальні символи, до яких відносяться міміка, жести, погляди, відстань між партнерами та ін. Неоднакове їх читання різними людьми також може створювати бар'єри в спілкуванні.

Істотною перешкодою у спілкуванні є відсутність уваги й інтересу з боку партнера спілкування. З цього приводу можна згадати історію, переказану Д. Майерсом про фермера, що продав віслиюка. Покупець дав віслиюку кілька команд, але той їх не виконав. Тоді він говорить фермеру: «Слухай, твій віслиюк глухий». Фермер не сказав ні слова, взяв кийок, врізав віслиюкові і щось прошептав йому на вухо. Віслиюк гаркнув і помчався з усією швидкістю. Покупець був вражений і запитав у фермера: «Навіщо ти бив його кийком?». Фермер відповів: «Спершу треба збудити його увагу...».

Люди інколи схожі на цього віслюка, їх увагу також важко залучити. З розвитком преси і реклами вони навчилися швидко відключатися від усього, що не має для них безпосереднього інтересу. Ці звички ще більш гальмують процеси комунікації.

Після того як ви привернули увагу людини, важливо викликати в неї інтерес. Інтерес виникає, коли вона усвідомлює значення повідомлення для себе. Є два способи викликати інтерес. Перший — впливати на позитивні мотиви поведінки людей. Потрібно переконати їх у тому, що вони зможуть одержати бажане. Другий — вплив на негативні мотиви. Потрібно показати їм, як попередити небажаний розвиток подій.

Проблеми в спілкуванні виникають також через наявність поганого зворотного зв'язку, що не дозволяє визначити, чи дійсно ваше повідомлення витлумачене в той смисл, що ви в нього спочатку вкладали.

Як ви пам'ятаєте, комунікація — це процес двостороннього обміну думками й інформацією, що веде до взаємного розуміння. Дійсно, якщо не досягається взаєморозуміння, то й комунікація не відбулася. Наприклад, керівник фірми направив лист усім службовцям, пояснюючи загальний поворот політики виробництва або збуту, а вони з ним не ознайомилися. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати зворотний зв'язок.

Не менш важливий зворотний зв'язок і для з'ясування змісту спілкування. Звичайно під зворотним зв'язком розуміють вербальну і невербальну реакцію співрозмовника на поведінку партнера.

Для встановлення ефективного, правильного зворотного зв'язку слід дотримуватися найважливіших умов. Щораз, вступаючи в спілкування, передбачайте конкретний спосіб зворотного зв'язку. Найкращим способом буде особиста бесіда або обговорення в групі.

Для впевненості в успіху недостатньо запитати: «Ви мене зрозуміли?». На таке питання люди майже завжди відповідають ствердно, навіть якщо це не відповідає істині. Краще поставити запитання відповідно змісту повідомлення і попросити показати й розповісти про те, що потрібно зробити.

Ця інформація не про те, якою є людина, а більше про вас самих у зв'язку з цією людиною. При цьому можуть бути використані репліки на кшталт:

«Якщо я вас правильно зрозумів, ви вважаєте, що...»

«Ви думаєте, що...»

«Дозвольте, я підсумую...»

Можна виділити певні правила організації зворотного зв'язку.

### **3.3. ПРАВИЛА ПОДАЧІ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

1. Говоріть про поведінку партнера, а не про його особистість.
2. Говоріть більше про свої спостереження, а не про висновки, яких ви дійшли.
3. Більше описів, менше оцінок.
4. Описуючи поведінку іншої людини, намагайтеся більше користуватися категоріями типу «більшою чи меншою мірою...», а не типу «ти завжди...» або «ти ніколи...».
5. Говоріть більше про те, що відбувається зараз або що було в недавньому минулому, не згадуйте далекого минулого.
6. Намагайтеся давати якнайменше порад, краще висловлюйте свої розуміння, ніби поділяючися думками й інформацією з партнером.
7. Виділяйте те, що може іншому допомогти, що він міг би при бажанні змінити, а не те, що дає розрядку вам самим.
8. Не давайте зворотний зв'язок занадто великими порціями — інакше партнер не встигає всі осмислювати.
9. Вибирайте відповідний час, місце і ситуацію.
10. Подача зворотного зв'язку — серйозна робота, що потребує зосередженості, сміливості, поваги до себе й інших.

#### **Правила поведінки в ролі того, хто сприймає зворотний зв'язок**

1. Спочатку вислухати до кінця партнера, не піддаючись спокусі виробити контраргументи.
  2. Своїми словами переказати те, що почули.
  3. Не забувати, що партнер представляє тільки самого себе, а не людство в цілому і його інформація про вас не може бути повною.
  4. Враховувати, що з отриманого зворотного зв'язку не повинен автоматично впливати намір змінювати свою поведінку.
  5. Допомогти партнерові в його важкому завданні, допомогти йому ризикувати.
- Значною перешкодою в спілкуванні можуть бути певні особистісні особливості. Наприклад, підвищена тривожність, непевність у собі може передатися партнерові. У цьому випадку дійти загальної думки, прийняти рішення буде важко. Щоб цього не трапилося, треба дотримуватися певних правил.

## Посібник з успішної впевненої поведінки

1. Якщо ви хочете в чому-небудь відмовити іншому, скажіть йому чітко й однозначно «ні»; поясніть, чому ви відмовляєте, однак не перепрошуйте занадто довго.

2. Відповідайте без паузи — так швидко, як тільки це взагалі можливо.

3. Наполягайте на тому, щоб з вами говорили чесно і відверто.

4. Просіть прояснити, чому вас просять про що-небудь, чого ви не хочете робити.

5. Дивіться на людину, з якою ви говорите. Стежте за її невербальною поведінкою: чи є які-небудь ознаки непевності в поведінці партнера (руки біля рота, очі, які бігають та ін.).

6. Якщо ви гніваєтеся, то дайте зрозуміти, що це стосується поведінки партнера і не зачіпає його як особистість.

7. Якщо ви коментуєте поведінку іншого, використовуйте мову від першої особи — займенник «я»: «Якщо ти поводишся таким чином, то я почуваю себе так-то і так-то...» Якщо це можливо, пропонуйте альтернативні способи поведінки, що, на вашу думку, будуть краще вами сприйняті.

8. Хваліть тих (і себе в тому числі), кому, на вашу думку, вдалося поводитися впевнено (незалежно від того, досягнута мета чи ні).

9. Не дорікайте собі, якщо ви були невпевнені або агресивні. Спробуйте замість цього з'ясувати, в який момент ви «зісковзнули» із правильного шляху і як ви можете діяти в подібних ситуаціях у майбутньому. Погані звички швидко не зникають, нові навички не падають з неба.

Невпевненим у собі людям також часто бракує основних комунікативних умінь і навичок. До таких навичок належать *переказ і вербалізація*.

Переказ — це повторення раціонального змісту того, що вимовляється своїми словами. Це одна з найпростіших форм зворотного зв'язку, що дозволяє повністю зрозуміти висловлення так, як його вкладає той, що говорить.

Вербалізація — це повторення тим, хто слухає емоційного змісту висловлення, яке подає той, хто говорить своїми словами. Якщо ми чуємо під час розмови, що нашого партнера переповнюють почуття, і ми не допоможемо йому виражати їх відкрито, він перейде на загальноприйнятого, ховаючи почуття. Завдяки вербалізації в партнера по спілкуванню з'являється можливість думати про власні проблеми далі; стан речей стає емоційним; співрозмовник розкривається далі.

### 3.4. СЛУХАННЯ ТА ГОВОРІННЯ

Необхідною умовою правильного розуміння співрозмовника є вміння *слухати* та *говорити*, тобто вміння подавати інформацію.

#### Слухання

Це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

Вміння слухати має першочергове значення в людському спілкуванні. Статистичні дані говорять, що із загальної кількості часу, який використовується для контактів на роботі і вдома, 9 % часу ми пишемо, 16 — читаємо, 30 — говоримо, 45 % — слухаємо (точніше кажучи, мали б слухати).

Слухаючи, реципієнт розкриває смисл інформації, яка отримана від комунікатора. Він розуміє смисл повідомлення під час декодування. При цьому яскраво виявляється значення ситуації спільної діяльності, усвідомлення якої включене у процес декодування. Без цієї ситуації неможливо розкрити смисл повідомлення.

Властивість слухання як особистісна якість притаманна не всім людям. Ми не слухаємо співрозмовника з різних причин: через брак часу, контраст емоційного стану реципієнта зі змістом слів комунікатора тощо. Психологічні процеси, позначені поняттями «слухати» і «чути», суттєво відрізняються. Слухати означає напружувати орган слуху, а чути — напружувати мозок, концентруючи увагу на словах партнера. Саме тому слухаючи можна не чути, оскільки свідомість у цей час зайнята іншими проблемами, думками, інформацією. Крім того, багато людей чують лише те, що хочуть почути. Тому комунікатор повинен враховувати, що його інформація сприймається суб'єктивно. Ефективне слухання передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує усвідомлення і розв'язання партнерами по спілкуванню обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, спільного смислу, налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння.

Ви, можливо, чули вислів «слухати всім тілом» (коли інформація цікава, співрозмовник несвідомо повертається до партнера, встановлює з ним візуальний контакт, намагається «всім тілом» продемонструвати свою зацікавленість). Таке вміння слухати — це сприймання інформації, за якого реципієнт виражає заохочувальне



ставлення до того, хто говорить, своєрідно стимулюючи спілкування, стримується від зайвих зауважень, сприяє обміну інформацією. Якщо співрозмовник у процесі діалогу замовк, це ще не означає, що він слухає. Адже слухання є процесом, що передбачає концентрацію уваги. Уточнюючи, оцінюючи, аналізуючи інформацію під час діалогу, людина більше уваги приділяє своїм справам, ніж тому, що їй говорять. Особливо це виявляється в ситуаціях конфліктного спілкування. У процесі діалогу вона частіше переймається тим, чи зрозумів її співрозмовник, ніж тим, наскільки їй зрозумілі його слова, позиція. Таке слухання деформує процес спілкування.

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу, розрізняють нерефлексивне, рефлексивне, критичне та емпатійне слухання.

*Ознака нерефлексивного слухання* полягає в мінімальному втручанні в мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки «так», «розумію» тощо). Ефективне воно в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події, прагне обговорити актуальні питання, відчуває себе скривдженим або вирішує важливу проблему. Таке слухання ефективне, коли співрозмовнику важко викласти свої проблеми, необхідно тримати під контролем емоції у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду. Недоцільне воно в ситуаціях, коли співрозмовник не зацікавлений у розмові або коли його намагання слухати і зрозуміти сприймається як згода, співучасть.

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

*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 проєктів, досвіду та ін. Однак у процесі повідомлення нової інформації, наприклад на лекції, критичне слухання непродуктивне, оскільки відторгнення інформації не дає змоги почерпнути з неї цінне.

*Емпатійне слухання* передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, сподівання на краще, впев-

неність у собі та ін.), та неефективним, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

Словесне узгодження дій комунікатора і реципієнта передбачає прийняття ними комунікативних ролей іншого (комунікатор — реципієнта, і навіть — комунікатора). Це залежить від їхнього спільного включення у загальний контекст комунікативної діяльності.

При експресивному спілкуванні доречні прийоми нереклексивного слухання, або вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Адже він і без того емоційний, збуджений і має труднощі при формулюванні своїх думок. Необхідно також виразити своє розуміння і схвалення його поведінки.

Коли ж мета спілкування — врегулювання конфлікту незмінними прийомами слухання, які засновані на співпереживанні або розумінні почуттів іншої людини, важливо дати зрозуміти співрозмовникові, що ви розумієте його почуття.

Але яка не була б мета спілкування, стверджує відомий вчений Іствуд Атватер, завжди корисно знати технічні *прийоми ефективного слухання* і вміти невимушено користуватися ними. Ось головні з них.

1. Проаналізуйте свої звички щодо слухання, сильні і слабкі сторони, характер помилок, що допускаються. Чи не занадто швидко ви оцінюєте людей? Чи часто перебиваєте співрозмовника? Які перешкоди спілкування характерні для ваших відповідей? Які з них найчастіше повторюються? Знання своїх звичок — це перший крок до їхнього удосконалення.

2. Не уникайте відповідальності при спілкуванні. Вона спільна, оскільки в ній беруть участь двоє, причому виступають у ролі слухачів по чергово. Вмійте показати співрозмовникові, що ви дійсно слухаєте і розумієте його. Цього можна досягнути уточнюючими запитаннями, активними емоціями. Як може партнер довідатися, що його зрозуміли, якщо йому не сказати про це?

3. Будьте уважні. Вмійте підтримувати, з ким говорите, візуальний контакт, але без настирливості або пильного погляду (що інколи приймається як ворожість). Стежте, щоб ваші пози і жести свідчили: ви його слухаєте. Пам'ятайте, що він хоче спілкуватися з уважною, живою людиною.

4. Вмійте зосереджуватися на тому, що говорить учасник діалогу. Це вимагає свідомих зусиль, оскільки зосереджена увага утримується недовго (менш однієї хвилини). Намагайтеся до мінімуму звести ситуаційні перешкоди (телевізор, телефон). Не допускайте «блукання» думок.

5. Прагніть зрозуміти не тільки зміст слів, а й почуття співбесідника. Пам'ятайте, що люди передають свої думки і почуття «закодованими», відповідно до прийнятих соціальних норм.

6. Вмійте бути спостережливими. Стежте за немовними сигналами розмови (оскільки на емоції приходить велика частина спілкування) і виразом людини: як дивиться на вас, як підтримує контакт, як сидить або їсть, як поводить себе під час розмови. Відповідають немовні сигнали співрозмовника його мові чи суперечать їй?

7. Дотримуйтеся схвальної реакції стосовно того, хто виражає свою думку. Ваше схвалення допомагає точніше виразити її. Будь-яка негативна реакція з вашого боку викликає в того, з ким ви спілкуєтесь, захисну реакцію, почуття непевності, настороженість.

8. Прислухайтесь до самого себе. Ваша заклопотаність та емоційна неврівноваженість заважають слухати партнера. Якщо його мова і поведінка зачіпають ваші почуття, постарайтеся виразити їх: це прояснить ситуацію, усуне перешкоди в діалозі.

9. Пам'ятайте, що інколи мета, з якою звертаються, — це одержати від вас що-небудь реальне, або змінити вашу думку, або змусити вас зробити що-небудь. У цьому випадку дія — краща відповідь співрозмовникові.

Удосконалюючи своє вміння слухати, основну увагу варто приділити засвоєнню цих рекомендацій. Однак пам'ятайте про найбільш поширені помилки, яких не слід допускати.

Отже, слухаючи співрозмовника:

1. Не приймайте мовчання за увагу — людина може бути просто занурена у власні думки.

2. Не робіть вигляду, що слухаєте. Це даремно: відсутність інтересу і нудьга неминуче проявляться у жестах. Краще вже зізнатися, що в даний момент вислухати досить уважно ви не можете, звернувшись, наприклад, на зайнятість.

3. Не перебивайте без потреби. Інколи ми робимо це не усвідомлено, до речі, керівники частіше перебивають підлеглих, ніж навпаки. Якщо ж для уточнення суті справи вам все ж необхідно перебити того, хто говорить, допоможіть йому відновити перерваний хід думок

4. Не робіть поспішних висновків. Кожен не усвідомлено схильний судити, оцінювати і схвалювати або не схвалювати те, про що говориться. Але саме такі суб'єктивні оцінки змушують співрозмовника зайняти оборонну позицію. Пам'ятайте, що такі оцінки — бар'єр для змістовного спілкування.

5. Не давайте «спіймати» себе в суперечці. Коли ви думкою не погоджуєтеся про що говориться, то, як правило, припиняєте слухати і чекаєте своєї черги висловитися. А якщо починаєте сперечатися, то настільки захоплюєтеся обґрунтуванням своєї точки зору, що часом не чуєте партнера. Вислухайте його до кінця, щоб зрозуміти, з чим саме ви не згодні, а вже після цього викладайте свою точку зору.

6. Не задавайте занадто багато запитань. Можна уточнити сказане, але «закриті» питання, що вимагають відповіді типу «так» або «ні», необхідно зводити до мінімуму. Надмірно велика кількість запитань придушує співрозмовника, віднімає в нього ініціативу і ставить часом в оборонну позицію.

7. Ніколи не говоріть: «Я добре розумію ваші почуття». Така заява інколи служить для виправдання спроб (до речі, безуспішних) переконати співрозмовника в тому, що ви слухаєте. В дійсності довідатися, що саме відчуває співрозмовник, дуже важко.

8. Не виявляйте зайвої чутливості до емоційної сторони мови. Слухаючи схвильовану людину, будьте стримані, інакше пропустите зміст розмови. Будьте насторожі до емоційно заряджених слів і виразів (щоб вони не вибили вас з колії), сприймайте тільки зміст, який вони несуть.

9. Не давайте поради, якщо вас про це не просять. Якщо ж її дійсно просять, уточніть, чого саме співрозмовник хоче насправді.

10. Не прикривайтеся слуханням як захистом. Пасивні, невпевнені в собі люди іноді використовують його як можливість уникнути спілкування і самовираження. Вони не тільки не говорять, але насправді і не слухають.

## Говоріння

Ще одним з найважливіших компонентів спілкування як обміном інформацією є *говоріння*, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

Культуру говорити досліджує спеціальна наука — *риторика* (теорія красномовства). *Ритор*, *оратор* має визначити сукупність комунікативних якостей, які є необхідними для досягнення бажаного успіху під час виступу. Серед цих якостей, передусім, слід назвати три:

- *знання предмета мовлення;*
- *володіння навичками публічного мовлення;*
- *престиж оратора.*

Глибоке знання предмета виступу — це необхідна умова успішної публічної промови. Не можна переконати аудиторію в тому, чого сам досконало не вивчив, у чому сам не переконаний до кінця. Для оратора знання предмета мовлення виражається в глибокому поєднанні високої загальної ерудиції в галузі теорії з ретельною підготовкою до кожного публічного виступу. Треба мати на увазі, що, крім безсумнівної об'єктивної значимості для досягнення ефективності мовлення, відмінне знання теми має ще й безпосередній психологічний вплив на самого оратора, допомагаючи успішно боротися з професійним захворюванням, яке риторика усіх країн світу називають хворобою аудиторії. Хвороба ця уражає багатьох ораторів, і не тільки початківців. Не раз симптоми цієї хвороби на собі відчував кожний: нескладне мовлення, голос, який зривається, тремтіння в колінах, виступаючий холодний піт, пересихаюче горло, намагання кудись сховати руки, які зненацька здаються такими великими, що на них усі звертають увагу.

Головним і безпомилковим засобом проти згаданої хвороби є, передусім, тверде знання теми і відмінне володіння матеріалом. Імпровізація є вищою формою ораторського мистецтва. Імпровізаційна промова, як правило, більш емоційна, більш енергійна, вона сильніше впливає на слухачів. Сам факт імпровізації підвищує авторитет оратора, сприяє його успіху. Особливо важлива імпровізація у відповідях на запитання, в полеміці, короткому виступі з доповіддю, в обговореннях. Від промовця в даному випадку вимагається велика винахідливість та ерудиція. Ідеальною ораторською промовою є промова, яка настільки добре підготовлена, що здається невимушеною, і аудиторія сприймає її як імпровізацію. Цього, безумовно, слід добиватись. Однак чистою імпровізацією захоплюватися не треба, тому що, віддавшись натхненню, оратор може упустити суттєве і навіть важливе. Більше того, він може висловити неточне або помилкове положення, необережно обмовитись, віддаючи тим самим перевагу в руки недобррозичливців. Це особливо важливо, якщо події відбуваються в умовах полеміки, суперечки, де опоненти чіпляються до кожного слова і фрази. Тому треба максимально відточувати кожен фразу і формулювання.

Підведемо короткий підсумок відносно першої якості оратора: бездоганне знання матеріалу — надійний фундамент, на якому ґрунтується уся споруда публічного мовлення.

Що ж потрібно для того, щоб побудувати цю споруду? Для цього, передусім, потрібні *навички мовлення* — друга важлива

якість оратора, що визначає успіх його публічного виступу. Відповіді на запитання про зміст навичок мовлення — це означає перерахувати усі основні елементи риторики, тобто вміння підібрати матеріал, організувати промову, проголосити її з трибуни, відреагувати на поведінку слухачів.

В усних видах комунікації, в тому числі й у публічному мовленні, особистість комунікатора проявляється не тільки в самій інформації, а й у його голосі. Такі риси особистості оратора, як невпевненість, сором'язливість, делікатність, переконаність, інтелігентність, як і інші якості характеру, обов'язково знаходять відображення і в його мовленні. Цікаво, що голос в усьому багатстві *тону, тембру, висоти, інтонації* дає можливість створити досить точне уявлення не тільки про духовні, а й фізичні якості його володаря.

Але, крім змісту мовлення і голосу, оратор має й інші можливості особистого впливу на аудиторію. Він з'являється перед нею в усій своїй фізичній сутності, використовуючи такі міцні засоби впливу, як жести, міміку, усю свою чарівність. Справа в тому, що аудиторія часто складає враження про оратора з моменту його появи на трибуні. Іноді своєю зухвалістю, безсоромністю, намаганням показати свою перевагу перед слухачами він відштовхує аудиторію. Ритор, який виходить на трибуну в нім'ятому костюмі, непоголений, з гребінцем, що стирчить з кишені або бутербродом у руці, демонструє свою неповагу до аудиторії. На слухачів це справляє негативне враження. Від того, як ритор стоїть, як тримається на трибуні, залежить багато. Бувають випадки, коли оратор ще не встиг піднятися на трибуну, але вже говорить. Його не цікавить, чи слухають його, чи ні, чи чують його останні ряди.

У риториці існує спеціальне правило: на початку промови завжди повинна бути витримана *пауза*. Існують й інші паузи, які свідомо чи несвідомо використовуються оратором під час проголошення промови, але ця пауза особлива. Після того, як оратор піднявся на трибуну, він дає можливість аудиторії 5–10 секунд придивитись до нього, і в той же час сам встановлює з нею контакт. Так, пробігаючи очима по аудиторії, він дає зрозуміти, що з повагою ставиться до неї. Важко погодитися з точкою зору деяких спеціалістів у галузі риторики, які стверджують, що у випадку хвилювання або ускладнення під час виступу треба знайти в аудиторії людину, яка з більшою увагою на тебе дивиться та слухає, і увесь час дивитися на неї. Це погано, тому що таким чином ви демонструєте свою зневагу до аудиторії і, крім того, людина,

до якої ви постійно звертаєтесь, може збентежитися. Не кращою є й ситуація, коли ритор через короткозорість зосереджується лише на тексті, згинається у три погібелі і читає з паперу, не цікавлячись реакцією аудиторії. Більшість людей у процесі спілкування зосереджують свою увагу на обличчі мовця і, головним чином, на його очах. І це не випадково. *Міміка* є найважливішим засобом емоційного впливу оратора на аудиторію. Ось чому натхненне обличчя оратора — чудовий стимулятор емоцій аудиторії. *Міміка, пози, рухи, жести* — важливі невербальні комунікативні елементи, що допомагають встановити та утримувати контакт оратора з аудиторією.

Так само, як і слова-паразити, фрази-паразити, що міцно в'їлися в нашу усну пропаганду, на жаль, мають місце і жести-паразити. Риторика різних країн по-різному називає ораторів, які мають постійні жести-паразити. Від жестів-паразитів, таких як рубати рукою повітря, або увесь час водити рукою, слід позбавлятися. Особливо неприємне враження на слухачів справляють жести людини, яка весь час смикає краватку, застібує або розстібує гудзик, «обіймає» трибуну і та ін.

Враховуючи той факт, що оратор має значний арсенал засобів впливу на аудиторію, слід підкреслити й необхідність набути відповідний діапазон мовленнєвих навичок. Не треба забувати, що він є *не тільки автором* повідомлення як журналіст чи автор газетної статті, а й *виконавцем* свого твору. Промовець сам готує доповідь, пише її і з нею виступає. Не тільки вміння вільно підготувати промову, а й уміння вільно триматися на трибуні, бездоганно володіти голосом, жестом, мімікою, і безпомилково реагувати на поведінку аудиторії — такими є об'єктивні вимоги до ритора, який намагається справити бажаний вплив на аудиторію. Скутість, невпевненість, найменша фальш у поведінці, помилки у вимові — все це негайно помічається аудиторією, неминуче знижує результат найкращої промови. Тільки той оратор зможе досягти успіху й донести до аудиторії полум'яне слово, який навчиться бездоганно володіти усією сукупністю різноманітних навичок публічної промови.

У ставленні слухачів до ритора існує ще одна важлива властивість, що об'єктивно сприяє успіху виступу, — це *авторитет ритора*, його престиж у конкретній аудиторії, соціальний статус, його професія, заслуги тощо. Кожний, хто використовує живе слово у своїй діяльності, в управлінні людьми, повинен намагатися здобути власний авторитет, що ґрунтується на глибокому знанні предмета, вмінні володіти аудиторією, шанобливому став-

ленні до неї. Авторитет і довіра належать до категорій, які важко досягаються, дуже легко втрачаються і практично не поновлюються.

### *ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ*



1. У чому полягає специфіка спілкування як процес обміну інформацією? Назвіть основні позиції.
2. Які комунікативні бар'єри виникають при міжособистісній взаємодії?
3. Розмежуйте поняття «слухати» та «чути».
4. Що досліджує наука риторика?
5. Які ви можете навести правила ефективного слухання та говоріння?



## СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ

РОЗДІЛ



### 4.1. ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

*Спілкування* — це не тільки обмін інформацією, знаками, а й організація спільних дій. Воно завжди припускає досягнення деякого результату. Таким результатом звичайно є зміна поведінки і діяльності інших людей. Уявіть, що троє учнів вирішили підготувати стінгазету. Хтось пише заголовки, хтось підбирає малюнки, хтось складає тексти. Тут спілкування виступає як міжособистісна взаємодія, або **інтерація** (віт *inter* — між і *action* — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності. Наприклад, учень після уроку віддає вчителю працю інструмент, яким працював, а вчитель кладе його в шафу. Обміну інформацією тут не відбулося, але взаємодія сталася. У хід спілкування його учасникам можна не тільки брати участь у комунікації, але й організувати обмін діями, спланувати загальну діяльність, виробити форми та норми сумісних дій.

*Інтерактивна сторона спілкування* — це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дозволяють реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність. У дослідженні цієї сторони спілкування використовують поняття «інтерація», «взаємодія», «соціальна взаємодія».

Взаємодія — це універсальна властивість усього існуючого світу речей і явищ в їх взаємній зміні, впливові одного на інших.

В суспільстві взаємодія — це система зв'язків і взаємодій між індивідами, соціальними групами, сукупність усіх соціальних відносин. Як уже відмічалось, людина для задоволення своїх потреб повинна вступати у взаємодію з іншими людьми, входити в соціальні групи, брати участь у сумісній діяльності. Тому, звичайно, неможливо знайти на Землі людину, яка була б зовсім ізольованою від інших людей. Більш того, одне лише розуміння то-

то, що десь існують інші люди, може суттєво змінити поведінку індивіда. У всіх сферах свого життя людина зв'язана з іншими людьми безпосередньо чи опосередковано, пасивно чи активно, постійно чи ситуативно. Соціальні взаємозв'язки мають різні підстави і багато різних відтінків, які залежать від особистісних якостей індивідів, що вступають у взаємозв'язок. Формування цих зв'язків відбувається поступово від простих форм до складних. Соціальні зв'язки індивіда, який знаходиться навіть у малочисельній групі, являють собою чисельність взаємодій, які складаються з дій і зворотних реакцій на них. Утворюється складна система взаємодій, в яку включена різна кількість індивідів.

#### 4.2. ТЕОРІЯ МІЖОСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Розглянемо теорії, які пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії. Найбільш популярними в психології є *теорія обміну, психоаналітичний підхід, теорія керування враженнями, концепція символічного інтераціоналізму*.

Дж. Хоманс, автор *теорії обміну*, вважає, що люди взаємодіють один з одним на основі свого досвіду, зважаючи на можливі винагороди і затрати. Відповідно до цієї теорії, кожний з нас прагне врівноважити винагороди і затрати, щоб зробити нашу взаємодію стійкою і приємною; поведінка людини в даний момент визначається тим, чи винагороджувалися і як саме винагороджувалися її вчинки в минулому. Ця теорія ґрунтується на чотирьох принципах:

- 1) чим більше винагороджується визначений тип поведінки, тим частіше вона буде повторюватися;
- 2) якщо винагорода за певні типи поведінки залежить від якихось умов, людина прагне відтворити ці умови;
- 3) якщо винагорода велика, людина готова затратити більше зусиль заради її одержання;
- 4) коли потреби людини близькі до задоволення, вона в меншій мірі готова докладати зусиль для їх задоволення.

Згідно з Хомансом, за допомогою його теорії можуть бути описані різні складні види взаємодій типу: відношення влади, переговорний процес, лідерство та ін. Він розглядає соціальну взаємодію як складну систему обмінів, зумовлених способами врівноваження винагород і затрат.

Така взаємодія в загальному випадку більша, ніж простий обмін винагородами, і реакція людей на винагороди не завжди

визначається лінійним зв'язком типу стимул реакція; високі винагороди можуть приводити до втрати активності та ін.

Популярністю користується і *психоаналітичний* підхід. З. Фрейд вважав, що міжособистісна взаємодія визначається в основному уявленнями, засвоєними в ранньому дитинстві, і конфліктами, які були пережиті в цей період життя. Таким чином, згідно з психоаналітичною теорією в процесі взаємодії люди просто тиражують, відтворюють дитячий досвід. З. Фрейд вважав, що формування груп і їхня привабливість для людини полягає в тому, що вони випробовують почуття відданості і покірності лідерам груп. Це пояснюється, на думку Фрейда, не стільки особистісними якостями лідерів, скільки тим, що ми ототожнюємо їх з могутніми особистостями, яких у дитинстві уособлювали наші батьки. У подібних ситуаціях ми наче повертаємося до більш ранніх стадій свого розвитку. Такий регрес відбувається в основному в ситуаціях, коли взаємодія є неформальною чи неорганізованою. Дослідження показують, що відсутність визначених очікувань сприяє зміцненню влади лідерів груп.

В основі підходу Е. Гофмана, що одержав назву *теорія керування враженнями*, є припущення, що ситуації соціальної взаємодії нагадують драматичні спектаклі, у яких люди, як актори, прагнуть створювати і підтримувати сприятливі враження. Для прояву і вираження символічного значення, за допомогою яких можна зробити гарне враження на інших; люди самі готують і створюють відповідні ситуації. На думку Гофмана, соціальні ситуації варто розглядати як драматичні спектаклі в мініатюрі: люди поведуться подібно акторам на сцені, використовуючи «декорації» і «навколишнє оточення» для створення певного враження в інших про себе. Гофман пише: «Незважаючи на певну мету, що індивід думкою ставить перед собою, незважаючи на мотив, що визначає цю мету, він зацікавлений у тому, щоб регулювати поведінку інших, особливо їхню відповідну реакцію. Ця регуляція здійснюється, головним чином, шляхом його впливу на розуміння ситуації іншими; він діє так, щоб робити на людей необхідне йому враження, під впливом якого інші стануть самостійно робити те, що відповідає його власним задумам». Цю концепцію називають ще теорією *соціальної драматургії*.

Найдокладніше інтерактивна сторона спілкування досліджувалася в працях представників *символічного інтеракціонізму* (Дж. Мід, Г. Блумер), які вважають, що поведінка людей по відношенню одне до одного та предметів навколишнього світу визначається тим значенням, що вони їм надають.

Цей напрям, який отримав назву «символічний інтеракціонізм», пов'язано з ім'ям Джона Герберта Міда (1863–1931). Д. Г. Мід — особистість яскрава і відома. Він дуже мало писав, а тому праці його послідовників значною мірою складаються з глумачень книги «Розум, Я і Суспільство», яка вийшла після його смерті, і збірником поміток, підготовчих матеріалів вченого і студентських конспектів, його лекцій. Для Міда головне у людській дії — це інтерпретація, створення значень, опосередкування безпосередніх впливів. Навіть жести партнерів по комунікації сприймаються не прямо, а як символи, продукти інтерпретації чуттєвого матеріалу. Для того щоб зробити значимим кожен момент діяльності, людина наділена психологічним механізмом, який включає: а) перероблені, нормативні для особистості уявлення про неї інших людей; б) спонтанні відповіді на соціальні впливи інших; в) «самість», що координує попередні інституції. Цей механізм виникає з комунікації і заради комунікації. Партнери зі спілкування прилагоджуються один до одного, розшифровуючи взаємні наміри у жестах, позах, виразі обличчя і, насамперед, обмінюються словами.

Символічний код для інтерпретації себе й іншого може утворюватись у сумісному спілкуванні, але людська комунікація настільки складна, що більшу частину значень людині доводиться брати в готовому, узагальненому вигляді із символічного тезауруса культури. Він складається з відкрystalізованого досвіду минулих взаємодій і є розписаним у вигляді норм групової поведінки, яка тяжіє над спонтанними діями індивідів.

Дж. Мід розглядав вчинки людини як соціальну поведінку, засновану на обміні інформацією. Він вважав, що люди реагують не тільки на вчинки інших людей, а й на їхні наміри. Ми можемо «розгадати» намір інших людей, аналізуючи їхні вчинки з огляду на свій минулий досвід у подібних ситуаціях. У зв'язку з цим Мід виділяв у взаємодії два типи дій: 1) незначущий жест (є автоматичним рефлексом на кшталт моргання); 2) значущий жест (пов'язаний з осмисленням вчинків і намірів іншої людини). В іншому випадку людині необхідно поставити себе на місце іншої людини або, за словами Міда, «прийняти роль іншого». Цей процес складний, але ми здатні його здійснювати, тому що з дитинства нас вчать надавати значення визначеним предметам, діям і подіям. Коли ми приписуємо значення чомусь, воно стає символом, тобто поняттям, дією або предметом, що виражає зміст іншого поняття, дії або предмета.

Сутність концепції символічного інтеракціонізму полягає в тому, що взаємодія між людьми розглядається як безперервний діалог, у процесі якого вони спостерігають, осмислюють наміру один одного і реагують на них. Інтерпретація стимулу здійснюється в проміжок часу між впливом стимулу і нашою відповідною реакцією. У цей час ми зв'язуємо стимул із символом, на основі якого визначається відповідна реакція.

Якоюсь мірою все є символами, але з них слова — найважливіші символи, тому що з їхньою допомогою ми надаємо значення предметам, які інакше залишилися б позбавленими смислу. Завдяки цьому можемо спілкуватися з іншими людьми. Подібне спілкування зумовлене тим, що суспільство вчить своїх членів однаково розуміти визначені символи. Особистість формується у взаємодії з іншими особистостями, і механізмом цього формування є встановлення контролю за діями особистості і тих уявлень про неї, що складаються в навколишніх.

Символічний інтеракціонізм дає більш реалістичне уявлення про взаємодію між людьми, ніж теорія обміну, але він зосереджений в основному на суб'єктивних моментах взаємодії, індивідуальних для кожної людини. Ця концепція також надає занадто великого значення символічним аспектам взаємодії, відволікаючи від його змісту.

Інший напрям дослідження взаємообміну — *транзактний аналіз*, у якому представлено дослідження взаємодії з точки зору регулювання дій учасників через їх позиції, а також врахування характеру ситуацій і стилю взаємодії. Найбільш яскраво транзактний аналіз представлено в праці Е. Берна «Ігри, в які грають люди. Люди, які грають в ігри». З точки зору Е. Берна, кожен з учасників взаємодії може займати одну з трьох позицій, які він означив як *Батько*, *Дорослий*, *Дитина*. Позиція *Дитини* може бути визначеною як позиція «Хочу!», позиція *Батька* — як «Потрібно», позиція *Дорослого* — як об'єднання «Хочу» і «Потрібно». Ці позиції не пов'язано обов'язково з відповідною соціальною роллю, а є психологічним визначенням певної стратегії у взаємодії.

У кожної людини відповідно до її психічного стану складаються певні схеми поведінки. Репертуар цих станів Е. Берн розподілив на такі категорії: 1) стан Я подібний образу батьків; 2) стан Я, який автономно направлено на об'єктивну оцінку реальності; 3) стан Я, який діє з моменту його фіксації в ранньому дитинстві, і представляє архаїчні пережитки.

Ці стани відповідають позиціям Батька, Дорослого і Дитини, одна з яких виявляється в людини в соціальній взаємодії в кожен

момент часу і може змінюватись відповідно до зміни психологічних станів. Кожен тип станів по-своєму дуже важливий для людини. Дитина — це джерело інтуїції, творчості, спонтанних спонук і радості. Стан «Дорослий» є необхідним для життя. Людина переробляє інформацію і вираховує імовірності, які необхідно знайти, щоб ефективно взаємодіяти з навколишнім світом. Дорослий контролює діяльність Дитини і є посередником між ними. Батько здійснює дві основні функції. По-перше, завдяки цьому стану людина може ефективно грати роль батька своїх дітей, забезпечивши тим самим виживання людського роду. Важливість цієї функції підкреслюється тим фактом, що люди, які залишилися сиротами в ранньому дитинстві, відчувають значно більше труднощів у вихованні власних дітей, ніж ті, які росли в повних сім'ях аж до підліткового віку. По-друге, завдяки Батьку багато наших реакцій давно стали автоматичними, що допомагає зберегти багато часу і енергії. Люди багато чого роблять тільки тому, що «так прийнято робити». Це звільняє Дорослого від необхідності приймати багато тривіальних рішень, завдяки чому людина може присвятити себе вирішенню більш важливих життєвих проблем, залишаючи буденні питання на розсуд Батька.

Отже, всі три позиції людини дуже важливі для виживання, функціонування і взаємодії. Кожна з них заслуговує однакової поваги, бо кожен стан по-своєму робить життя людини повноцінним і плідним. Зміна цих позицій стає необхідною лише в тому випадку, якщо одна з них порушує здорову рівновагу. Взаємодія стає ефективною лише тоді, коли трансакції мають додатковий характер, тобто якщо вони збігаються.

В концепції Е. Берна одиниця спілкування називається *трансакцією*. Люди, які спілкуються, виявляють свою поінформованість відносно присутності один одного. Це називається *трансактним стимулом*. Людина, на яку спрямовано трансактний стимул, у відповідь щось скаже або зробить. Ця відповідь називається *трансактною реакцією*. Метою простого трансактного аналізу є з'ясування того, яка саме позиція «Я» відповідальна за трансактний стимул і яка позиція людини здійснила трансактну реакцію.

### 4.3. РІЗНОВИДИ МІЖСОБИСТІСНИХ КОНТАКТІВ

При міжособистісній взаємодії обставини підштовхують кожну людину до багатьох інших індивідів. Відповідно до своїх потреб та інтересів людина відбирає серед численної кількості

інших людей тих, з якими вона потім вступає у взаємодію. Цей тип зв'язків, що є дуже коротеньким за своїм терміном, називається **контактом**. Можна виділити різні види контактів: *просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості*.

**Просторові контакти.** Для того щоб взаємодіяти з іншими людьми, кожен індивід повинен визначити їх у певному просторі (де вони, скільки їх). Це просторове визначення є первинним моментом, від якого залежить подальша поведінка людини і її майбутні соціальні взаємозв'язки. Кожна людина щодня зустрічається з іншими людьми в транспорті, на вулиці, спортивному майданчику, не задумуючись над тим, хто саме перебуває в цих місцях поряд з ним, однак кожен індивід пам'ятає про існування інших. Це виражається у зміні поведінки в присутності інших. Наприклад, дівчинка, яка тільки що веселилась у себе вдома, виходячи на вулицю, надає собі серйозного вигляду, бо вона знає, що на вулиці присутні інші люди.

Отже, просторовий контакт є первинним і необхідним кільцем у формуванні соціальних взаємодій.

**Контакти зацікавленості,** їх сутність полягає у виборі соціального об'єкту, який має певні цінності або риси, що відповідають потребам даного індивіда. Вступаючи в просторовий контакт, людина виділяє зі всіх соціальних об'єктів, що просторово сприймаються, певного індивіда, з яким вона пов'язує позитивні або негативні емоції, тобто того, хто має риси або властивості, які відповідають її інтересам. Цей індивід може зацікавити, наприклад, своєю незвичайною зовнішністю, чи наявністю у неї цінної для вас інформації, або виявленням фізичної сили, гумору або, навпаки, неввічливостю, нерозсудливостю. Людина порівнює індивіда, якого виділила, із собою, намагаючися свідомо чи не-свідомо визначити причину своєї зацікавленості. Такий контакт може бути двостороннім або одностороннім, очним або заочним, викликати негативні або позитивні емоції.

Психологічним механізмом виникнення подібного контакту є **мотив** як спонукання до діяльності, що пов'язано із задоволенням потреби. Кожна особа має набір мотивів відносно різних сторін оточуючої її діяльності. Ці мотиви є продуктом попереднього досвіду і існуючих у даний час потреб. Мотиви пов'язані між собою і становлять мотиваційну структуру особистості. В основному вони потенційні, тобто до певного часу не виявляються у поведінці людини. Однак у якийсь момент відбувається з'єднання потреби особистості з якимось об'єктом навколишнього середовища. Мотив, що відповідає цій потребі, актуалізується,

і виникає *інтерес* — форма виявлення потреби, що забезпечує спрямованість особистості на усвідомлення цілей діяльності.

**Контакти обміну.** Контакти обміну являють собою специфічний вид соціальних взаємозв'язків, у яких індивіди обмінюються цінностями, не маючи прагнення змінити поведінку інших людей. Це означає, що в ході таких короточасних спорадичних обмінів увага індивіда концентрується на самому предметі обміну, а не на іншому індивіді, який вступає в обмін. Щодня людина має багато контактів обміну: купує квитки в транспорті, обмінюється репліками з пасажирами метро, запитує, як знайти такий-то заклад та ін. У більшості випадків у здійсненні контактів обміну людина зовсім не звертає уваги на індивідів, з якими вступає в контакт, її цікавить лише об'єкт обміну. Як приклад розвитку і удосконалення контактів обміну Я. Щепанський наводить приклад з купівлею газети. Спочатку у індивіда виникає на підставі певної потреби просторове бачення газетного кіоску, потім з'являється конкретний інтерес, пов'язаний з продажем газети і з продавцем, після чого відбувається обмін газети на гроші. Контакти розвиваються на базі однієї підстави — потреби у придбанні газети. Саме цей предмет є центральним у появі інтересу і наступного контакту обміну. Контакти обміну, що повторюються, можуть сприяти виникненню більш складних соціальних взаємозв'язків, які вже будуть повернені на людину, а не на об'єкт обміну. Наприклад, можуть виникнути дружні стосунки з продавцем.

#### 4.4. Взаємодія як організація діяльності

Соціальна взаємодія як організація діяльності між людьми складається з таких елементів: діюча особистість, потреба в активізації поведінки, ціль діяльності, метод діяльності, інша діюча особа, на яку спрямована дія, результат діяльності. Крім того, елементом організації діяльності є також зовнішнє оточення діючої особи або ситуація. Як відомо, будь-який діючий індивід не знаходиться в ізоляції. Його оточує матеріальний, речовий світ, соціальне середовище (групова взаємодія), культурне середовище (норми і цінності суспільства). Сукупність речових, соціальних і культурних умов становить ситуацію, яка виражається в умовах дії і засобах дії. Жоден індивід не здійснює діяльності без врахування ситуації. Ситуація входить у систему соціальної взаємодії через орієнтацію індивідів. Розрізняють оціночну і мотиваційну орієнтацію індивіда на ситуацію.



Це означає, що кожен діючий індивід повинен оцінити своє оточення (інших діючих індивідів, умови і засоби навколишнього середовища) і за допомогою мотивації внести корективи в ціль і методи здійснення соціальної взаємодії.

### **Механізм соціальної взаємодії**

Соціальна взаємодія, на відміну від імпульсивних, рефлексивних дій, ніколи не відбувається миттєво. До її здійснення у свідомості діючої особи повинна виникнути досить стійка спонука до активності. Так, спонука здійснення дій називається мотивацією. Мотивація в аспекті розглядання її як елемента організації соціальної взаємодії — це сила, що штовхає індивіда до здійснення певних дій. Отже, механізм соціальної взаємодії складається з потреби, мотивації і самої дії. Цей механізм можна представити у вигляді такої формули:

Потреба + Мотив + Інтерес = Взаємодія

Будь-яка соціальна дія починається з виникнення в індивіда потреби, яка надає йому певної спрямованості: це можуть бути, наприклад, фізичні потреби (в їжі, сні та ін.), потреби в безпеці, спілкуванні, досягненні певного статусу, самоствердженні та ін. Потреба співвідноситься індивідом з об'єктами (суб'єктами) зовнішнього середовища, актуалізуючи строго визначені мотиви. Соціальний об'єкт у поєднанні з мотивом, який актуалізується, викликає інтерес. Поступовий розвиток інтересу приводить до появи в індивіда мети щодо конкретних соціальних об'єктів. Момент появи її означає усвідомлення індивідом ситуації і можливість подальшого розвитку суб'єктивної активності, яка далі приводить до формування мотиваційної установки, яка означає потенційну готовність до здійснення соціальної дії.

Свідченням важливості інтерактивної сторони спілкування є поява в історії психології інтерактивного напрямку, який розглядає взаємодію як вихідний пункт будь-якого соціально-психологічного аналізу.

### **Види взаємодії**

Традиційно види взаємодії поділяють на дві групи: співробітництво і суперництво.

**Співробітництво.** Воно передбачає такі дії, які сприяють організації спільної діяльності, забезпечують її успішність, узгод-

женість, ефективність. Цей вид взаємодії позначають також поняттями «кооперація», «згода», «приспосовання», «асоціація».

**Суперництво.** Цю групу утворюють дії, які певною мірою розхитують спільну діяльність, створюють перепони на шляху до порозуміння, їх позначають також поняттями «конкуренція», «конфлікт», «опозиція», «дисоціація».

Ця класифікація в основі має дихотомічний поділ видів взаємодій. Інша — кількісний аспект, тобто орієнтується на кількість суб'єктів, які беруть участь у взаємодії. Згідно з нею розрізняють взаємодію між групами, між особистістю та групою, між двома особистостями (діада).

#### 4.5. Психологічний вплив

При соціальній взаємодії відбувається своєрідний процес і результат зміни одним індивідом поведінки, установок, намірів, уявлень іншого індивіда. Вплив може бути спрямованим (ставиться мета досягнення певного результату) і опосередкованим (відповідно).

**Психологічний вплив** — застосування у міжособистісній взаємодії винятково психологічних засобів з метою впливу на стан, думки, почуття, дії, іншої людини.

До видів психологічного впливу передусім належать переконання, зараження, навіювання, наслідування, мода, чутки.

**Переконання.** Як спосіб своєрідних фільтрів на шляху інформації до свідомості і почуттів людини. Його використовують для перетворення інформації, котра повідомляється, на систему установок і принципів індивіда.

**Переконання** — метод свідомого та організованого впливу на психіку індивіда через звернення до його критичного судження.

Здійснюючись у процесі комунікативної взаємодії, переконання забезпечує сприйняття і включення нових відомостей у систему поглядів людини. Засноване воно на свідомому ставленні індивіда до інформації, на її аналізі й оцінці. Сприятливими умовами для переконання є дискусія, групова полеміка, суперечка, оскільки сформована під час їх перебігу думка набагато глибша, ніж та, що виникла за пасивного сприймання інформації.

**Зараження.** Наймасовіший спосіб інтеграції групової діяльності виникає за значного скупчення людей — на стадіонах, у концертних залах, на карнавалах, мітингах тощо. Однією з його ознак є стихійність.

**Зараження** — психологічний вплив на особистість у процесі спілкування і взаємодії, який передає певні настрої, спонуки не через свідомість та інтелект, а через емоційну сферу.

Психічне зараження здійснюється через передачу емоційного стану від однієї особи до іншої на несвідомому рівні. Свідомість за таких умов різко звужується, майже зникає критичність до подій, інформації, що надходить з різних джерел. Психологія тлумачить зараження як неусвідомлювану, мимовільну схильність людини до певних психічних станів. Відбувається зараження через передавання психічного настрою, наділеного великим емоційним зарядом. Воно є одночасно продуктом впливу на інших енергетики психічного стану індивіда чи групи, а також здатністю людини до сприймання, співпереживання цього стану, співучасті.

**Навіювання.** В сучасних умовах застосовується досить часто, одночасно може бути одним із небезпечних інструментів маніпуляції поведінкою людини, оскільки діє на її свідомість і підсвідомість.

**Навіювання, або сугестія,** — метод впливу на психіку людини, пов'язаний з істотним зниженням її критичності до інформації, що надходить, відсутністю прагнення перевірити її достовірність, необмеженою довірою до її джерел.

Ефективним навіювання буде лише тоді, коли виникатиме ефект довіри. Джерел навіювання досить багато. Ними можуть бути знайомі і незнайомі люди, засоби масової інформації, реклама та ін. Навіювання спрямоване не до логіки індивіда, його здатності мислити, аналізувати, оцінювати, а до його готовності сприйняти розпорядження, наказ, пораду і відповідно до них діяти. При цьому велике значення мають індивідуальні особливості людини, на котру спрямований вплив: здатність критично мислити, самостійно приймати рішення, твердість переконань, стать, вік, емоційний стан тощо. Важливим чинником, що зумовлює ефективність навіювання, є авторитет, уміння і навички, статус, вольові якості сугестора (джерела впливу), його впевнені манери, категоричний тон, виразна інтонація.

Свідомо застосовують його в медицині (гіпноз, психотерапія). Водночас навіювання може мати і негативний вплив, ставши інструментом безвідповідальної маніпуляції свідомістю індивіда, групи.

Формами навіювання можуть бути: *гетеросугестія* (вплив з боку) і *аутосугестія* (самонавіювання). Самонавіювання належить до свідомого саморегулювання, навіювання собі певних уявлень, почуттів, емоцій.

**Наслідування.** Найпоширеніша форма поведінки людини у міжособистісній взаємодії. Це процес орієнтації на певний приклад, взірць, повторення і відтворення однією людиною дій, вчинків, жестів, манер, інтонацій іншої людини, копіювання рис її характеру та стилю життя. Саме через наслідування здійснюється процес соціалізації особистості, реалізуючись через навчання і виховання. Особливе значення воно має в розвитку дитини. Тому більшість науково-прикладних досліджень з цієї проблематики здійснюється в дитячій, віковій і педагогічній психології. У дорослої людини наслідування є побічним способом засвоєння навколишнього світу, її психологічні механізми наслідування значно складніші, ніж у дитини та підлітка, оскільки спрацьовує критичність особистості. Наслідування в дорослому віці є елементом навчання певним видам професійної діяльності (спорт, мистецтво). Проте його не можна розглядати як односпрямований рух інформації, зразків поведінки від індуктора (комунікатора) до реципієнта. Завжди існує (іноді мінімальний) зворотний процес — від реципієнта до індуктора.

**Мода** — це форма стандартизованої масової поведінки людей, що виникає стихійно під впливом настроїв, смаків, захоплень, які домінують у суспільстві.

Мода поєднує багато суперечливих тенденцій та механізмів соціально-психологічного спілкування: ідентифікацію та негативізм, уніфікацію та персоналізацію, наслідування та протиставлення. До її особливостей належить те, що вона виявляється в усіх сферах суспільного життя, економіці, політиці, мистецтві, побуті, спорті тощо.

Мода дуже тісно пов'язана зі смаками та звичаями людей. З першими її зближують змінність та рухливість з другими — повторюваність та усталеність.

Для моди характерна динамічність, постійне прагнення до швидкоплинності, новизни і водночас вона консервативна. Щось заперечуючи, відкидаючи старе, мода разом з тим претендує на роль зразка, еталона. Інакше кажучи, мода — це часткова, зовнішня зміна культурних форм поведінки і уподобань людини.

**Чутки.** Коли люди стикаються з чимось незрозумілим, але, на їх думку, важливим, вони завжди намагаються знайти відповідну інформацію, в якій було б необхідне роз'яснення. *Чутка* — це повідомлення, що надходить від однієї або більше осіб, про нічим не підтвержені події. Як правило, вони стосуються важливих для певної соціальної групи чи людини явищ, заторкують актуальні для них потреби та інтереси. Очікування одержати

задоволення в інформації є головним мотивом сприймання і відтворення почутого (чутки).

#### *ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ*



1. Покажіть на прикладах інтерактивну сторону спілкування.
2. Опишіть психологічні теорії, які пояснюють внутрішні механізми міжособистісної взаємодії (теорія обміну, психоаналітичний підхід, теорія керування враженнями, концепція символічного інтераціоналізму).
3. Які різновиди міжособистісних контактів ви знаєте, що необхідні у формуванні соціальних зв'язків?
4. Відтворіть механізм соціальної взаємодії.
5. Як відбувається психологічний вплив при міжособистісній взаємодії, які є їхні види і на яких глибинах свідомості вони діють?
6. Які види психологічного впливу ви відчували на собі?

## СПІЛКУВАННЯ ЯК РОЗУМІННЯ ТА СПРИЙНЯТТЯ ОДНЕ ОДНОГО



### 5.1. ХАРАКТЕРИСТИКА СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ

Виникнення і успішний розвиток міжособистісного спілкування можливе лише в тому випадку, якщо між його учасниками існує взаєморозуміння. Те, якою мірою люди відображають почуття і риси один одного, сприймають і розуміють інших, а через них — і самих себе, здебільшого визначає і сам процес спілкування, і стосунки, які створюються між партнерами, і способи взаємодії. Процес розуміння і пізнання людиною іншого в ході спілкування є обов'язковою складовою спілкування. Умовно цей процес називається перцептивною стороною спілкування.

*Перцепція в загальнопсихологічному розумінні* — це елемент цілісного процесу пізнання і суб'єктивного осмислення світу. Поняття «*соціальна перцепція*» відображає складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що в загальнопсихологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо.

Оскільки людина вступає в спілкування завжди як особистість, тому вона завжди сприймається іншими людьми як особистість. На основі зовнішньої сторони поведінки ми, за словами С.Л. Рубінштейна, ніби «читаємо» іншу людину, розшифровуємо її внутрішній світ, особливості особистості за зовнішніми проявами. Враження, що виникають при цьому, відіграють важливу роль, регулюючи процес спілкування. У ході пізнання іншої людини одночасно здійснюються й емоційна оцінка її, і спроба зрозуміти її логіку вчинків і хід мислення, а потім, уже на основі цього, побудувати стратегію своєї власної поведінки.

Таким чином, коли говорять про перцептивну сторону спілкування, то мають на увазі особливості сприйняття не фізичних, а соціальних об'єктів, до яких відносяться формування уявлення про наміри, думки, здібності, емоції установок та ін.

Процеси соціальної перцепції включають не тільки сприйняття людини людиною, а й процес сприйняття спостережної поведінки, її інтерпретацію в термінах причин поведінки і очікуваних наслідків поведінки, що сприймається; емоційну оцінку, побудову стратегії власної поведінки.

У загальному розумінні **соціальна перцепція** — це багатофункціональний психологічний процес сприйняття іншої людини, її зовнішніх ознак, співвіднесення їх з її особистісними характеристиками та інтерпретація й прогнозування на цій основі її вчинків.

Дослідження процесу соціальної перцепції включає характеристику суб'єкта і об'єкта сприйняття, вивчення механізмів процесу міжособистісної перцепції, а також ефектів, що супроводжують цей процес. У об'єкта сприйняття доступними для спостереження є лише зовнішні ознаки, серед яких найбільш інформативні зовнішній вигляд (фізичні дані, одяг) і поведінка (дії, експресивні реакції). Сприймаючи ці ознаки, спостерігач (суб'єкт сприйняття) оцінює їх і робить деякі висновки (іноді неусвідомлено) про внутрішні психологічні властивості партнера. На основі цього він формує певне ставлення до об'єкта сприйняття. Це ставлення здебільшого емоційне (подобається — не подобається). На підставі тих властивостей, які передбачено спостерігачем у об'єкта спостереження, суб'єкт робить певні висновки відносно того, якої поведінки можна очікувати від об'єкта спостереження і, спираючись на ці висновки, створює власну стратегію поведінки по відношенню до об'єкта сприйняття.

Описаний процес соціальної перцепції М.Р. Бітянова представила у такій схемі.

Сприйняття зовнішнього вигляду і поведінки об'єкта спостереження



Створення уявлень про психологічні особливості і стан об'єкта спостереження



Створення уявлень про причини і наслідки поведінки



Створення стратегії власної поведінки

## 5.2. ВІЗУАЛЬНА ПСИХОДІАГНОСТИКА

Об'єкт соціальної перцепції (об'єкт спостереження) — це автор повідомлення, яке приймає, інтерпретує спостерігач (суб'єкт). Соціальні психологи вже давно досліджують характеристики зов-

нішності і поведінки, які є найбільш важливими з точки зору сприйняття і розуміння.

У момент сприйняття людина, яка спостерігається, є для суб'єкта спостереження деякою сукупністю соціально значимих ознак, завдяки яким в певній культурі традиційно транслюються психологічні властивості і стани. Ці ознаки, які інколи називають «перцептивними гачками», є для даної людини певним соціальним шрифтом. Сприйняття зовнішнього вигляду людини, вираз її емоцій викликає у відповідь емоційні переживання і реакції у людей. Вміння читати виразні рухи передбачає тонке розуміння всіх відтінків і нюансів у виразі обличчя, жести, пози і рухів тіла іншої людини. Розпізнати індивідуально-психологічні особливості особистості можна за мімікою, пантомімікою, фізіологічними реакціями, що супроводжують емоції, — судинними, дихальними, секреторними; за особливостями будови тіла, рисами обличчя, рисунками на кистях, пальцях та іншими природно-біологічними ознаками.

**Візуальна психодіагностика** досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту. Візуальна психодіагностика (термін введено українським психологом Г.В. Щекіним у 1989 р.) є суто прикладним знанням, яке особливо потрібне спеціалістам, що працюють з людьми, для діагностики їх особистісних, індивідуально-типових і професійно важливих якостей.

Практична спрямованість і відносна доступність візуальної психодіагностики, необхідність широкого втілення прикладної психології в різні галузі суспільної діяльності передбачає можливість проведення окремих обстежень особами без спеціальної психологічної підготовки: педагогами, лікарями, керівниками різних рівнів, спеціалістами по роботі з персоналом та ін.

Вивчення і систематизація даних про характерні відмінності зовнішнього вигляду людей і особистості, їх виразних рухів має довгу історію. Ще з давнини, наприклад, певному типу побудови тіла приписувались різні моральні і психологічні особливості. На основі цього вченими було створено досить багато типологій, заснованих на особливостях тілобудови людини.

Фізіогноміка, френологія, хіромантія, астрологія, графологія це галузі знань, які намагалися за зовнішніми ознаками тих або інших частин тіла, виразними рухами та іншими особливостями поведінки людини виявити її психологічну сутність.

**Фізіогноміка** (від грец. *physis* — природа, *gnomon* — знаючий) розробляла систему відповідності між рисами обличчя людини і



властивостями її характеру, здібностями і талантами. Фізіогноміка виникла в стародавні часи. Засновником її вважають Піфагора, нею займався Аристотель. Вже Аристотель і Платон пропонували визначати характер людини, шукаючи в її зовнішності риси подібності з якою-небудь твариною, а потім ототожнюючи її характер, як у східному гороскопі, з характером цієї тварини. Так, за Аристотелем, товстий, як у бика, ніс означав лінь, широкий ніс з великими ніздрями, як у свині, — дурість; ніс, як у лева, — важливість; волосся тонке, як вовна в кіз, овець і зайців, — боязливість, волосся тверде, як у левів і кабанів, — хоробрість.

Найбільш відомою стала фізіогномічна система Йогана Каспера Лафатера, який вважав основним шляхом пізнання людини вивчення будови голови, конфігурації черепа, міміки і та ін.

Австрійський лікар Ф.Й. Галь створив *френологію* — теорію, в якій намагався систематизувати і розвинути далі знання про зв'язок психічних особливостей людини з зовнішньою формою її черепа. Результати вивчення різних виразних рухів знайшли відображення в працях Ч. Дарвіна («Про вираження відчуття», 1872), В. Бехтерева («Об'єктивна психологія», 1910), які стверджували, що психологія повинна вивчати не тільки явища свідомості і несвідомого, а й зовнішні прояви діяльності людини, оскільки вони є вираженням її психіки.

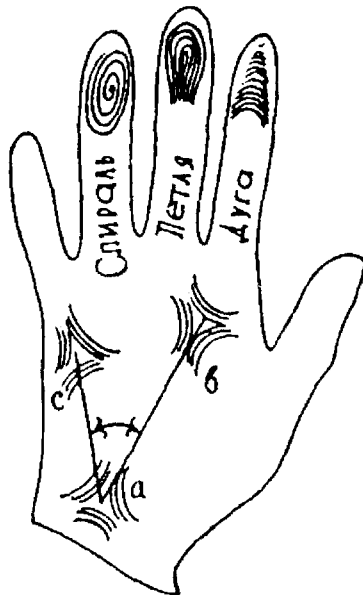
У глибині тисячоліть криються джерела *хіромантії* — вчення про зв'язок будови кисті руки, форми пальців, опуклостей і западин, ліній і борозенок на долоні з внутрішньою сутністю людини, її минулим і майбутнім. Хіромантію знали в стародавньому Китаї та Індії, а також у Греції і Римі задовго до нашої ери. Зараз існує навіть сучасна назва — дерматогліфіка, яка вивчає узор на долоні людини. Її дані використовуються в криміналістиці, медицині, генетиці, психології, психогенетиці тощо.

У 1965 році під керівництвом академіка Б.Г. Ананьєва в Ленінградському університеті проводилося комплексне дослідження абітурієнтів. Поряд з вимірами тіла молодих людей, включаючи масу тіла, зріст, розміри голови, рук та ін., фіксували малюнок долоні і пальців рук. Природно, в абітурієнтів, як і в будь-якої нормальної людини, коли їм пропонують зробити відбитки пальців, виникало питання: чи не буде це використано на шкоду? Дослідники, звичайно ж, заспокоювали найбільш підозрілих, пояснюючи, що це ніяк не пов'язано з фактом прийому до університету, а має науковий інтерес. Але навіть просте спостереження психологів за абітурієнтами в момент «зняття шкірних показань» виявляло розходження в їхній поведінці. Одні поводитися спо-

кійно, не метушилися, у них не пріли руки, не розширювалися зіниці. Інші виявляли помітне занепокоєння, аж до відмови зняти відбитки пальців. В результаті спостережень за поведінкою абітурієнтів у момент зняття відбитків пальців і одночасної фіксації шкірних візерунків пальців рук дослідники побачили зв'язок між цими, здавалося б, такими далекими особливостями людини. Дійсно, який може бути зв'язок між стресостійкістю і типом шкірного візерунка на пальцях?!

Приблизно через рік (у 1966 р.), коли оброблення даних підійшло до кінця, з'явилася книга Т.І. Гладкової «Шкірні візерунки долоні і ступні мавпи та людини». У ній представлено досить великий статистичний матеріал про характерні риси пальцевих візерунків у народів усіх частин світу. Наприклад, у бушменів переважає пальцевий візерунок, що дуже рідко трапляється в інших народів. У чому ж справа? Щоб відповісти на це питання, розглянемо типові пальцеві візерунки.

Найчастіше трапляється пальцевий візерунок у вигляді «петель». Трохи рідше — «спіралей». Найрідше — візерунок, що називається «дугою».



Коли були оброблені дані досліджень, то виявилось, що в осіб із сильною врівноваженою нервовою системою домінують петлі,

сильної, але не врівноваженої — спіралі. Дуга спостерігалася тільки у власників слабкої нервової системи.

У відсотковому відношенні це виглядає так: холерик має більше ніж 50 відсотків спіралей (інші — петлі); сангвінік — понад 50 відсотків петель (інші — спіралі); флегматик — усі петлі; меланхолік — хоча б одну дугу, і чим їх більше, тим слабша нервова система, і значить, нижча працездатність людини.

Встановлено також зв'язок кута, утвореного на долоні трьома трирадіусами, з розумовими здібностями людини. Один трирадіус — «а» — знаходиться в основі долоні, а «в» і «с» — в основі вказівного пальця і мізинця (див. малюнок).

Якщо кут, утворений трирадіусом «в» — «а» — «с», знаходиться в межах від  $33^\circ$  до  $57^\circ$ , то можна не переживати за свої розумові здібності. Але якщо кут менший або більший від цього діапазону, значить, інтелект треба розвивати. Чи правда це на сто відсотків, поки сказати важко, адже психогенетика тільки розвивається.

Не менш стародавню історію має *астрологія*, яка розробляла планетарну і зодіакальну типологію людини, а також *графологія*, яка шукала закономірні зв'язки між почерком і характером індивіда. Дослідження зв'язку між зовнішніми ознаками людини і її психологічними характеристиками в історії розвитку знань здійснювалися двома напрямками: перший напрям ставив за мету на основі зовнішніх ознак виявити психологічну сутність, другий — на основі внутрішніх властивостей (зокрема психологічних) виділити типи особистості, які відрізняються зовнішніми ознаками.

Фізіогноміка, френологія, хіромантія, астрологія, графологія — це галузі знань, які намагалися за зовнішніми ознаками тих або інших частин тіла, виразними рухами та іншими особливостями поведінки людини виявити її психологічну сутність.

На межі XIX і XX ст. під впливом антропологів, які звернули увагу на відмінності у будові тіла, а також психіатрів, що побачили індивідуальні відмінності у схильностях до психічних захворювань, концепція зв'язку між тілобудовою і типологічними особливостями людини отримала подальший розвиток, зокрема у французького лікаря Клода Сіго, який залежно від переважання в організмі однієї з основних систем (дихальної, травної, мускульної або мозкової) виділив відповідні їм будови тіла. Ці погляди здійснили суттєвий вплив на формування сучасних *конституційних теорій*, які отримали поширення в психології індивідуальних відмінностей.

Сприйняття зовнішнього вигляду людини, вираз її емоцій викликає у відповідь емоційні переживання і реакції у людей. Вміння

читати виразні рухи передбачає тонке розуміння всіх відтінків і нюансів у виразі обличчя, жесту, пози і рухів тіла іншої людини. Розпізнати індивідуально-психологічні особливості особистості можна за мімікою, пантомімікою, фізіологічними реакціями, що супроводжують емоції — судинним, дихальним, секреторним; за особливостями будови тіла, рисами обличчя, рисунками кисті, пальців та іншими природно-біологічними ознаками.

Вивчення і систематизація даних про характерні відмінності зовнішнього вигляду людей і особистості, їх виразних рухів має тривалу історію. Ще з давнини, наприклад, певному типу будови тіла приписувались різні моральні і психологічні особливості. На основі цього вченими було створено досить багато типологій, заснованих на особливостях тілобудови людини. Найбільш систематизована одна з таких типологій представлена в «Трактаті про людську фізіономію» Ежена Ледо (1815), в якому описано п'ять основних типів тілобудови і дано їх психологічні характеристики. В основі цієї типології лежить твердження, що будова тіла людини відповідає, в основному, п'яти геометричним фігурам: чотирикутнику, колу, овалу, трикутнику, конусу. На думку Е. Ледо, кожен тип включає в себе приховані здібності, інстинкти і емоції, які приводяться в дію або залишаються у бездіяльності залежно від розвитку особистості, її життєвого шляху. Так, невідповідність між типом і темпераментом породжує внутрішні конфлікти, через що з'являються суперечності в почуттях, побажаннях, вчинках, що виявляється у чудернацтвах характеру.

Конституційну типологію особистості запропонував Кречмер на основі виділення чотирьох основних типів конституції будови тіла (статури).

*1-й тип статури — астеник* — людина тендітної статури, з пласкою грудною кліткою, вузькими плечима, видовженими і худими кінцівками, видовженим обличчям, але сильно розвиненою нервовою системою, головним мозком;

*2-й тип статури — пікнік* — людина малого або середнього зросту, з вираженою жировою тканиною, опуклою грудною кліткою, великим животом, круглою головою на короткій шії;

*3-й тип статури — атлетик* — людина з вираженою мускулатурою, пропорційною міцною статурою, широким плечовим поясом;

*4-й тип статури — дипластик* — людина з неправильною статурою.

До виділених типів будови тіла Кречмер співвідніс певні типи особистості.

**Астенік** — він замкнений, схильний до міркувань, до абстракції, важко пристосовується до оточення, чутливий, вразливий, «люди, які тонко відчувають», ідеалісти-мрійники, холодні владні натури й егоїсти, сухарі і безвладні, у них відбувається коливання між чутливістю і холодністю, між загостреністю і тупістю почуття («скривдить іншого і при цьому образиться сам»), наполегливий, послідовний, невибагливий, витривалий. Зворотний бік цих переваг — брак доброзичливості, приемного природного людинолюбства. Їх можна розподілити на такі групи: 1) чисті ідеалісти і моралісти; 2) деспоти і фанатики; 3) люди холодного розрахунку.

**Пікнік** — його емоції коливаються між радістю і сумом, він товариський, відвертий, добродушний, реалістичний у поглядах, «веселі базіки», спокійні гумористи, сентиментальний тихоня, безтурботні любителі життя, активні практики. Серед них можна виділити такі типи історичних лідерів: 1) хоробрі борці, народні герої; 2) живі організатори значного масштабу; 3) примирні політики.

**Атлетики** — вони бувають двох видів: енергійні, різкі, впевнені в собі, агресивні або маловразливі, із стриманими жестами і мімікою, невисокою гнучкістю мислення.

Абсолютно «чистих» типів статури менше, ніж змішаних.

Кожен з виділених у наведених класифікаціях типів особистості можна фіксувати і на основі морфологічних ознак. Класифікацію психологічних типів К. Юнга було покладено в основу соціоніки. У візуальному плані, за даними соціоніків, раціональність-ірраціональність краще спостерігається в профілі обличчя.

*Раціональні профілі* різкіше окреслені, більш кутасті, виділяються окремими деталями або їх сукупністю (лінія носа, носогубної зморшки, підборіддя, надбрівних дуг та ін.); *«ірраціональні»* — мають більш м'які і плавні лінії профілю обличчя.

*Інтуїтивні типи*, як правило, мають високий лоб, слабо окреслене, або невелике трикутне підборіддя; їхнє обличчя нагадує скоріше овал, ніж круг.

*Сенсорні типи* — круглолиці, підборіддя пружне, а лоб, якщо й високий, то скошений назад.

*Мислительний і емоційний типи* розрізняються за активністю верхньої і нижньої частин обличчя. Перший маніпулює більше верхньою частиною (наморщує лоб, розкриває і щурить очі), а другий — нижньою (посмішка, зуби, щоки). Мислительні типи більш «кістляві», у емоційних — переважає брюшина і низ грудної клітки, у сенсорних — м'язова маса тіла (кращі культуристи,

штангісти, борці, як правило, належать до сенсорного типу). Інтуїтивні типи мають серед усіх інших найдовші ноги, їм також морфологічно більш властиві довгі пальці рук і довга шия.

Не менш важливого значення у візуальному спілкуванні має специфічна знакова система, яка вивчається наукою *кінесикою*. Шведський дослідник К. Бердвістл запропонував виділити одиницю тілорухів людини — *кін* (грец. *кінема* — рух), або *кінему* (аналогічно фонемі в лінгвістиці). Із кінів утворюються кінеморфи (щось подібне до фраз), які й сприймаються в ситуації спілкування. На основі пропозицій Бердвістла було створено на кшталт «словника» тілорухів, навіть з'явилися роботи про кількість кінів в різних національних культурах. З метою визначення «сітки» основних зон людського обличчя, тіла, рук тощо Бердвістл поділив все тіло людини на 8 зон: обличчя, голова, рука права, рука ліва, нога права, нога ліва, верхня частина тіла, нижня частина тіла.

Смисл побудови словника в тому, щоб одиниці — кінни, були прив'язані до певних зон тіла тоді і запишуться в тілорухи. Подібний варіант було запропоновано для запису виразу обличчя, міміки. В літературі визначено більш як 20 000 описів виразу обличчя. Щоб якось їх класифікувати, дослідник П. Екман запропонував методика, яка отримала назву FAST — Facial Affect Scoring Technique. Принцип той самий: обличчя умовно поділяється на три зони горизонтальними лініями (очі і лоб, ніс і ділянка носа, рот і підборіддя). Далі виділяються шість основних емоцій, які найчастіше виражаються за допомогою мімічних засобів: радість, гнів, здивування, огида, страх, сум. Фіксація емоції відповідної «зони» дозволяє визначити більш-менш правильно мімічні рухи. Ця методика поширена в медичній (патофизиологічній) практиці.

Знання зовнішніх ознак людини, їхній зв'язок з іншими особливостями особистості дуже необхідно психологу, лікарю, менеджерові, актору взагалі кожному спеціалісту, діяльність якого пов'язана зі спілкуванням з людьми. Розпізнавання індивідуально-психологічних особливостей особистості шляхом безпосереднього візуального сприйняття, як уже зазначалось, має велике значення в невербальній комунікації. Тому не дивно, що й сучасна наука виявляє неабиякий інтерес до досліджень «мови тіла».

Так, сучасний російський дослідник І. Стернін подає систему найбільш типових поз та жестів, що свідчать про увагу або неуввагу вашого співрозмовника (аудиторії).

*Про увагу до мовця можна говорити, якщо:*

- погляди слухачів спрямовані до того, хто говорить;
- положення тіла — корпус нахилений в бік мовця; слухач посунувся на краєчок стільця, щоби бути ближче до нього;
- нахил голови вбік — ознака зацікавленості.

*Про неувагу свідчить таке:*

- погляд слухача спрямовано вбік;
- тіло напружене, посадка пряма, ноги зведені та рівно стоять на підлозі (така поза часто імітує увагу);
- голова не нахилена, слухач тримає її прямо, хребет випрямлений;
- слухач робить такі рухи: голова випрямляється, плечі піднімаються, потім опускаються, погляд починає блукати по сторонах — це свідчить про втрату думки, втрату уваги;
- тіло набуває пози, спрямованої в бік виходу;
- ноги витягнуті вперед та перехрещені, тіло відкинута назад, голова опущена вперед (часто означає незгоду);
- голова підпирається всією долонею;
- автоматичне постукування кінцівками (пальці рук, ноги) або якимось предметом (ковпачком ручки тощо) по підлозі або поверхні столу; це вираз нетерпіння, причому чим швидший темп постукування, тим нетерпіння більше;
- малювання на папері сторонніх предметів;
- застиглість очей, немиготливий погляд (імітація уваги);
- легке погладжування носа;
- міцно зчеплені руки;
- погладжування шиї (у чоловіків);
- поправлення зачіски, похитування ногою, пошуки чогось у сумочці (у жінок);
- рука торкається вуха та опускається вниз; або — губ та опускається вниз (приховане бажання заперечити, перебити);
- застібання піджака (у чоловіків).

При інтерпретації того чи іншого жесту варто брати до уваги багато чинників: національно-культурні традиції, вік людини, фізіологічний стан тощо. Але якщо невербальні моменти суперечать тому, що людина говорить, то варто вірити саме їм, а не словам.

Отже, 80 % успіху в спілкуванні забезпечує добре розвинена психологічна спостережливність. Для ефективного спілкування необхідно добре орієнтуватися в ролях, станах, властивостях особистості. Джерелом інформації про це слугує зовнішність партнера по спілкуванню, його мова, поведінка і особливо поведінка невербальна.

Створення правильного уявлення про іншу людину потребує тривалих повторних контактів і значних зусиль інтелекту, інтуїції і почуттів. При короткочасних контактах звичайно треба базуватися на сформовані еталони сприйняття. Ототожнюючи співрозмовника з визначеним еталоном на основі деяких загальних ознак між ними, ми приписуємо йому одночасно і безліч інших рис, що, з нашого досвіду, звичайно трапляються в людей такого типу. Тут необхідно використовувати цілу систему корекції своїх оцінок.

### 5.3. ЕФЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ

При спілкуванні виникають ефекти соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

**Ефект ореолу.** Характеризується тенденцією перебільшувати властивості особистості співрозмовника, переносити сприятливе (несприятливе) враження про одну якість індивіда на всі інші.

Ефект ореолу проявляється в тому, що загальне позитивне враження про людину зумовлює позитивні оцінки і не представлених якостей. Буває і навпаки: загальне неприємне враження породжує негативні оцінки. Позитивна переоцінка поведінки і рис іншої людини зумовлена позитивною упередженістю. Щодо неї вживають назву *«позитивний ореол»*, негативна — негативною упередженістю, коли виявлені надалі позитивні якості не беруться до уваги, недооцінюються (*негативний ореол*).

Пізнаючи іншу людину, відбувається емоційне оцінювання її, намагання зрозуміти вчинки, спрогнозувати її поведінку та змодельовати власну. Цього досягають завдяки використанню механізмів *ідентифікації, емпатії, егоцентризму, рефлексії, стереотипізації, каузальної атрибуції, ефектів соціальної перцепції* та ін.

**Ідентифікація.** Найелементарнішим способом розуміння іншої людини є уподібнення себе з нею, що відіграє важливу роль у спілкуванні і взаємодії.

Характеризується ототожненням (уподібненням) себе з іншим індивідом або групою, основою якого є емоційний зв'язок; набуття, засвоєння цінностей, ролей, моральних якостей іншої людини, особливо батьків; копіювання суб'єктом думок, почуттів, дій іншої людини, яка є моделлю.



Ідентифікація є способом розуміння іншої людини через усвідомлене чи неусвідомлене ототожнення її із собою, намагання зрозуміти її стан, настрої, самооцінку, ставлення до світу, уявивши себе на її місці. Вона може бути *повною* (ототожнення себе з іншою людиною загалом) або *частковою* (уподібнення за однією ознакою).

Результатом ідентифікації є *інтродекція* — виокремлення і ототожнення себе з особистістю чи групою, перенесення, запозичення, «вбирання» в себе певних рис об'єкта і *проекція* — приписування іншому своїх думок і почуттів.

**Емпатія.** Цей механізм, реалізуючись як емоційний відгук на проблеми іншого, тісно пов'язаний з ідентифікацією. Емпатія є основною навичкою, яка набувається у процесі соціалізації і передбачає здатність приймати соціальні ролі й установки інших, уявляти себе у соціальній позиції іншого і передбачати його реакції.

*Емпатія (співпереживання, співчуття)* — намагання досягнути емоційний стан іншої людини; психічні процеси, який дає змогу зрозуміти переживання іншої людини (механізм пізнання); дія індивіда, що допомагає йому по-особливому вибудувати спілкування (особливий вид уваги до іншої людини); здібність, властивість, здатність проникати в психічний стан іншої людини (характеристика людини, тобто емпатійність).

Схильність до емпатії зростає при набутті життєвого досвіду, а також серед схожих між собою людей. Рівень емпатії залежить від здатності індивіда уявити, як одна подія сприйматиметься різними людьми, визнання права на існування різних точок зору. Схильна до емпатії людина терпима до вираження емоцій іншими людьми; глибоко вникає в суб'єктивний внутрішній світ співрозмовника, не розкриваючи при цьому власного настрою і світу; готова адаптувати своє сприймання до сприймання іншої людини задля кращого розуміння того, що з нею відбувається.

Проявами емпатії є *співпереживання* — переживання індивідом тих самих емоційних станів, почуттів, які відчуває інший, і *співчуття* — емоційне сприйняття негараздів іншого безвідносно до власного стану і дій.

**Егоцентризм.** Явищем егоцентризму ускладнюється процес міжособистісного пізнання людьми одне одного. Він полягає в нездатності побачити і зрозуміти пізнавальну позицію іншої людини, невмінні оцінити факти, події, явища з її точки зору.

*Егоцентризм* — зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричиняє його нездатність зрозу-

міти іншу людину як суб'єкта взаємодії та самодостатню особистість. Найчастіше егоцентризм проявляється у ранньому дитинстві. У процесі розвитку і навчання особистості сила проявлення його поступово зменшується.

Егоцентричність як закономірний етап становлення є нормальним особистісним розвитком. Відхиленням від норми є застрягання особистості на цьому етапі, відсутність сил і прагнення подолати його. Жорстка орієнтація на себе не сприяє розвитку особистості. Тому егоцентрики живуть своїми уявленнями про добро, справедливість, любов.

**Рефлексія.** Механізм соціальної перцепції, який реалізується як внутрішнє уявлення людини про думку тих, ким вона контактує.

*Рефлексія (звернення назад, самопізнання) — бачення індивідом того, як його сприймають і оцінюють інші індивіди або спільноти; вид пізнання, у процесі якого суб'єкт стає об'єктом свого спостереження; роздуми, аналіз власного психічного стану.*

Рефлексія означає пізнання іншого через з'ясування думок про суб'єкта, пізнання суб'єктом себе через з'ясування думок інших людей про нього. Чим ширше коло спілкування, чим більше різних уявлень про те, як людина сприймається іншими, тим більше вона знає про себе й людей, що її оточують. Рефлексія засвідчує перехід від повного включення самосвідомості в діяльність до формування нового ставлення суб'єкта не лише до діяльності, а й до себе в цій діяльності.

Цей вид соціальної перцепції передбачає не тільки знання суб'єкта про себе та свою діяльність, а й уявлення про те, як він і його діяльність сприймаються іншими. Як новоутворення психіки, вона з'являється на певному етапі онтогенетичного розвитку. Дозрівання механізмів рефлексії стимулює самоаналіз, формування волі, становлення особистісної зрілості.

## Стереотипізація

*Стереотипізація — формування враження про людину на основі вироблених стереотипів; приписування знайомих рис з метою прискорення чи полегшення міжособистісного спілкування.*

Оцінні стереотипи являють собою сукупність якостей, котрі людина приписує іншій людині. Формування стійких образів соціального об'єкта (людини, групи, події, явища тощо) відбувається непомітно для індивіда. Можливо, у зв'язку з недостат-

ньою усвідомленістю стереотипи утверджуються як стійкі еталони, владарюючи над людьми. Формуються вони як наслідок недостатньої поінформованості, результат узагальнення особистістю власного досвіду, доповненого відомостями, отриманими з книг, кінофільмів, висловлюваннями інших людей. Стереотип допомагає швидко і досить надійно спрощувати, оформлювати у певні категорії та еталони соціальне оточення людини, легше його розуміти і прогнозувати. Когнітивною основою стереотипізації є такі операції, як селекція, обмеження, категоризація соціальної інформації. Мотиваційну основу цього механізму становлять процеси оцінної поляризації на користь своєї групи, що вселяють індивіду почуття належності та захищеності.

Зазвичай вони формуються з недостатньої поінформованості про об'єкт сприймання, стереотипи можуть виконувати консервативну, іноді реакційну роль, формуючи неправильні уявлення про людей, деформуючи процес міжособистісного розуміння і взаємодії. Під час пізнання людьми одне одного стереотипізація здатна спричинити спрощення і скорочення цього процесу. В такому разі стереотипи не обов'язково виконують оцінну роль. Стереотипізація породжує упередження у сприйманні іншої людини. Якщо судження про іншу людину вибудовується на основі попереднього негативного досвіду, то нове сприймання представника тієї самої групи буде також неприязним.

Стереотипи формуються буденною свідомістю, тому вони часто бувають не тільки сумнівними, а й помилковими. Перевірити істинність чи хибність стереотипу можна лише в процесі аналізу конкретної ситуації.

**Каузальна атрибуція.** Вивчення каузальної атрибуції допомагає пізнанню механізмів взаєморозуміння, процесів інтерпретації суб'єктом міжособистісного сприймання причин і мотивів поведінки інших людей.

**Каузальна (причинна) атрибуція (приписування)** — інтерпретація необхідної суб'єкту інформації шляхом приписування партнеру по взаємодії можливих почуттів, причин і мотивів поведінки.

Ми інколи, не знаючи, чи знаючи недостатньо справжні причини поведінки іншого індивіда, починаємо приписувати одне одному невласливі їм причини, зразки поведінки, загальні характеристики. Це явище називається фундаментальною помилкою атрибуції.

### Способи корекції помилок сприйняття інших людей з опорою на еталони

1. Більше уваги приділяйте невербальній поведінці партнера — міміці, позі, жестам, інтонації, напрямку погляду, ході, поставі.
2. Звертайте увагу на помилкові дії партнера (обмовки, забування, замовчування, помилки слуху та ін.), за які можуть ховатися придушені або почуття, які стримуються.
3. Відзначайте для себе, як у людини виражаються дві основні соціальні потреби — в емоційній підтримці й у визнанні. Це ключ до розуміння того, як людина поводить себе з іншими своїми мотивами.
4. Стежте, в який бік партнер відхиляється від теми вашої розмови. Відхилення від теми — ознака приховання почуттів до співрозмовника.

#### Питання для самоконтролю



1. Поясніть поняття соціальної перцепції в загальнопсихологічному розумінні.
2. Опишіть поетапно механізм соціальної перцепції.
3. Чи можна вважати візуальну психодіагностику наукою? Якщо так, то які напрями лежали в основі становлення її як науки?
4. Опишіть конституційну типологію особистості за Кречмером.
5. Що вивчає наука кінесика?



### 6.1. КОНФЛІКТ: ЕЛЕМЕНТИ, ТИПИ, ДИНАМІКА КОНФЛІКТУ

*Конфлікти — це норма життя.  
Коли Вам здається,  
що у Вашому житті немає конфліктів,  
перевірте, чи є у вас пульс*

Ч. Ліксон

Конфлікти неминучі та існують там, де є життя, тому потрібно знати, як запобігати їх деструктивності, негативним проявам і руйнуючим наслідкам, як поводитися у процесі різних конфліктів, як вести себе у значущих, життєво важливих конфліктах, як завершувати і конструктивно, вдало для всіх конфлікуючих сторін, вирішувати конфлікт.

Психологічні знання про особистісні передумови конфліктної поведінки вказують нам на важливість усвідомлення власних бажань і вчинків, цілей та умінь слухати іншого, оформляти у слова власні бажання, необхідність гнучкого застосування різних стратегій і тактик у конфліктах, і, перш за все, тих конфліктів, які є конструктивним виходом з складної та не зовсім ясної критичної ситуації.

**Конфлікт** — зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

Основа будь-якого конфлікту складає ситуація, що включає суперечливі позиції сторін із якогось приводу, або спірні цілі та засоби їх досягнення за даних обставин чи неспівпадання інтересів, бажань, що зрештою, утримує суб'єктів можливого конфлікту і його об'єкт. Однак для того щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, коли одна зі сторін починає діяти, зачіпаючи інтереси іншої сторони. Якщо протилежна сторона відповідає тим же, конфлікт із потенційного переходить в актуальний.

У сучасній психології вирізняють ряд основних **елементів конфлікту**:

- сторони (учасники, суб'єкти) конфлікту;
- умови проходження конфлікту;
- образи конфліктної ситуації;
- можливі дії учасників конфлікту.

Здебільшого основні причини виникнення конфліктів — це різні аксіологічні (ціннісні) установки комунікантів. А.П. Егідес пропонує визначати два основних типи комунікативної поведінки — **конфліктогенну та синтонну**<sup>2</sup>.

*Конфліктогенна* поведінка провокує конфлікт, який виникає, коли потреби одної людини заважають задоволенню потреб іншої.

Конфліктогенні ситуації виникають на кожному кроці. Наприклад, двоє розмовляють, підходить третій. Співбесідники замовкли (конфліктогенна ситуація) або включили його в свою розмову (синтонна ситуація). Або: я даю людині пораду, коли вона мене просить (синтонна ситуація); я даю їй пораду, коли вона цього у мене не просить (конфліктогенна ситуація). Коли з вами переходять на «ти» без вашого дозволу, це може стати початком конфліктної ситуації — там, де люди почуваються рівними, скажімо, у черзі («я з тобою свиней не пас!»). Та навіть якщо ви мусите терпіти таке хамство з боку чи то начальника, чи то щирого друга, у вашій особі він, погодьтеся, не придбає собі одностороннього. Правильним шляхом до початку конфлікту є удавано доброзичливі фрази на зразок «Як би це вам пояснити?», «Ти не розумієш...».

Чимало конфліктів виникає й через те, що люди по-різному розуміють одне й те саме слова або болісно сприймають логічні та мовні помилки (нелогічність викладу або вживання слова у невірному значенні). Свого часу відомий філософ Б. Расел створив «семантичну філософію»: вона стверджувала, що всі конфлікти, аж до воєн включно, виникають виключно через неадекватне сприйняття та тлумачення чужої мови та чужих слів. Наприклад, в українській, російській та польській мовах існує різне семантичне наповнення слова «жаль». В українській та польській мовах «жаль» (jał) — це емпатія, розуміння проблем співбесідника як власних. В російській же мові слово «пожалеть» сприймається як приниження.

Особливо гаряче розпалюється конфлікт, коли спостерігається вербальна агресія — недвозначні образи та приниження спів-

<sup>2</sup> Егідес А. П. Лабиринты общения, или как научиться ладить с людьми. — М., 2002.

бесідника або одіозне заперечення його тверджень (особливо без аргументації). Якщо ви прагнете бути шляхетним, ніколи не треба опускається у конфлікті до такого роду речей.

Проте для створення конфліктогенної ситуації не треба якихось особливих образливих слів. Нейтральне слово або речення можуть створити як синтонну, так і конфліктогенну ситуацію, якщо включаються невербальні фактори. Наприклад, «дякую» можна сказати таким крижаним тоном, що у співбесідника пропаде всяке бажання продовжувати розмову. Таким чином, конфліктогенні ситуації формуються не лише в річищі власне мовленнєвої діяльності. Скажімо, демонстративно не помічати або не слухати людину, коли вона до вас звертається, не відповідати на привітання (така собі примітивна імітація «аристократизму», як його собі уявляє даний суб'єкт) — конфліктогенна ситуація. І навіть такий позамовленнєвий чинник, як похмурий вираз обличчя, теж може спричинитися до сварки.

*Синтонна* поведінка (від лат. «тон» — «звук»; тобто «співзвучна») — це поведінка, яка відповідає очікуванням співбесідника. Це будь-які формули подяки, посмішки, дружні жести тощо — те, що у згадуваній вище методиці нейролінгвістичного програмування (НЛП) називається «підстроюванням» під співбесідника. Приклад: дружина розбила чашку; я, чоловік, звинувачую її — і це конфліктогенна ситуація; але якщо я звинувачую себе в тому, що власноручно поставив чашку на край столу, — це ситуація синтонна.

Більшість людей у більшості випадків дотримуються нейтральної поведінки. Так, якщо взяти ситуацію виконання вимог закону, тут можна виділити 3 варіанти поведінки: не зобов'язаний, а зробив (синтонна); зобов'язаний, а не зробив (конфліктогенна); зобов'язаний і зробив (нейтральна). Дотриматися нейтральної лінії не завжди вдається: наприклад, тільки моральна потвора спокійно слухатиме, як ображають близьку їй людину.

Узагальнюючи найпоширеніші класифікації конфліктів, можна виділити такі *базові підстави класифікації й типології конфліктів*<sup>3</sup>:

- за складом і кількістю конфліктуючих сторін або учасників конфліктів (внутрішньоособистісні конфлікти, міжособистісні, особистісно-групові, міжгрупові, міжколективні, міждержавні, міжпартійні, міжнаціональні та ін.);

<sup>3</sup> Ложкіц Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник. — К.: ВД «Професіонал», 2006. — С. 54–58.

- за проблемно-діяльнісною ознакою (управлінські конфлікти, сімейні, педагогічні, політичні, економічні, творчі та ін.);
- за часом протікання конфліктів (гострі й хронічні конфлікти; швидкоплинні й довготривалі та ін.);
- за змістом конфліктів (змістовні або проблемні та «комуніальні» або беззмістовні);
- за тенденцією до перетворень і варіативністю (конструктивні й деструктивні або неконструктивні конфлікти);
- за ступенем гостроти суперечностей (незадоволеність, розбіжність, протидія, розбрат, ворожнеча, війна та ін.);
- за ступенем інтенсивності конфліктів (основні й неосновні, реалістичні й нереалістичні та ін.).

До позначених типів у межах кожної з названих класифікацій типи конфліктів конкретизуються й визначаються види конфліктів.

Крім того, наголошуються і класифікації, в яких конфлікти виділяються відразу за декількома *підставами класифікацій*, наприклад:

- *Ідеологічні конфлікти*, в основі яких лежать суперечності в поглядах, установках людей на найрізноманітніші питання життя суспільства, держави, колективу, відмінності в життєвих позиціях. Названі конфлікти можуть виникати як на рівні мікросередовища (суспільства), так і в найменших об'єднаннях, між окремими особами. Ці конфлікти можуть бути глибокими, гострими й складними, можуть торкатися відношення до політики держави тієї або іншої партії; можуть бути пов'язані з міжнаціональними, сімейними відносинами, відносинами як у побуті, так і в офіційній обстановці.

- *Економічні конфлікти*, в основі яких — зіткнення економічних суперечностей, коли економічні потреби однієї сторони задовольняються або можуть бути задоволені за рахунок іншої. Чим глибше ці суперечності, тим сильніше зіткнення, тим глибший і стійкіший конфлікт, тим важче (іноді й неможливо) його вирішити. Саме економічні конфлікти можуть виникати і між окремими людьми.

- *Соціально-побутові конфлікти*, пов'язані із суперечностями груп або окремих людей з питань житла, користування побутовими послугами, розподіли обов'язків, установки черговості надання соціально-побутових послуг і т. ін.

- *Сімейно-побутові конфлікти*, засновані на дисгармонії сімейних відносин, проблемах у психологічній атмосфері сім'ї. Причини цих порушень мають різні рівні значущості: від дрібних побутових зіткнень, морально-побутової розбещеності членів



сім'ї до серйозних ідеологічних розбіжностей, прямо або побічно впливають на організацію численних сторін її життя.

- *Соціально-психологічні конфлікти*, що виявляються як у відносинах між групами, так і між окремими людьми. В основі цієї групи конфліктів — порушення у сфері взаємостосунків. Причина порушень: психологічна несумісність, тобто неусвідомлене, нічим не вмотивоване неприйняття людини людиною, що викликає в однієї зі сторін або одночасно у кожної сторони неприємні емоційні стани. Причиною може бути боротьба за лідерство, за вплив, за престижне положення, за увагу, підтримку оточуючих. Емоційні конфлікти, що виникають через емоційні стани, які викликають напружену обстановку і кінець кінцем переростають у дійсні конфлікти найрізноманітнішого характеру: від економічних, ідеологічних до сімейно-побутових. Причини такого роду конфліктів лежать у сфері стану здоров'я. Це можуть бути і відхилення у сфері сексуальних відносин, і нав'язливі стани, і патологічні потяги (алкоголь, наркотики).

- *Психолого-педагогічні конфлікти*, що ґрунтуються на суперечностях, які виникають у навчально-виховному процесі при зіткненні вимог, інтересів педагогів, тих, хто навчається, батьків, керівників. Ці конфлікти потребують гармонізації відносин у системах «вчитель — учень», «вчитель — учні», «вчитель — вчитель», «вчитель — батьки», «вчитель — керівник».

- *Конфлікти належності*, які відбуваються через подвійну приналежність індивідів, наприклад, коли вони утворюють групу.

Оскільки конфлікт завжди припускає участь сторін, найбільш всеохоплюючою й фундаментальною є класифікація конфліктів за кількістю сторін, що беруть у ньому участь:

- *міжгрупові конфлікти* (конфлікти у великих соціальних групах, організаціях, малих групах), коли конфліктуючими сторонами виступають соціальні групи, які переслідують несумісні цілі і перешкоджають один одному на шляху їх реалізації тощо. Особистісно-групові конфлікти, що виникають у разі невідповідності поведінки особистості груповим нормам, очікуванням, інтересам, потребам, цінностям, цілям між окремою особистістю й групою людей;

- *міжособистісні конфлікти*, коли члени однієї групи переслідують несумісні цілі і реалізують суперечливі цінності, або одночасно в конфліктній боротьбі прагнуть досягнення однієї й тієї самої мети, яка може бути досягнута лише однією зі сторін;

- *внутрішньоособистісні конфлікти* — зіткнення між приблизно рівними за силою, але протилежно направленими інтересами, потребами, потягами однієї людини.

Поширеною підставою для класифікації конфліктів може бути *тривалість їх протікання й ступінь їхньої напруженості*:

- *Короточасні гострі конфлікти* відзначаються великою емоційною забарвленістю, крайніми виявами негативного відношення конфліктуючих. Іноді закінчуються важкими або навіть трагічними результатами. В основі таких конфліктів найчастіше лежить не стільки глибина, гострота суперечностей, скільки прояв особливостей характеру й темпераменту особистості. Тривалі гострі конфлікти характеризуються глибокими, стійкими суперечностями конфліктуючих сторін, які контролюють свої реакції й вчинки.

- *Слабкі за проявом, «в'ялі» конфлікти*, що наголошуються в суперечностях, мають негострий характер, найчастіше активна буває лише одна зі сторін; інша не прагне знайти свою позицію, уникає відкритої конфронтації.

*Динаміка розвитку конфлікту* включає такі складові<sup>4</sup>.

1. *Виникнення конфліктної ситуації*. Конфлікт не виникає раптово, миттєво, йому передують приховані або відкриті соціально-психологічні процеси між особистостями або у свідомості особистості, та, нарешті, в якій-небудь групі, тобто спочатку виникає конфліктна ситуація.

Під конфліктною ситуацією розуміють відносно стійке на якомусь проміжку часу поєднання намірів людини з умовами їх досягнення. При такому визначенні психологічна ситуація виявляється тією, що складається з двох основних частин: намірів і умов, зміни в яких ведуть до зміни ситуації.

У період, що передує конфлікту, психічний мир особистості (психічні процеси, властивості, утворення і стани) може виявлятися по-різному. При цьому емоційні переживання можуть характеризуватися підвищеною тривожністю, страхом, ворожими відчуттями, бажанням чинити опір, упередженістю, агресивністю, підйомом, спадом, упевненістю або невпевненістю і т.ін. Ці внутрішні стани і переживання породжують неврівноваженість системи «особистість — навколишнє середовище», яке впливає на особу, що, у свою чергу, спричинює неузгодженість її внутрішнього й зовнішнього стану, негативно впливає на сприйняття нею її оточення.

У конкретній ситуації неврівноваженість внутрішньої психологічної структури особистості може виражатися в підвищеній

---

<sup>4</sup> Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник. — К.: ВД «Професонал», 2006. — С. 64–71.

дратівливості, негативній реакції на людей, слова, предмети, явища і т.ін. Розлад у психологічній структурі особистості приводить її в такий критичний стан, для якого достатньо іноді незначної дії, щоб виник конфлікт. Тому важливо своєчасно вжити заходів для запобігання або нейтралізації конфліктного стану. Конфлікт можна й необхідно запобігати на цій стадії, тобто стадії передконфліктної ситуації, коли розбіжності, суперечності тільки зароджуються.

2. *Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації.* Коли суперечності стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальним діям (поведінкою), конфлікт стає реальністю, бо тільки сприйняття ситуації як конфліктної породжує відповідну поведінку (із цього також випливає, що суперечність може бути не тільки об'єктивною, тобто реально існуючою, а й суб'єктивною, уявною або тільки сприйнятою такою). Для того щоб конфлікт був усвідомлений, необхідний інцидент, тобто ситуація, при якій одна зі сторін починає діяти, обмежуючи інтереси іншої сторони.

Існують такі варіанти співвіднесеності між суб'єктивними й об'єктивними сторонами конфліктної ситуації:

- конфлікт, що адекватно розуміється учасниками. Це об'єктивна конфліктна ситуація, і сторони правильно її розуміють;
- конфлікт сприймається відносно неадекватно і не розуміється учасниками. В цьому випадку має місце об'єктивна конфліктна ситуація, а сторони сприймають конфлікт відносно адекватно, але з тими або іншими відхиленнями від реального стану речей;
- конфлікт, що в цілому не розуміється. Об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не сприймається як така потенційними учасниками конфлікту;
- помилковий конфлікт. Об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але сторони сприймають свої стосунки як конфліктні.

Після того як конфлікт усвідомлюється, сторони переходять до конфліктної поведінки, яка спрямована на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнень, цілей, намірів.

Важливо те, що сторони самі повинні усвідомлювати свою поведінку як конфліктну. Може бути і так, що дії одного суб'єкта по відношенню до іншого стають засобом для зняття внутрішнього напруження. В цьому випадку внутрішньоособистісний конфлікт переходить у міжособистісний.

3. *Інцидент, мотив конфлікту.* Обставини, які сприяють створенню конфлікту, можуть бути різні. Поштовхом для вступу осо-

бистості в конфлікт буває, як правило, внутрішнє або зовнішнє спонукання, спричинене особистою реакцією на основі відношення, що вже склалося, особистості до оточуючого її середовища. Такими можуть бути зневажливий жест, міміка, грубе, різке слово, образливий тон, фізична або моральна образа, недоброзичливий погляд, приниження гідності особи, упереджене відношення до особи, необ'єктивна оцінка результату діяльності особистості або групи, байдужість, формалізм, бюрократизм та ін.

При цьому слово і інтонація, з якою воно вимовлене, є найактивнішим подразником, що штовхає людину на конфліктне протистояння. Саме слово має стимулювальну функцію за наявності певного відношення до партнера. Негативна реакція на слова є свідомою напруженістю відносин між людьми. Вона може виражатися в міміці, жестах, «недоброму погляді», настороженості, підкреслено неухважній або нетактовній поведінці, байдужості, нешанобливому відношенні та ін.

4. *Розростання та ескалація конфлікту* супроводжуються зазвичай зіткненням протидіючих сторін у формі демонстративної поведінки, висловів, а іноді й фізичних дій. Це зіткнення має гострий емоційний характер і відзначається високим ступенем внутрішньої напруженості конфліктуючих.

Необ'єктивне або неповне вирішення виниклого конфлікту спричинює повторний конфлікт. При цьому часом, навіть якщо конфлікт розв'язаний об'єктивно, буває достатньо лише зневажливої пози, жесту, погляду, виразу для виникнення нового конфлікту. Це пояснюється тим, що раніше негативні установки у відносинах конфліктуючих осіб, що сформувалися, продовжують ще діяти якийсь час, і людина може мимовільно випробовувати упередження до свого супротивника мимовільно зберігати про нього упереджену думку і навіть діяти в збиток йому.

Негативний вплив на колектив чинять як сильні, так і слабкі, але повторювані конфлікти, які є наслідком меншої уваги до них. Необхідно прагнути не допускати повторних конфліктів з одного і того ж питання, оскільки конфліктні відносини мають тенденцію закріплюватися в стереотипах поведінки.

5. *Вирішення конфлікту* є заключним етапом динаміки конфлікту, тому що суб'єктивне завершення не усуває причини конфлікту, найчастіше підсилює розбіжності, суперечності, розмежовує групу.

Останній етап розвитку конфлікту можливий як внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації, так і за рахунок перетворення її образів, які є в учасників конфлікту.

*Вирішення конфлікту може бути повним або частковим:*

- повне вирішення на об'єктивному рівні через перетворення об'єктивної конфліктної ситуації. Наприклад, просторове або соціальне розведення сторін, надання ним дефіцитних ресурсів, відсутність яких привела до конфлікту;
- часткове вирішення на об'єктивному рівні внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації у зв'язку з втратою зацікавленості у конфліктних діях;
- повне вирішення на суб'єктивному рівні завдяки кардинальній зміні образу конфліктної ситуації;
- часткове вирішення на суб'єктивному рівні через обмежену, але достатню (для тимчасового припинення суперечності) зміну образу конфліктної ситуації.

Інколи для повного вирішення конфліктів необхідна участь третьої сторони з метою пошуку рішення, яке задовольнить обидві сторони. Третя сторона (арбітри, посередники або медіатори, помічники) — індивід або група, зовнішня по відношенню до конфлікту. Їх спеціально підбирають і запрошують для надання професійної допомоги в досягненні згоди й вирішенні конфлікту.

### **Стадії розвитку конфлікту**

У динаміці конфлікту, в його реалізації як процесі розрізняють *чотири основні стадії*.

1. Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації. Ця ситуація не одразу розрізняється людьми, тому її можна назвати *стадією потенційного конфлікту*.

2. *Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації*. Коли протиріччя стають усвідомленими і протилежна сторона відповідає реальним діям (поведінкою), конфлікт стає реальністю, або тільки сприйняття ситуації як конфліктної спонукає відповідну поведінку (протиріччя може бути не лише об'єктивним, реально існуючим, але і суб'єктивним, уявним). Для того щоб конфлікт був усвідомленим, необхідний інцидент, при якому одна зі сторін починає діяти, обмежувати інтереси іншої.

3. *Перехід до конфліктної поведінки*. Після того як конфлікт усвідомлений, сторони переходять до конфліктної поведінки, що спрямовується на блокування досягнень протилежної сторони, її прагнення, цілей, намірів.

4. **Вирішення конфлікту** є четвертою складовою. Воно можливе внаслідок зміни об'єктивної конфліктної ситуації та перетворення її в образі, що є в опонентів.

Конфлікт виникає тільки за певних умов, *зовнішніх та/або внутрішніх*.

1. *Зовнішні умови* виникнення конфлікту в основному зводяться до того, що задоволення яких-небудь глибоких і активних мотивів і стосунків особистості стає зовсім неможливим або ставиться під загрозу. Зовнішні умови конфлікту в житті людини в суспільстві виникають з неминучою необхідністю, по-перше, через боротьбу з природою, коли виникають неминучі труднощі й перешкоди у задоволенні мотивів і взаємовідносин особистості. По-друге, задоволення одних мотивів з неминучістю породжує виникнення нових, ще незадоволених. Цей безперервний розвиток незадоволених мотивів — необхідна умова розвитку особистості й суспільства в цілому.

У психології достатньо широко застосовується класифікація потреб А. Маслоу, який поділяє потреби на п'ять основних типів:

- фізичні (їжа, секс, матеріальне благополуччя та ін.);
- потреби в безпеці;
- соціальні (потреба в спілкуванні, соціальних контактах, взаємодії);
- потреби в досягненні престижу, знань, пошани, певного рівня компетенції;
- вищі потреби в самовираженні, самоствердженні (наприклад, потреби у творчості)<sup>5</sup>.

Бажання, прагнення особистості можна віднести до якого-небудь типу цих потреб. Свідомо або несвідомо індивіди мріють домогтися власної мети відповідно до потреб, а в разі неможливості такого досягнення або неможливості реалізувати потребу, виникають конфліктні ситуації.

Другим психологічно значущим елементом, що стимулює виникнення конфліктних відносин, є *мета особистості*, її збіг або неспівпадання, відповідність або невідповідність, а також значущість для учасників конфлікту.

2. *Внутрішні умови* або *передумови* займають основне місце у виникненні конфліктів. Серед них насамперед відзначаються особистісні передумови виникнення і розвитку конфліктів (конфліктність як відносна стійка особистісна властивість, деструктивні внутрішні або внутрішньоособистісні конфлікти, акцентуації

---

<sup>5</sup> Маслоу А. Психология бытия. — К.: Ваклер, 1997. — С. 35, 38.

характеру, ригідність мислення і поведінки, негативні стереотипи поведінки, що склалися, та ін.). Джерела конфліктів викликають передумови і причини виникнення конфліктних ситуацій та ескалації конфліктів.

Передбачення і прогнозування виникнення і розвитку конфліктів створює умови і визначає шляхи управління ними. Профілактика виникнення, стабілізації і ескалації конфліктів є важливим напрямом діяльності управлінців, психологів, соціальних працівників з ефективного їх прогнозування та запобігання. Превентивна психологія конфліктів — це створення об'єктивних та суб'єктивних або психологічних умов, що протидіють виникненню конфліктних ситуацій та інцидентів, сприяють підвищенню культури і конструктивного стилю спілкування і вирішення життєвих проблем.

## **6.2. ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ**

Про конфлікт говорять тоді, коли протиріччя між людьми починає усвідомлюватися і потребує вирішення. Часто причиною конфлікту є неправильна поведінка учасників спілкування.

Таким чином, конфлікт — це усвідомлене протиріччя між людьми, що потребує вирішення. Конфлікт не завжди є ефективним шляхом подолання протиріччя, оскільки дія сильних емоцій уповільнюється і звужується мислення, спрацьовують при цьому примітивні пласти психіки. І разом з тим, якщо аналіз показує, що вибору немає і конфлікт є єдиним доступним способом врегулювання протиріччя, необхідно самому виступити ініціатором конфлікту, тому що при свідомому входженні до конфлікту можливість керувати ним значно вища. При цьому необхідно пам'ятати, що у великій кількості конфлікти шкідливі для здоров'я.

*Перед початком конфлікту необхідно сформулювати відповіді на такі запитання:*

- чи можливе і бажане усунення протиріччя взагалі (не забуваючи про те, що протиріччя — двигун розвитку)?
- якщо так, то чи є економніші і етичніші шляхи вирішення протиріччя, крім конфлікту?
- якщо немає іншого шляху, то як довго може протікати конфлікт і чи вистачить у вас сил для перемоги?

Невміння знаходити вихід із конфліктних ситуацій, переборювати повсякденні труднощі, що постають перед будь-якою

людиною в процесі спілкування, призводять до емоційного стресу, який підриває фізичне і психічне здоров'я. Це невміння психологи називають бар'єрами міжособистісного спілкування. Бар'єри спілкування — це ті численні фактори, які є причиною конфліктів або спричиняють їх виникненню. Найчастіше доводиться стикатися з психічними (особистісними) бар'єрами. Однак слід пам'ятати, що ні один конфлікт не виникає з нічого і не зникає безрезультатно.

За будь-яким вчинком приховуються певні цілі, а за конфліктом — несумісність цілей і бажань учасників конфлікту.

Наприклад, втрата інтересу до роботи, а тим більше його відсутність — це фактор, який призводить людину до конфліктності, оскільки ступінь втомлюваності за одних і тих же втрат енергії залежить від емоційного відношення до праці. Негативне ставлення викликає у людини негативні емоції, напруженість, не дає змоги розслабитися, забути пережиті неприємності. У результаті нервовість скупчується, і виникає стрес. А умови його виникнення полягають у тому, що не задовольняється необхідність у цікавій праці і немає можливостей для досягнення важливої цілі — самореалізації.

Таким чином, за будь-якими вчинками, конфліктами завжди приховуються певні причини. Зрозуміти їх — означає зрозуміти людину. Перш ніж досягти будь-якої мети, варто порівняти свої можливості і засоби, а головне, — наслідки власних дій.

Американські психологи Р. Блейк і Дж. Моутон розрізняють певні *стратегії поведінки в конфліктній ситуації*. Розглянемо їх.

**Стиль конкуренції.** Той, хто його використовує, 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. Такий шлях ефективний, коли людина має певну владу. Але це вкрай неефективний метод розв'язання особистих конфліктів.

**Стиль ухилення** використовується в ситуаціях, коли позиція нестійка і 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, коли сили нерівні або коли інший наділений владою.

Стиль ухилення застосовується, якщо відбувається спілкування з психічно складною людиною та якщо немає причин підтри-



мувати з нею контакти, а також за спроб прийняти рішення в ситуації, коли не зовсім зрозуміло, що треба конкретно робити, та в цьому й немає нагальної потреби.

**Стиль пристосування** означає, що ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючися захищати власні інтереси. Цей стиль застосовується, якщо результати дуже важливі для іншої людини й не дуже суттєві для вас. Він корисний у ситуаціях, у яких ви можете здобути перемогу, тому що інший учасник конфлікту має владу. Отже, ви поступаєтесь та робите те, чого бажає опонент. Ви дієте в такому стилі й тоді, коли співчуваєте іншій людині й намагаєтесь підтримати її.

Завдяки **стилю співпраці** можна брати активну участь у розв'язанні конфлікту й захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль потребує більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями. Спочатку треба виявити прагнення, цілі, інтереси обох сторін, а потім обговорити їх.

Цей стиль найоптимальніший, коли обидві сторони мають різні приховані прагнення. У такому разі важко визначити чинник незадоволеності.

Сутність **стилю компромісу** полягає в частковому задоволенні власних інтересів. Ви частково поступаєтесь іншим учасникам, але й вони роблять те саме. Такі дії можуть нагадувати співпрацю, але задоволення потреб відбувається на поверховому рівні. Тут не аналізуються приховані, внутрішні потреби.

Важливо зрозуміти, що кожний з названих стилів ефективний тільки за певних умов. Треба вміти адекватно використовувати кожен із них і робити свідомий вибір, враховуючи конкретні обставини. Найкращий підхід визначається конкретною ситуацією.

Д. Карнегі в своїй книзі наводить певні правила для коригування своєї поведінки, відмови від того, що заважає в комунікації, і визначення правильної стратегії спілкування з людьми, або вміння знаходити собі друзів.

**ЯК ПРИВЕРТАТИ ДО СЕБЕ ЛЮДЕЙ**

<b>Конфліктогенна комунікативна поведінка</b>	<b>Нейтральна комунікативна поведінка</b>	<b>Синтонна комунікативна поведінка</b>
Зобов'язаний, але не зробив	Зобов'язаний і зробив	Не зобов'язаний, але зробив
Повинен, але не зробив	Повинен і зробив	Не повинен, а зробив
Повинен за міжособистісним договором, але не зробив	Повинен за міжособистісним договором і зробив	Не повинен за міжособистісним договором, а зробив понад договір
Знсінення благодіяння при очікуванні вдячності	Пасивна вдячність	Активний вираз вдячності, незважаючи на те, що її не очікують
Негативна оцінка	Відсутність оцінок або об'єктивна негативна оцінка	Позитивна оцінка у відповідності з бажаним результатом похвали
Звинувачення	Об'єднання провини або відмова від звинувачень	Зняття провини з партнера, самозвинувачення
Гумор, спрямований на партнера	Гумор, спрямований на себе та на партнера, відмова від гумору	Гумор без адреси, гумор щодо себе
Категоричність, безапеляційність	Не категоричність, але визначеність	Запрошення до обговорення
Авторитарність	Відмова від авторитарності	Запрошення до спільного прийняття рішень
Знаки несприйняття	Немає ні виразних знаків несприйняття, ні знаків сприйняття	Знаки сприйняття
Перебивати	Не перебивати	Дати себе перебивати, активне слухання
Тасмничість замість гласності	Відмова від тасмничості	Активна гласність
Тягнути увагу на себе	Ні те, ні се	Фокусувати на партнері активну увагу людей
Груба відмова від потрібного партнеру спілкування	Делікатне ухилення від спілкування, пасивне спілкування	Щедро дарувати своє спілкування
Негативна за очі	Ні те, ні се	Позитивна за очі

### 6.3. МАНІПУЛЯТИВНА ТА АКТУАЛІЗАТОРСЬКІ МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ

Існує ряд конфліктів, які можуть сприяти успішному спілкуванню, тому конфлікти ще можна поділити на дві великі групи: маніпулятивні та актуалізаторські.

При **маніпулятивному** конфлікті в учасників виникають перекручені уявлення про свої і чужі цілі, дії, мотиви та позиції. У ситуації маніпулятивного конфлікту можуть бути такі перекручені сприйняття (С. Мелібруда, 1986):

1. *«Ілюзія власної шляхетності»* — уявлення про те, що істина та справедливість цілком на нашому боці, а моральні норми порушує лише інша сторона.

2. *«Пошук порошинки в оці іншого»* — перебільшене уявлення про похибки іншого і неусвідомлення недоліків у себе.

3. *«Подвійна етика»* — при здійсненні і навіть при усвідомленні однакових взаємодій власні дії сприймаються як припустимі, а дії опонента — як недозволені та нечесні.

4. *«Все ясно»* — небажання вислухати іншого, упереджене спрощення ситуації на користь собі. Людина переконана в тому, що саме вона має повне і правильне уявлення про конфлікт.

Ці помилки загострюють конфлікт і перешкоджають конструктивному виходу з нього.

При **актуалізаторському конфлікті** його учасники сприймають ситуацію більш адекватно, без рожевих окулярів з погляду на себе і без чорних — на опонента. Вони усвідомлюють неповноту свого бачення конфлікту і готові вислухати іншу сторону. З однакових позицій підходять щодо власних і чужих дій, не обіляють себе, не очорняють суперника, шукають можливості дізнатися про думку і сприйняття іншого та побачити те, що в їх власній поведінці було не дуже гарним. Вони відкриті для чесного конструктивного обговорення.

Маніпулятори схильні свої негативні дії виправдовувати зовнішнім локусом оцінки, а подібні дії опонента — внутрішнім. Актуалізатори, оцінюючи більш об'єктивно і себе, і інших, можуть вживати обидва локуси контролю в однаковій мірі до обох учасників конфлікту, намагаючись наблизитись до об'єктивного відображення ситуації.

Друга важлива відмінність між двома типами конфлікту — готовність взяти *відповідальність на себе*, а не перекладати її на іншого. Маніпулятори схильні звинувачувати партнера, ображатися на нього, підкреслюючи свою начебто непричетність, не-

винність, знімаючи з себе всіляку відповідальність. Для них визнати свою поведінку неправильною — значить програти, виявитися неозброєним перед небезпечним ворогом. Актуалізатори уникають засуджувати інших, вони не ображаються, якщо щось відбувається, на їх погляд, «не так», а шукають шляхи для виправлення становища, беручи на себе всю міру відповідальності за наслідки. Тобто з двох сакраментальних питань вони надають перевагу питанню «Що робити?», а не «Хто винуватий?». Це робить їх справжніми господарями ситуації і в кінцевому рахунку — всього життя.

Маніпулятивні конфлікти не будуть розв'язані доти, доки учасники засліплені взаємними ілюзіями, доки в них відсутнє об'єктивне сприйняття ситуації і, головне, бажання рухатися назустріч один одному. Щоб конфлікт міг вирішитися, слід зробити його актуалізаторським, шукаючи шляхи взаєморозуміння.

Існують позиції і взаємовідносини між людьми на дві категорії: «Я–Ти» і «Я–Воно». Якщо відносини «Я–Ти» існують у кожного учасника спілкування, то вони свідомо чи несвідомо, передають один одному приблизно такі повідомлення: «Я — особистість, і ти — особистість. Я — важлива людина, і ти — важлива людина. У мене є почуття, і у тебе є почуття. Я хочу, щоб мене вислухали, і ти заслуговуєш на те, щоб бути вислуханим. Я хочу, щоб мене розуміли, і ти хочеш, щоб розуміли тебе». Відносини категорії «Я–Воно» зовсім інші і виражають діаметрально протилежну позицію: «Я — особистість, а ти — об'єкт. Я — важлива людина, а ти неважлива. Мене слід вислухати, а на те, що ти говориш, можна не звертати уваги. Мої почуття цінні, а твої почуття нічого не варті».

Спілкування в системі «Я–Ти» можна назвати суб'єкт-суб'єктним або актуалізаторським, воно передбачає рівноправність сторін. Таке спілкування є двобічне, тому що в ньому виникає справжній діалог. Діалог — це розмова між двома або кількома особами, які прагнуть зрозуміти один одного. Вони цінують один одного, вражають партнера особистістю, вартою поваги. Якщо у одного або в обох учасників спілкування спосіб мислення, котрий спонукає діяти за схемою «Я–Воно», то таку модель можна назвати суб'єкт-об'єктною або маніпулятивною, адже до партнера ставляться, як до речі, яку можна використати, і він як особистість не має жодного значення. Діалог замінюється монологами, тому таке спілкування можна назвати однобічним, воно нагадує розмову двох глухих.

Чому людина вдається до маніпуляцій? **Які причини маніпуляцій?** Е. Шостром вказує на *п'ять таких причин*.

Перша причина — це **недовіра**. Людина не довіряє собі, вважає себе залежною від інших. Але іншим також не довіряє. Тому стає на слизький шлях маніпуляцій, щоб інші завжди були у неї на прив'язі, під контролем, і за таких умов довіряє їм більше. Це схоже на поведінку одного з батьків у сім'ї, котрий ухиляється від виховання дітей, а натомість намагається вказувати іншому, як треба виховувати.

Друга причина (за Еріхом Фромом): нормальні стосунки між людьми — це **любов**. Любов передбачає сприйняття людини такою, якою вона є і повагу до її істинної суті.

Біблія закликає людей любити свого ближнього як самих себе. Але пересічна особистість не розуміє цієї заповіді, тому що не має уявлення про те, що значить любити. Більшість людей не люблять самих себе, тому не можуть любити ближнього. Вони помилково вважають, що чим досконаліші вони будуть, тим більше їх будуть любити; чим більше вони зможуть дати, тим більше отримають. Але справжня любов безкорисна і безумовна. Вона не залежить від вигоди і приймає людину без будь-яких умов. Навіть чим більша готовність особистості зізнатися в людських недоліках, тим більша вірогідність того, що її будуть любити. А хто не хоче або не може визнавати свої слабкості, той відчайдушне прагне повної влади над іншою людиною. Ця влада примушує партнера робити те, чого хоче маніпулятор, думати, як він хоче, почувати те, що він хоче.

Третю причину маніпуляції пропонують екзистенціалісти: всюди нас оточують **ризик і невизначеність**. Щохвилини з людиною може трапитися будь-що, тому людина відчувається безпомічною, незахищеною. З гіркотою усвідомлюючи непередбачуваність життя, маніпулятор впадає у відчай чи інерцію, у маніпулятора з'являється тенденція уникнути ризику, прагнення до більшої визначеності і гарантованості. Тоді він перетворює себе на об'єкт і інших сприймає як об'єкти, як речі.

Четверта причина відображена у роботах Джея Хейлі, Еріка Берна. Д. Хейлі під час тривалої роботи з шизофреніками помітив, що вони найбільше боялися тісних особистісних контактів. Е. БERN вважає, що людина починає грати в ігри і уникати бути собою, щоб краще керувати своїми емоціями і уникати близькості.

П'яту причину висуває Альберт Бліс. Він відзначає, що протягом життя людина засвоює ряд аксіом або ірраціональних переконань. Одна з таких аксіом: нам необхідно одержати схвален-

ня всіх і кожного. Людина прагне подобатися іншим, справляти на них приємне враження і для цього вживає маніпуляції.

Під маніпуляцією Е. Шостром розуміє не одну гру, а цілу систему ігор, і ще більше — стиль життя, псевдофілософію життя, спрямовану на те, щоб експлуатувати і контролювати себе та інших.

Людину, протилежну маніпулятору, А. Маслоу назвав самоактуалізованою особистістю, яка живе повним життям. І це не везіння чи випадок, а вміння використовувати свій внутрішній потенціал. Е. Шостром таких людей називала актуалізаторами.

**Які риси відрізняють маніпулятора від актуалізатора?**  
Стиль життя маніпулятора ґрунтується на брехні, песимізмі, контролі і цинізмі. Кити, на яких стоїть актуалізатор, — чесність, оптимізм, свобода і довіра. Ґрунтуючись на працях гуманістичних психологів (К. Роджерс, 1961; В. Сатір, 1992), можна додати ще одну відмітну особливість у маніпулятора і актуалізатора.

#### ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МАНІПУЛЯТИВНОЇ ТА АКТУАЛІЗАТОРНОЇ МОДЕЛІ ПОВЕДІНКИ

Маніпулятор	Актуалізатор
<b>1. Обман</b> (фальшивість у спілкуванні, грає своїми почуттями та емоціями та свого співбесідника)	<b>1. Чесність</b> (проявляє справжні чесні почуття, здатен бути самим собою, щиросердечний)
<b>2. Песимізм</b> (невіра в життя, апатія, часто нудьгує)	<b>2. Оптимізм</b> (життєрадісність, бадьорий настрій)
<b>3. Контроль</b> (прагне контролювати ситуацію, прагнучи домінувати)	<b>3. Свобода</b> (відкрита до спілкування людина)
<b>4. Цинізм</b> (недовіра ні до себе, ні до інших)	<b>4. Довіра</b> (віра в себе та інших, вірить в добро)
<b>5. Низька самооцінка</b> (низька самоповага). Погано ставиться до себе та до інших, має догматичне мислення, боляче реагує на критику	<b>5. Висока самооцінка</b> (самоповага, почуття власної гідності). Сприймає себе таким, який він є, позитивно ставиться до себе та оточуючих. Визнає свої та чужі помилки

Е. Шостром вважає, що актуалізатор знаходиться в більшій безпеці, ніж маніпулятор, тому що розуміє свою унікальність і сприймає її як цінність. Він шукає в собі самотність, в той час як маніпулятор ховає свою самотність і повторює, наслідує,

копіює чийсь поведінкові моделі. І чим більше значення він надає своїй масці, тим більше знецінює себе і тим глибше відчуває незадоволеність.

Е. Шостром у праці «Анти-Карнегі...» змалювала такі основні типи маніпуляторів:

1. *Диктатор*. Перебільшує свою силу, прагне керувати своїми жертвами — домінувати та наказувати.

2. *Ганчірка*. Протилежність Диктаторові та його жертва. Перебільшує свою чутливість, прагне забувати, не чути, пасивно мовчати, уникати.

3. *Калькулятор*. Перебільшує необхідність контролювати все; робить вигляд, що володіє прихованою інформацією, ухиляється, коли намагаються перевірити його самого.

4. *Прилипала* — протилежність Калькуляторові. Перебільшує свою залежність, прагне, щоб про нього дбали, дозволяє і спонукає інших виконувати за нього його роботу.

5. *Хуліган*. Перебільшує власну агресивність, прагне контролювати людей за допомогою погроз.

6. *Гарний хлопець*. Перебільшує свою дбайливість, любов, паралізує неприродною добротою. Протилежність Хулігану.

7. *Суддя*. Перебільшує свою критичність, нікому не вірить, завжди сповнений обурення, висуває масу звинувачень, не схильний прощати.

8. *Захисник*. Перебільшує свою готовність до підтримки, поблажливість до чужих помилок; надмірно співчуваючи тим, ким опікується, не дозволяє їм стати на власні ноги і паралізує ініціативу. Протилежність Судді.

Маніпулятор повинен прагнути відмовитися від маніпуляцій і стати актуалізатором. Тоді з Диктатора може розвинутися прекрасний Лідер, котрий не диктує, а веде; із Ганчірки — Чуйний; із Калькулятора — Уважний; із Прилипали — Вдячний, із Хулігана — Наполегливий, із Гарного Хлопця — Дбайливий, із Судді — Виразний, із Захисника — Провідник.

Маніпулятор, як правило, підпадає під класифікацію якогось одного із розглянутих маніпулятивних типів, в той час як актуалізатор не обмежується лише одним актуалізаційним типом, а інтегрує в собі декілька. Він і Чуйний, і Дбайливий, і Уважний, адже тонко реагує на внутрішній стан інших, уважний до їх проблем і поглядів, турбується про людей.

*Як же подолати в собі маніпуляції?* По-перше, необхідно усвідомити власні маніпуляції, визнати їх у собі, побачити нещирі, удавані почуття і розгледіти за ними справжні почуття. Наступ-

ний крок — насмілитися виразити їх. Мета актуалізаційної моделі — розвинути в собі здатність чесно проявляти свої щирі почуття. Придивимося ближче до них. Skorистаємося для цього класифікацією форм вираження почуттів, запропонованою польським психологом Є. Мелібрудою.

Розрізняється опосередкована і безпосередня форми передачі інформації щодо емоційних переживань. До опосередкованих способів належать риторичні запитання, накази і заборони, картання і прокльони, догани і претензії, насмішки, похвали і засудження, приписування іншим людям удаваних рис. До без посередніх способів передачі почуттів належать визначення власних почуттів, вживання порівнянь, характеристика свого фізичного стану і визначення можливих дій, до яких спонукають почуття.

Розглянемо кожну форму детальніше.

**Опосередковані способи:**

1. *Риторичні запитання* ставляться не через прагнення одержати розумну відповідь, а через наявність бажання викликати у співрозмовника певну реакцію, за яким приховані почуття роздратування, прикrostі, нетерпимості.

Типові приклади риторичних запитань: «Хто дав вам право так поводитися?», «І в кого ти вдався?», «Коли ти залишиш це неподобство?».

2. *Накази і заборони*: «Ти повинен негайно вибачитися», «Не поведься так зухвало», «Припини сперечатися» — за допомогою подібних висловлювань людина, що стоїть при владі, намагається обмежити дії інших, щоб тим самим позбутися деяких почуттів. Але самі почуття приховуються. Замість сказати: «Не роби цього, тому що я відчуваюся так-то і так-то», людина говорить: «Нероби цього, тому що так не можна». Обмеженнями можна досягнути поведінкових змін, але не полегшити взаєморозуміння.

3. *Картання і прокльони*. Така форма дозволяє декому звільнитися від люті і гніву. Однак це має тяжкі наслідки. Відносини з партнером стають більш напруженими і конфліктними. Лайкою і прокльонами людина закривається від своїх почуттів і не дає зрозуміти їх іншим. Наприклад, відчуваючи побоювання, почуття провини, людина лається і замість реальних почуттів показує брутальність і силу, котрих їй насправді не вистачає.

4. *Догани і претензії*: «Від тебе ніколи не дочекаєшся чуйності», «Ти зовсім не дбаєш про дітей», «Знову ти за старе», — часто використовуються для опосередкованого вираження незадоволення, роздратування, жалю. В претензіях часто містяться неправомірні узагальнення — «завжди», «знову», «зовсім». Як правило,



вони викликають протест у партнера: «Зовсім не завжди, а тільки іноді».

5. *Насмішки*, метою яких є викликати почуття незручності і сорому у співрозмовника. У цьому випадку сам автор зауважень відчуває якісь неприємні емоції. Іронізуючи, людина не лише хоче поглузувати з партнера, а й замасковано показати, що вона сама переживає. Це витончений напад на іншого, який відволікає увагу від особистості того, хто висловлюється.

6. *Похвали і засудження* дуже розповсюджені: «Ти нестерпний», «Це блискуча ідея», «Ти — найкращий». В загальних рисах можна собі уявити, як автор цих слів ставиться до адресата. Проте такі уявлення часто занадто узагальнені і недостатньо визначені, щоб напевне судити проте, що відчуває той, хто висловлюється.

7. *Приписування* іншим удаваних рис. Відчуваючи певні почуття в присутності іншої людини, ми можемо приписувати їй риси, які викликані цими почуттями. Партнер знаходиться в центрі уваги, а наші почуття залишаються неусвідомленими.

**Безпосередні форми** вираження почуттів дозволяють більш відверто і прямо висловлювати свої переживання, допомагають краще зрозуміти, що саме на душі, які почуття, і стверджують актуалізаторську модель спілкування.

1. *Визначення власних почуттів*: «Мені сумно», «Я у відчай», «Я відчуваю впевнено і спокійно», «Мені радісно». Людина дає можливість партнеру зрозуміти, що з нею відбувається, а така відвертість викликає довіру і покращує спілкування. Людина не ховається за маскою, а знімає її.

2. *Вживання порівнянь*. Відчуваючи труднощі в прямому висловлюванні почуттів, можна звернутися до порівнянь і метафор: «Я відчуваюся так, немов збираюся плигнути в холодну воду», «У мене таке відчуття, немов би я образив невинну дитину», «Відчуваюся, як зацькований звір» тощо. Це збагачує емоційно виразну палітру спілкування.

Зарубіжна й вітчизняна психологія давно й плідно працює з визначення й класифікації вербальних і невербальних ознак, за якими можна розпізнати брехуна.

### ОЗНАКИ ПРАВДИВОСТІ ТА БРЕХЛИВОСТІ СПІВРОЗМОВНИКА

Ознаки правдивості	Ознаки брехливості
Повернуті догори, розкриті до співбесідника долоні, пальці розставлені, руки розімкнені	Ховання рук за спиною, в кишнях, схрещення їх на грудях, на животі, за спиною, стискання підлокітників крісла
Прямий погляд не нижче за рівень очей співбесідника	Співбесідник менше 1/3 часу спілкування дивиться партнеру в очі, часто відводить погляд: чоловіки — на підлогу; жінки — на стелю; погляд, що вислизає
Нахил корпусу вперед в бік співбесідника; руки та ноги трохи розведені, плечі вільно опущені	Нахил корпусу в протилежний від співбесідника бік, зціплення кінцівок, напруженість плечей
Торкання пальцями обличчя (але не органів почуттів — рота, носа, вух, очей)	Торкання пальцями носа, рота, кутів губ, щік, потирання пальцем повіки, брови, почисування підборіддя
Скорочення відстані між партнерами	Збільшення відстані між партнерами
Часта доброзичлива посмішка	Штучна або безглузда посмішка, яка зникає раптово; зціплені зуби
Розстібнутий піджак, нога витягнута в бік партнера, долоні протягнуті вперед	Відтягування, поправлення комірця, потирання долонею шиї нижче від лопатки
Невимушена жестикуляція	Перебільшена жестикуляція або її повна відсутність; незвична жестикуляція та хаотичні рухи
Зваженість добору слів та пружний ритм мовлення	Багатослів'я та обмовки, вигуки
Наявність чітких формулювань та увага до деталей	Відсутність чітких формулювань та нехтування важливими подробицями
Моментальна реакція на питання	Паузи перед відповідями, занадто довге обдумування відповіді
Вмотивовані змістом розмови зміни модуляції, гучності та висоти голосу	Невмотивована зміна модуляції, гучності та висоти голосу (співбесідник говорить тихіше, замислюючись, із характерним розтягуванням слів)
Коректний вираз емоцій	Невмотивована радість (адже емоційно брехун відчуває особливе захоплення від того, що обдурювання вдається)
Нормальне забарвлення обличчя та природна міміка	Неприродні рум'янець та блідість; мигання, неприродна міміка та асиметрія обличчя; тривалість гримаси більше ніж 5 секунд

#### 6.4. ТЕХНОЛОГІЇ ВИХОДУ З КОНФЛІКТУ

В основі ефективного спілкування, безсумнівно, лежить методика ефективного слухання й уміння говорити. Б. Бест і М. Бердж включають сюди такі компоненти, як емпатія, валідація, усвідомлення, узагальнення, що виступають і як навички — уміння активного слухання, і як основні етапи процесу ефективного слухання в ході конфлікту. Названі компоненти не обов'язково повинні бути у приведеній послідовності, однак етапи валідації і емпатії повинні завжди передувати етапам усвідомлення й узагальнення. Отже, перше, що треба робити для ослаблення конфліктності — це виявляти *емпатію*.

Для цього потрібно зважити на становище іншої людини і спробувати зрозуміти його почуття, тобто зробити те, що називають «влізти в шкіру іншої людини», «ввійти в його черевики і пройти хоча б мильо», можна згадати, що і з вами було щось подібне та ін. Емпатію можна виражати як словами, так і невербально, за допомогою мови тіла, простору, часу та ін.

Але надмірний прояв емпатії не є обов'язковим, тому що завдання полягає не в тому, щоб показати любов, а в тому, щоб домогтися діалогу, того, щоб партнер по бесіді або конфліктів став більш вільно розповідати усе, що він думає і відчуває в даний момент.

Другий спосіб пом'якшення конфлікту — це *валідація*, тобто підтвердження переживань іншої людини, вираз згоди з тим, що вони дійсно серйозні. Треба дати зрозуміти іншій людині, що його почуття сприймаються як реальні, дійсні, глибокі. Основні *способи* валідації:

- повторити те, що сказала інша людина (партнер, опонент), і це, до речі, дозволить вам переконатися, що ви правильно розумієте його, і показати, що ви слухаєте цю людину;
- підкреслювати те добре, що людина зробила або намагалася зробити, і тоді ваш співрозмовник буде намагатися докладніше щось розповісти або зробити для вирішення конфлікту;
- використовувати приклади і посилання на те, що щось подібне було з вами, з вашими знайомими;
- вимовляти час від часу слова про те, що вам здається, що ви розумієте співрозмовника, що ви уявляєте, як це було та ін.

Третє, що необхідно в ході конфлікту — це *усвідомлення* або прояснення ситуації, відносин та ін. Усвідомлення звичайне здійснюється за допомогою запитань, що задаються з метою одержати потрібну інформацію про проблему конфлікту, про фактичну

сторону протидії. Часте прояснення може включати не тільки факти, а й емоції, відносини між учасниками конфлікту. Бажано використовувати відкриті запитання, наприклад: «Як ви дізналися, що вас обманюють?», «Що ви почували в той момент?» та ін.

Четверте вміння, необхідне в конфлікті, це — *узагальнення*, тобто повторення, перефразовування проблеми або її головних моментів, щоб у кожного учасника конфлікту була впевненість, що і як було зрозуміти в ході спілкування і конфлікту. Узагальнення особливо необхідне при переході від одного етапу конфліктного спілкування до іншого, а також при завершенні взаємодії.

**Той, хто в позиції слухаючого:**

— *Виявляйте терпимість*: не переривайте, не заважайте; перш ніж щось сказати, добре подумайте, переконайтеся, що ви хочете сказати саме це.

— *Не давайте оцінок людині*, якщо ви будете оцінювати почуття того, хто говорить, то він стане захищатися або протирічити вам. Уникаючи оцінок, намагайтеся дійсно емпатувати і розуміти перспективи людини.

— *Не аргументуйте занадто раціонально*, не намагайтеся довести, хто правий, а хто винуватий, як можна змінити ситуацію.

— *Не давайте порад, пам'ятайте*, що кращі рішення в конфлікті — це ті, до яких учасники приходять самі, а не ті, котрі їм хтось підказав.

Крім деяких правил активного слухання, Б. Бест і М. Бердж формулюють кілька важливих і корисних рекомендацій, що сприяють ефективній розмові в процесі конфлікту:

1. *Рефлексуйте*. Повертайтеся назад і спробуйте знову подивитися на ситуацію, проблему.

2. *Будьте точними*. Намагайтеся додержуватися фактів і подій, а не свої думки, почуття і уявлення про них. Приходьте на розмову з опонентом точно в назначений час.

3. *Визнайте*. Намагайтеся підтримувати атмосферу довіри і поваги, підтримуйте впевненість вашого опонента в тім, що ставитесь до нього як до рівноправного партнера по спілкуванню.

4. *Пояснійте*. Розповідайте і про свої почуття, свої бажання, потреби, про те, що ви хочете одержати в результаті вирішення конфлікту. Але не забувайте переходити до почуттів і бажань тільки після того, як вияснені основні, важливі факти і події конфлікту.

5. *Будьте конкретні*. Розгляньте докладно власну поведінку і врахуйте все важливе і реальне, що відомо від опонента, і лише після цього робіть якісь узагальнення.

### **Той хто говорить:**

1. *Не звинувачуйте.* Не говоріть, що все відбулося через чийсь недоліки, і не звинувачуйте когось ще в тім, що трапилося.

2. *Не придумуйте.* Не говоріть іншій людині, що ви думаєте про те, які його мотиви і бажання, раніше ніж вона сама про них щось скаже.

3. *Не захищайтеся.* Спочатку розкажіть про свої дії і про свої думки і почуття; зробіть це відкрито і достатньо повно. І тільки після цього можете чекати, що те ж саме зробить і ваш опонент.

4. *Не характеризуйте.* Не описуйте особистість опонента, тим більше вживаючи слова «ви неуважні, егоїстичні, недосвідчені, молоді та ін.». Намагайтеся говорити про те, що вас турбує.

5. *Не узагальнюйте.* Уникайте використання слів «завжди», «ніколи» при описі поведінки вашого опонента. Приводьте конкретні факти і ситуації, що ви обоє з опонентом добре пам'ятаєте.

Є ще один надзвичайно важливий момент у стратегії ефективного виходу з конфлікту — це використання багатой мови рухів тіла, широкого спектра всіх засобів і способів невербального спілкування: лицьової експресії, кінетики, проксемики, такесики та ін. Невербальні засоби міміки, пантоміміки, дотиків, простору, часу можуть і повинні використовуватися на всіх етапах важкого або конфліктного спілкування, але місце і форми їхнього використання на кожному з етапів є специфічними.

Виходячи з розгляду різноплановості конфліктів, поєднання в кожному конфлікті як позитивного, так і негативного боку, можна визначити і поєднання в конфліктах позитивної та негативної функції. Найважливішим з погляду психології місце займає обмеження негативних, руйнуючих функцій конфлікту і форсування, максимальне використання позитивних функцій конфлікту.

#### ***Позитивні функції конфліктів:***

- регулятивно-розвивальна функція — конфлікт не дає застигнути, окостеніти, штовхає до змін і розвитку, відкриває дорогу інноваціям, здатним удосконалити і стабілізувати внутрішній світ, відносини, систему;
- інформаційно-об'єднувальна функція — в ході конфлікту люди краще пізнають себе і один одного, конфлікт стимулює рефлексію і розуміння;
- функція об'єднання і структуризації — конфлікт сприяє структуризації соціальних груп, створенню організацій, об'єднанню груп і колективів;
- функція стимулювання активності — конфлікт стимулює активність людей, знімає «синдром покірності»;

- функція стимулювання особистісного зростання — конфлікт стимулює розвиток особистості, зростання відчуття відповідальності, усвідомлення своєї значущості, може сприяти самопізнанню і самореалізації;
- психотерапевтична і полегшувальна функція — конфлікт (за умови його відкритого і конструктивного врегулювання) знімає приховану напруженість, дискомфорт і хронічні непорозуміння, дає їм вихід;
- діагностична і пояснювальна функція — іноді корисно навіть спровокувати конфлікт, щоб прояснити обставини і зрозуміти стан справ, у виникаючих в конфліктах критичних ситуаціях виявляються непомітні до цього позитивні риси і недоліки людей, створюються умови для розвитку особи і формування лідерів та ін.

***Негативні функції конфліктів:***

- становлення стереотипів і руйнівальних форм самореалізації особистості шляхом маніпулятивного самоутвердження і досягнення бажаного шляхом використання інших;
- погіршення психологічного клімату в колективах і руйнування міжособистісних відносин;
- зниження привабливості праці і, як наслідок, зниження продуктивності праці;
- неадекватність, насамперед у сприйнятті, нерозумінні та ін.;
- виникнення неадекватних психологічних захистів;
- зниження співпраці і зменшення можливості партнерства між сторонами в ході конфлікту і після нього;
- зростання конфронтації, затягування людей у боротьбу і змушування їх прагнути більше перемоги, ніж вирішення проблем і пошуку кращих альтернатив;
- збільшення матеріальних і емоційних витрат на вирішення конфлікту.

Існує достатньо багато підходів до розробки технологій безконфліктного спілкування, складові найважливіші частини профілактичної роботи. Так, у навчанні правильній поведінці людини в суперечливій, передконфліктній і конфліктній ситуації Тимохіна О.В. вважає за доцільне слідувати таким психологічним рекомендаціям:

- вирішувати проблемне питання в теперішньому часі, не згадуючи минулі образи і конфлікти;
- адекватно сприймати, усвідомлювати і відображати суть конфлікту з погляду психологічних механізмів — інтересів, потреб, цілей і задач протидіючих сторін. Частіше задавати

питання: чи «правильно я вас зрозумів (зрозуміла)», що виключає смислові бар'єри;

- відвертість у спілкуванні, прагнення до доброзичливості і створенні клімату взаємної довіри;
- спробувати зрозуміти позицію іншого «зсередини», поставивши себе на його місце;
- не говорити образливих, принижуючих гідність особистості слів, не клеймити епітетами. Різкість викликає різкість;
- вміти аргументовано виказати свої наміри у разі незадоволення вимог.
- бути готовими подолати самолюбство, амбіції, визнати власну неправоту в тих або інших питаннях і позиціях. В конфлікті завжди винуваті обидві сторони, але на примирення йде той, хто мудріший, сильніший духом.

Одне з найважливіших місць у запобіганні конфліктам має оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування. Творчо доповнюючи рекомендації Д. Карнегі, виділяються **рекомендації з безконфліктного спілкування**<sup>6</sup>:

- необхідно перестати думати тільки про свою досконалість і бажання. Необхідно спробувати з'ясувати вади іншої людини, щиро визнаючи позитивне в ньому. Бажано бути душевними в своєму схваленні і бути щедрим на похвали;
- бажано говорити з людьми про те, що є предметом їх бажань, і показати їм, як цього досягти;
- усміхайтесь! Усмішка збагатила тих, хто її одержує, але не обідняє тих, хто її дає. Вона створює щастя в будинку, атмосферу доброзичливості в справах і є паролем для друзів;
- для людини звук його імені є найсолодшим і найважливішим звуком у людській мові. Якомога частіше звертайтеся до іншої людини на ім'я! Прагніть запам'ятати імена тих людей, з якими Вас знайомлять;
- станьте хорошими слухачами! Заохочуйте інших розповідати про себе;
- ведіть розмову в колі інтересів Вашого співбесідника;
- надавайте людям відчуття їх значущість — і робіть це щиро. Говоріть людині про неї саму, і вона слухатиме Вас годинами;
- єдиний спосіб досягнути кращого результату в суперечці — відхилитися від суперечки. Уникайте суперечок! Як-

---

<sup>6</sup> *Дейл Карнегі. Як завойовувати друзів та впливати на людей.* — Харків: ВАТ «Харківська книжкова фабрика ім. М. В. Фрунзе», 2005. — С. 62–70.

що Ви хочете навчитися схилити людей до своєї точки зору, і якщо Ви не маєте рації, визнайте це відразу і від щирого серця. Поступившись, отримаєш більше, ніж чекав! Якщо Ви хочете схилити людей до своєї точки зору, спочатку проявіть дружнє ставлення;

- вступаючи в розмову, зробіть акцент на тих питаннях, в яких Ви згодні із співрозмовником. Далеко йде той, хто м'яко ступає. Хай Ваш співрозмовник відчує, що ідея належить йому самому. Мудрець, бажаючи бути над людьми, стає нижче від них, бажаючи бути попереду, стає позаду;
- спробуйте чітко побачити речі з погляду іншої людини. Бажання розуміти іншу людину породжує співпрацю. Щоб змінювати людину, ображайте її і не спонукайте на обурення, починайте з похвали і щирого визнання гідності цієї людини;
- щоб критикувати і не викликати при цьому ненависті, слід звертати увагу на помилки в непрямій формі, але краще всього починати розмову з визнання власних помилок. У хвилини перемоги надавайте людині можливість «врятувати особистість», тобто вийти з ситуації з гідністю. Долаючи недоліки інших людей, зробіть так, щоб цей недолік виглядав незначним, а справа, якою Ви хочете його захопити, легкоздійсненною.

### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ



1. Надайте визначення конфліктної ситуації. Чим відрізняється конфліктна ситуація від будь-якої іншої?
2. Перерахуйте основні елементи конфлікту.
3. Назвіть основні фази конфлікту і проаналізуйте, чим відрізняються вони одна від одної з погляду розвитку конфлікту.
4. Наведіть приклади різних класифікацій конфліктів.
5. Визначте зміст та види міжособистісних конфліктів.
6. Назвіть основні форми управління конфліктами.
7. Визначте основні психологічні причини і види конфліктогенів спілкування.
8. Сформулюйте основні тактики та стратегії поведінки в конфлікті.



## СПІЛКУВАННЯ І МАНЕРИ ПОВЕДІНКИ ЛІКАРЯ

РОЗДІЛ



### 7.1. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ СПІЛКУВАННЯ ЛІКАРЯ З ПАЦІЄНТОМ

*Якщо пацієнт буде вирішувати  
до якого лікаря звернутися,  
до того який лікує травами,  
до іншого, який лікує ножем,  
то він насамперед звернетися  
до того, який лікує словом*

Гіппократ

Професія лікаря відноситься до типу професій «людина — людина», тому провідна діяльність побудована на безпосередньому спілкуванні лікаря з пацієнтом. Так як лікар є суб'єктом, що організовує та керує процесом лікування, то в нього повинен бути певний набір особистісних якостей таких як вміння співчувати, бути справедливим, любити людину, поважати її гідність, мати такі етичні категорії, як борг, совість, вміння розуміти людей. Всі ці характеристики особистості лікаря ґрунтуються на знаннях у галузі психології. Без цих знань, якими повинен володіти лікар, неможливо ефективно здійснювати процес лікування пацієнта.

Психологія лікування полягає не тільки в тому, щоб надати комплекс лікувальних послуг, а й у безпосередньому спілкуванні з пацієнтом. Тому лікар повинен знати механізми спілкування з пацієнтом, тут на допомогу прийде знання основ психології спілкування. Безумовно, що в житті трапляються такі лікарі, які не вивчали психологію, але достеменно володіють навичками ефективного спілкування з пацієнтом. Це можна пояснити таким чином, що в таких лікарів добре розвинена інтуїція, завдяки своїм особистим морально-етичним якостям. Однак, виходячи з цього, не можна сказати, що для спілкування з пацієнтами досить воло-

діти тільки інтуїцією або досвідом. Крім цього, лікареві потрібна ще і спеціальна підготовка.

Щоб стати лікарем, треба бути бездоганною людиною. Треба не тільки вміти дотримуватися таких етичних категорій, як обов'язок, совість, справедливість, любов до людини, а й розуміти людей, мати знання в галузі психології. Без цього не може бути і мови про ефективність деонтологічного впливу на пацієнта.

Нерідко виникає питання, чи потрібно взагалі займатися вивченням психології спілкування з пацієнтом, адже серед лікарів трапляються дійсні майстри своєї справи, хоча вони і не вивчали ніколи психології. Дійсно, серед лікарів є вроджені психологи, що стали головним чином інтуїтивно, завдяки своїм особистим морально-етичним якостям. Однак з цього аж ніяк не випливає, що для спілкування з хворими досить володіти тільки інтуїцією або досвідом. Крім цього, лікареві потрібна ще й спеціальна підготовка.

Відомо, що професія лікаря має певні психологічні особливості. Лікар не може догматично дотримуватися визначених постулатів і вказівок, не тільки з погляду на характер протікання захворювання, а й з погляду психологічних та інших факторів і причин його виникнення. Перед лікарем щораз виникає багато нетипових завдань, для рішення яких необхідне самостійне мислення й уміння передбачати наслідки своїх дій.

Психологізація праці лікарів пов'язана також з індивідуальними особливостями як пацієнтів, так і самого лікаря, з його особистими якостями, досвідом, авторитетом. Ті самі прийоми деонтологічного впливу, що ефективні в одного лікаря, можуть бути зовсім неприйнятні або малоприйнятні для іншого. У цьому й полягає один з найважливіших психологічних аспектів діяльності лікаря. Насправді на цю працю здатний не кожний, тому при виборі професії лікаря важлива професійна орієнтація.

Стати хорошим лікарем без любові до своєї праці, до хворої людини неможливо. Лікар, байдужий до хворого, до людей, взагалі «глухий» до суспільних проблем, — велике соціальне і професійне зло, за яке дорого платить суспільство. Адже лікар лікує не тільки застосовуючи різні медикаментозні засоби, але і впливаючи на хворого власною особистістю. На жаль, морально-психологічні принципи лікарської діяльності, їх деонтологічне втілення ще не вивчені в достатній мірі.

Праця лікаря як специфічне суспільне явище має свої особливості. Насамперед ця праця припускає процес взаємодії людей. У праці лікаря предмет праці — людина, знаряддя праці — людина,

продукт праці — також людина. Тут лікувально-діагностичні методи нерозривно сплітаються з особистісними відносинами. Тому так важливо здобувати моральні і психологічні аспекти діяльності лікаря.

Комунікативна компетентність лікаря ґрунтується на знаннях та чуттєвому досвіді, здатності орієнтуватися в ситуаціях професійного спілкування, розумінні мотивів, інтенції, стратегії поведінки, фрустрації як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, рівні освоєння технології та психотехніці спілкування.

Відповідно до змісту, форм та функцій спілкування, комунікативна компетентність лікаря має охоплювати такі сфери:

- компетентність у здійсненні перцептивної, комунікативної та інтерактивної функцій спілкування;
- компетентність у реалізації, насамперед, суб'єкт-суб'єктної взаємодії з партнерами по спілкуванню (зрозуміло, що спілкування за типом розпоряджень, наказів, інструкцій, вимог тощо (суб'єкт-об'єктна модель взаємодії) також має бути освоєна);
- компетентність у розв'язанні як продуктивних, так і репродуктивних завдань спілкування;
- компетентність у реалізації як поведінкового, операційно-інструментального, так і особистісного, глибинного рівня спілкування.

Визначальну сторону комунікативної компетентності лікаря в сучасних умовах становить компетентність саме в суб'єкт-суб'єктному спілкуванні, у вирішенні продуктивних завдань, в оволодінні глибинним, особистісним рівнем спілкування з іншими людьми.

У структурі комунікативної компетентності лікаря виділимо:

- *гностичний компонент* (система знань про сутність, структуру, функції та особливості спілкування взагалі та професійного зокрема; знання про стилі спілкування, зокрема, про особливості власного комунікативного стилю; фонове знання, тобто загальнокультурна компетентність, яка, не маючи безпосереднього відношення до професійного спілкування, дозволяє вловити, зрозуміти приховані натяки, асоціації тощо, тобто зробити розуміння більш емоційним, глибоким, особистісним; творче мислення, внаслідок якого спілкування виступає як різновид соціальної творчості);
- *конативний компонент* (загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють успішно встановлювати контакт із співрозмовником, адекватно пізнавати його внутрішні

стани, керувати ситуацією взаємодії з ним, застосувати конструктивні стратегії поведінки в конфліктних ситуаціях; культура мовлення; експресивні уміння, які забезпечують адекватний висловлюванням міміко-пантомімічний супровід; перцептивно-рефлексивні уміння, які забезпечують можливість проникнення у внутрішній світ партнера по спілкуванню та розуміння самого себе; домінуюче застосування організуючих впливів у взаємодії з людьми (порівняно з оцінюючими і, особливо, дисциплінуючими);

- *емоційний компонент* (гуманістична установка на спілкування, інтерес до іншої людини, готовність вступати з нею в особистісні, діалогічні взаємини, інтерес до власного внутрішнього світу; розвинуті емпатія та рефлексія; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани).

Наводимо основні комунікативні вміння та навички, які необхідні в практичній діяльності лікаря:

- вміння проводити бесіду з пацієнтом;
- вміння керувати своїми психічними станами і переборювати психологічні бар'єри;
- достатнє розуміння індивідуально-психологічних особливостей пацієнтів і вміння їх враховувати;
- вміння проникати у внутрішній світ пацієнта;
- вміння проявляти співчуття (емпатувати) пацієнтові щодо його захворювання;
- вміння вислухати і дати пораду пацієнту;
- вміння аналізувати усі компоненти своєї діяльності і себе як особистість та індивідуальність.

Особливості вивчення психологічних основ медичного спілкування полягають у тому, щоб уміти переборювати ці труднощі, а саме: вміння пізнати пацієнта і себе, скласти психологічний портрет пацієнта, вміння психологічно грамотно спілкуватися та ін. Лікар повинен володіти позитивною установкою до особистості пацієнта, визнання його цінності без упереджень, зайвої критичності.

Виходячи з вище зазначеного, поставимо проблематичне запитання: яким повинен бути лікар ХХІ століття, в чому полягає його професіоналізм?

## 7.2. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ПОРТРЕТ ОСОБИСТОСТІ ЛІКАРЯ

Професійні якості особистості лікаря:

1. Професійна підготовка лікаря, наявність у нього набору усіх професійних вмінь та навичок.

2. Психологічна підготовка лікаря. Специфіка та складність цієї підготовки полягають у тому, що лікар повинен мати глибокі знання з психології та суміжних з нею наукових дисциплін.

3. На професіоналізм лікаря також впливають особливості особистого життя: наскільки благополучне його власне життя — чи наявна в ньому любов, взаєморозуміння з близькими людьми, матеріальна забезпеченість, побутова облаштованість та ін. З лікаря багато чого вимагається, він багато за що відповідає, але сам багато в чому беззахисний: суспільство в особі держави не забезпечує на відповідному рівні гідних і необхідних умов життя. Це стосується як матеріального, так і правового, соціального забезпечення професіонала.

Але, незважаючи на різні умови життя і роботи, незважаючи на індивідуальні особистісні особливості фахівців, професія лікаря має істотні професійні цінності, які повинні бути присутні в його діяльності і визначають рівень професіоналізму.

Професія лікаря передбачає насамперед любов до своєї праці, любов до людини, до хворої людини. Без цього неможливо стати хорошим, у повному розумінні цього слова, лікарем.

Професія лікаря — це унікальна професія, яка повинна містити комплекс таких характеристик: постійний потяг до самовдосконалення, величезний практичний досвід, знання специфіки даної діяльності, здібності до лікарської праці, знання перспектив розвитку медичної галузі.

Виділимо комплекс особистісних якостей, які повинні бути в лікаря.

**1. Морально-етичні якості лікаря:** чесність, порядність, обов'язковість, відповідальність, інтелігентність, людяність, доброта, надійність, принциповість, безкорисливість, уміння тримати слово.

**2. Комунікативні якості лікаря:** особиста привабливість, ввічливість, повага до оточуючих, готовність допомогти, авторитет, тактовність, уважність, спостережливість, бути хорошим співрозмовником, комунікабельність, доступність контактів, довіра до оточуючих.

**3. Вольові якості лікаря:** впевненість у собі, витримка, схильність до ризику, сміливість, незалежність, стриманість, рівно-

важеність, рішучість, ініціативність, самостійність, самоорганізація, настирність, цілеспрямованість.

**4. Організаційні якості лікаря:** вимогливість до себе та оточуючих, схильність брати на себе відповідальність, вміння приймати рішення, вміння правильно оцінити себе та пацієнта, вміння планувати свою роботу.

Діяльність лікаря явище складне, багатогранне, динамічне. Його специфіка зумовлюється передусім розширенням спілкування лікаря з пацієнтом. Для лікаря це не є розкішшю, а професійною необхідністю. З його допомогою здійснюється взаємовплив двох рівноправних суб'єктів — лікаря та пацієнта. Показником ефективності такого взаємовпливу є переважання позитивних естетичних почуттів, гуманності, творчості.

Лікар повинен володіти певними якостями, що сприяють ефективності діяльності лікаря. Передусім це вміння володіти собою, керувати своєю поведінкою. Цілком зрозуміло, що лікаря потрібно готувати до цього.

Запропонуємо кілька правил для оптимізації спілкування лікаря з пацієнтом, що дозволить оптимізувати процес лікування:

1. Зустрічати пацієнта бадьорим, впевненим, енергійним.
2. Загальне почуття в початковий період спілкування з пацієнтом бадьоре, продуктивне, впевнене.
3. Присутній комунікативний настрій: яскраво виражена готовність до спілкування.
4. З пацієнтом створюється відповідний позитивний емоційний настрій.
5. Здійснювати органічне керування власним самопочуттям у проведенні бесіди з пацієнтом (рівний емоційний настрій, здатність до керування самопочуттям, незважаючи на несприятливі обставини, тощо).
6. Домагатися продуктивності спілкування.
7. Мова повинна бути не перенасичена медичними термінами.
8. Міміка виразна, емоційно доцільна, тобто повинна відповідати емоційному настрою пацієнта.

Великого значення потрібно надавати самопочуттю лікаря. Воно для лікаря не є його особистою справою, бо його настрій відбивається і на пацієнтові, і на колегах по роботі, що створює певну атмосферу у процесі лікування. Досягти такого оптимального внутрішнього стану надзвичайно важко, оскільки в деякій мірі праця лікаря має аспекти рутинності.

Лікар повинен вміти зберігати працездатність, володіти ситуаціями для забезпечення успіху в своїй діяльності і збереження

свого здоров'я. Для цього потрібно працювати над собою, бути впевненим у собі, вміти володіти своїми емоціями, знімати з себе емоційне напруження, бути цілеспрямованим, рішучим.

В основі діяльності лікаря повинно бути позитивне емоційне ставлення до себе, пацієнтів, взагалі своєї праці. Саме позитивні емоції активізують, надихають лікаря, надають йому впевненості, зумовлюють почуття радості, позитивно впливають на стосунки з пацієнтами, колегами по роботі. А негативні емоції навпаки гальмують активність, дезорганізують поведінку і діяльність, викликають тривожність, страх, підозру у пацієнта.

Лікарю потрібно вміти грати як актору, причому не тільки зовні. Вираз обличчя лікаря повинен бути доброзичливий не лише для того, щоб настроїтися на хороший лад, а й змінювати прийоми поведінки. Тому лікарю не можна ходити перед пацієнтами з похмурим, нудьгуючим обличчям навіть тоді, коли настрій у нього поганий. Якщо ж все-таки поганий настрій не покидає вас, слід змусити себе посміхнутися, утримати кілька хвилин посмішку і подумати про щось приємне.

Крім того, що лікар має володіти своїм внутрішнім станом, він повинен вміти контролювати своє тіло, яке виразно відбиває внутрішній стан, думки, почуття. Елементами зовнішньої техніки лікаря є вербальні (мовні) та невербальні засоби. Саме через них лікар виявляє свої наміри, саме їх «читають» і розуміють пацієнти.

Зовнішній вигляд лікаря має бути естетично виразним. Неможна недбало ставитися до своєї зовнішності. Головна вимога до одягу — це скромність та елегантність. Естетична виразність проявляється і в привітності та доброзичливості обличчя лікаря, у зібраності, стриманості рухів, у скупому, виправданому жесті, у поставі, ході. Неприпустимі метушливість, штучність жестів, їх в'ялість. Навіть, як прийняти пацієнта, подивитися на нього, привітатися, як відсунути стільця, виявляється сила впливу. У рухах, жестах, погляді пацієнт повинен відчувати стриману силу, цілковиту впевненість у собі і доброзичливе ставлення.

Пластика тіла, або пантоміміка, дозволяє виділити у зовнішності лікаря головне, малює його довершений образ. Ефективності спілкування допомагають відкриті пози і жести лікаря: не схрещувати руки, дивитися в обличчя пацієнта, зменшувати дистанцію, що створює ефект довіри.

Найбільше впливає на пацієнтів вираз обличчя лікаря, інколи навіть сильніше ніж його слово. Саме жести та міміка підвищують емоційну значущість інформації. Пацієнти «читають» з обличчя лікаря, згадуючи його ставлення, настрої, тому обличчя

повинне не лише виражати, а й приховувати деякі почуття: не варто приносити до пацієнтів тягар домашніх турбот, негараздів. Слід показувати на обличчі і в жестах те, що стосується справи, сприяє лікуванню.

Вираз обличчя лікаря повинен завжди відповідати характерові мовлення при бесіді з пацієнтом. Обличчя лікаря має виражати вневненість, схвалення, незадоволення, осуд, радість, зацікавленість, захоплення, тобто виражати широкий діапазон емоцій, яка свідчить про моральну силу особистості лікаря.

Лікар у своїй професійній діяльності повинен досягнути вершини майстерності спілкування, а саме — володіння власним тілом і вмінням вплинути на пацієнта силою свого тіла. Тут на допомогу лікарю може прийти біомеханіка — наука по формуванню координації моторної поведінки, умінню володіти своїм тілом, яку розробив чеський театральний режисер В. Мейерхольд. Остаточне її завдання — підпорядкувати свою моторну поведінку вираженню певного впливу на пацієнта, зробити його автоматичним, перетворити на досконалу техніку спілкування, на внутрішню потребу.

Важливим також або базою для цілого ряду професійно важливих якостей особистості лікаря є емоційна стійкість, тривожність, схильність до ризику є особливості нейродинаміки.

Для професійної психології дуже важливим є той факт, що особливості нейродинаміки впливають на формування професійно важливих якостей особистості. Відомо, що слабкість нервових процесів породжує підвищену тривожність, емоційну нестійкість, знижену активність у діяльності і т.д. Для осіб з дуже високими показниками сили нервової системи підвищена ймовірність встановлення негнучкої, неадекватно високої самооцінки.

Емоційна стійкість як здатність зберегти оптимальні показники діяльності при впливі емоційних факторів також багато в чому залежить від особливостей самооцінки. Вона тісно пов'язана з тривожністю — властивістю, істотно зумовленою біологічно. Обидві ці якості, розглянуті іноді як властивості темпераменту, а частіше — як особистісні характеристики, професійно значимі в багатьох видах діяльності, які відмічаються в багатьох видах регулярної професійної діяльності. Подібна ж залежність, найчастіше спостерігається між успішністю діяльності й емоційною стабільністю. У багатьох видах діяльності важливої виявляється емоційність — інтегральна здатність до емоційних переживань. Особливо серйозні вимоги до цієї сфери пред'являють професії, що вимагають високої емоційності й одночасно емоційної стійкості, наприклад діяльність лікаря.



Властивість екстра-інтроверсії прийнято вважати професійно важливим, насамперед, для групових видів діяльності або професій, зв'язаних зі спілкуванням, роботою з людьми. Але ця якість може мати значення і для індивідуальної роботи. Є дані, які свідчать про те, що інтроверсія пов'язана з вищим рівнем активації кори головного мозку в спокої, тому інтроверти віддають перевагу діяльності, що дозволяє уникати надмірної зовнішньої стимуляції. Екстраверти прагнуть до зовнішньої стимуляції, віддають перевагу діяльності, що дає можливість додаткових рухів, емоційно-мотиваційної підтримки. Відомо, що інтроверти більш стійкі до монотонної роботи, краще справляються з роботою, що потребує підвищеної пильності, точності. У той же час у напружених робочих ситуаціях вони виявляють велику схильність до тривожних реакцій, що негативно впливають на успішність діяльності. Екстраверти ж менш точні, але краще орієнтуються в напружених робочих ситуаціях. При груповій роботі необхідно враховувати велику сугестивність і конформність екстравертів.

Серед власне особистісних властивостей найчастіше згадується в якості універсального, професійно важливої якості відповідальність. Відповідальність розглядається як одна з властивостей, які характеризують спрямованість особистості лікаря, впливають на процес і результати професійної діяльності насамперед через відношення до своїх робочих обов'язків і до своїх професійних якостей.

Більшість інших особистісних якостей більш специфічні і важливі лише для визначених видів професійної діяльності. Підсумовуючи вище сказане можна припустити, що особливості особистості можуть виступати як професійно важливі якості практично в будь-якому виді професійної діяльності, зокрема в діяльності лікаря.

Здібності лікаря звичайно розглядають як індивідуальні властивості особистості, що сприяють успішному виконанню його діяльності.

Можна виділити дві великі групи спеціальних здібностей лікаря:

- **перцептивно-рефлексивні** (перцепція — сприйняття) здібності, що визначають можливість проникнення лікаря в індивідуальну своєрідність особистості пацієнта і розуміння його (ці здібності є ведучими);
- **проективні** здібності, які пов'язані з умінням діяти на іншу людину, на пацієнта.

Серед них як головні можна виділити такі:

1. Здатність правильно оцінювати внутрішній стан пацієнта, співчувати, співпереживати йому (здатність до емпатії).
2. Здатність бути прикладом для тих, кого лікують, у думках, у почуттях і вчинках.
3. Здатність пристосовуватися до індивідуальних особливостей пацієнта.
4. Здатність вселяти в пацієнта впевненість, заспокоювати його.
5. Здатність знаходити потрібний стиль спілкування з кожним, домагатися його розташування і взаєморозуміння.
6. Здатність викликати до себе повагу в пацієнта, користуватися (неформально) його визнанням, мати авторитет серед тих, кого лікуєш.

### 7.3. ОСОБЛИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ ПАЦІЄНТА

До особистісних характеристик пацієнта входять такі якості: темперамент, характер, здібності, інтелект та ін. Усі ці групи властивостей лікар повинен враховувати при встановленні психологічного контакту з пацієнтом.

На прийом до лікаря приходять різні пацієнти. Лікар інколи не здогадується про його особистість і як наслідок може бути не підготовлений до зустрічі з ним. Підсвідомо лікар завжди налаштовується на образ «ідеального пацієнта». Цим терміном інколи називають таких пацієнтів, які свідомо прийшли вилікуватися від хвороби, в них відсутні сумніви в своїх силах та вміннях лікаря, готовність виконувати будь-які призначення лікаря, вміння коротко висловлювати свої проблеми та скарги, мала поінформованість в медичних термінах.

Ми описали найілюзорнішу картину ставлення пацієнта до лікаря і до самого процесу лікування. Але, як показує практика, відсоток таких пацієнтів невеликий і лікар безпосередньо стикається з різними пацієнтами, з проявами їхніх різних характерів, що безумовно, створює певні бар'єри в лікуванні. Тому лікареві потрібно враховувати всі особливості особистості пацієнта для ефективного формування контакту з ним.

Пацієнти за своїми особистісними характеристиками бувають різні. Розглянемо їх.

**Пацієнти-екстернали** звернені більше до зовнішнього світу, який їх оточує, вони комунікабельні, у них є широке коло друзів, знайомств, висока збудливість і імпульсивність поведінки. У своїх недугах і хворобах здатні звинувачувати зовнішні обставини,

свою долю, випадок. Такі пацієнти зазвичай проявляють агресію і гнів як до лікаря, так і до інших пацієнтів. Основна тактика, яку варто застосовувати лікарю, є встановлення насамперед емоційного контакту з такими пацієнтами, а лише потім переходити до інформаційного аспекту бесіди.

Протилежним до попереднього типу є *пацієнти-інтернали*. Для них більший інтерес відіграє їхній внутрішній світ, їхнє переживання, а зовнішнє оточення є чимось несуттєвим. Такі пацієнти «замкнені в собі», некоммунікбельні, їм ніколи не буває сумно із собою, важко адаптуються до перемін зовнішнього оточення, схильні до самоаналізу, переважає недовірливо-скептичний тип спілкування. Для інтерналів немає дрібниць у їх здоров'ї. Провину за втрачене здоров'я вони покладають лише на себе і відповідальність за події в своєму житті покладають лише на себе. Такі пацієнти надзвичайно відповідальні, виконавчі, вимогливі як до себе, так і до лікаря. Тому лікар під час роботи з такими пацієнтами повинен усі питання обговорювати максимально детально, інакше в пацієнта може виникнути почуття тривоги. Не потрібно економити на часі, проводячи консультацію, тому що темп мислення інтерналів буває сповільненим. Лікар повинен змиритися з цим і бути терплячим, врівноваженим. У даному випадку тактика з пацієнтом повинна бути протилежна до попередньо наведеної, а саме: контакт з таким пацієнтом починати з нейтрального, інформаційного контакту, а вже потім формувати позитивне емоційне ставлення до лікаря.

Є деякі передумови для створення визначених взаємин між лікарем і пацієнтом, які діють ще перед тим, як вони вступають у безпосередній контакт. Варто брати до уваги, що пацієнт, який приходить до лікаря, як правило, знає про нього більше, ніж лікар про пацієнта. Має значення також репутація охорони здоров'я взагалі і медичної установи, куди приходить пацієнт. Напруженість, невдоволення і гнів пацієнта, що був змушений добиратися до лікаря незручним транспортом і довго чекати в приймальні, поки дійде його черга, нерідко є механізмом генералізації афекту, що неадекватно проявився при зустрічі з медичною сестрою або з лікарем, який не має поняття про причини цього афекту.

Для більшості пацієнтів в образі лікаря узагальнюється особистий досвід взаємодії з авторитарними для нього особами в різні періоди життя. Теоретичні основи в галузі взаємин між лікарем і пацієнтом розробив З. Фрейд у своїй концепції «трансферу» («переносу»). За цією концепцією лікар підсвідомо нагадує хворому яку-небудь емоційно значиму особистість з його дитинства, на-

приклад, батька. Залежно від того, які враження і відносини колись переважали при контакті пацієнта з батьком, в актуальному відношенні до лікаря тенденція або негативна (ворожа), або позитивна (почуття любові, довіри). У протилежному напрямі діє «антитрансфер» («контрперенос»).

В даний час це первісне розуміння З. Фрейда вважається занадто вузьким і штучно створеним, але інколи раціональним, що вказує на можливість того, що пацієнту деякі елементи поведінки лікаря, зовнішнього вигляду або репутації можуть нагадувати щось позитивне або негативне з його минулого життя і насамперед — досвід з тими особами, що мали для нього велике емоційне значення. Крім батьків, це можуть бути бабуся і дідусь, дядько і тітка, брати і сестри, вчителі, близькі друзі. І не тільки при взаєминах з лікарем, а й при кожному новому контакті, що виникає між людьми, має сенс подумати про те, чому хтось, кого ми, цілком ймовірно, бачимо вперше в житті, викликає в нас досить виразні почуття симпатії або антипатії, кого з нашого минулого чимось вони нагадують. Якщо ми будемо мати на увазі такий «вантаж минулого», це може нам допомогти більш реально зрозуміти і справитися із ситуаціями, пов'язаними з відносинами до інших людей.

У цьому контексті варто згадати також про можливість дії «переносу естетичного стереотипу». А саме те, що красиві люди швидше викликають симпатію і довіру, некрасиві — скоріше антипатію і непевність. Цей елемент традиційно з'являється вже в казках у фігурах потворної чаклунки і прекрасного принца. Уявлення про красу пов'язується з гарними якостями, неподобство — зі злом. Незважаючи на те, що це передбачення необгрунтоване, воно підсвідомо робить досить сильну дію: зовні симпатичний пацієнт викликає в лікаря більше симпатії, навіть якщо в дійсності він вимагає менше допомоги, ніж пацієнт, що збуджує своїм зовнішнім виглядом антипатію. І навпаки, лікар, що діє естетично позитивно, викликає більше довіри у пацієнта.

Отже, знання і врахування лікарем наявного у пацієнта образу «ідеального» лікаря сприяє встановленню найкращого психологічного контакту між ними двома.

Лікар здобуде довіру в пацієнта у тому випадку, якщо він як особистість гармонійна, спокійна і упевнена, але не гордовита, і якщо його манера поведінки — швидка, наполеглива і рішуча, що супроводжується людською участю і делікатністю. Приймаючи серйозне рішення, лікар повинен уявляти собі результати його для здоров'я і життя пацієнта, і підсилювати в собі цим самим почуття

відповідальності. Особливі вимоги до нього пред'являє необхідність бути терплячим і володіти собою. Він повинен завжди передбачити різні можливості розвитку захворювання і не вважати невдячністю, небажанням або навіть особистою образою з боку пацієнта, якщо його стан не поліпшується.

Важко поєднати в роботі лікаря необхідну дбайливість і розважливості з необхідною рішучістю, холоднокрівністю, оптимізмом, із критичним відношенням і скромністю. Бувають ситуації, коли недоречно виявляти почуття гумору без тіні іронії і цинізму, за принципом: «Сміятися разом із пацієнтом, але ніколи — над пацієнтом». Однак деякі пацієнти не переносять гумору навіть з добрим наміром і розуміють його як неповагу і приниження їх достоїнства.

Врівноважена особистість лікаря є для пацієнта комплексом гармонійних зовнішніх стимулів, вплив яких бере участь у його видужанні. Лікар повинен виховувати і формувати свою особистість, по-перше, спостерігаючи за реакцією над своєю поведінкою безпосередньо (по розмові, оцінці міміки, жестів хворого), і, по-друге, побічно, коли про погляд на свою поведінку він довідається від своїх колег. Сам колега також може допомогти своїм колегам направити їхню поведінку.

Є факти, коли люди з неврівноваженими, невпевненими і розсіяними манерами поступово гармонізували свою поведінку стосовно інших як шляхом власних зусиль, так і за допомогою інших. Звичайно, це вимагає визначених зусиль, визначеного критичного відношення до себе і необхідної міри інтелігентності, що для лікаря повинно бути саме собою зрозумілим.

Молодий лікар, про якого хворі знають, що він має менший життєвий досвід і меншу кваліфікацію, знаходиться у не вигідному положенні порівняно зі своїми старшими колегами, але йому допоможе усвідомлення того, що цей недолік можна компенсувати сумлінністю, готовністю в будь-яку хвилину прийти на допомогу і скромністю.

Перш ніж молодий лікар стане професіоналом своєї справи, він має здобути авторитет і довіру серед пацієнтів, колег. Основним компонентом відносин пацієнта та лікаря є довіра. Але придбання довіри не впливає тільки з психологічної сторони відносин лікаря і пацієнта, а має також і ширшу, суспільну сторону. Лікар може здобути довіру пацієнта й установити з ним в основному позитивний контакт, якщо задовольнить його необгрунтовані вимоги щодо лікування. Він може цим сприяти тому, що пацієнти будуть звертатися саме до нього і «довіра» до нього

зросте. Розвиток таких відносин звичайно впливає з взаємного задоволення інтересів з однієї сторони лікаря, з іншого боку — хворих, що можуть зробити лікареві яку-небудь послугу, наприклад, використовуючи свою професію (ремонтники, ремісники, працівники торговельної мережі та ін.). Якщо подібних випадків стає занадто багато, то від цього страждає діюче і фактично необхідне обстеження і лікування усіх пацієнтів, що повинне проводитися залежно від їхнього захворювання, а не суспільного становища або можливостей.

Практично психологічна проблема виникає в тих випадках, коли лікар помітить, що взаємини між ним і пацієнтом розвиваються несприятливо. Тоді лікареві не залишається нічого іншого, як поводитися стримано, терпляче, не піддаватися на провокації, не провокувати самому і намагатися спокоем і розумінням поступово завоювати довіру хворого. У такий спосіб створюємо коректний досвід, тобто негативні прояви пацієнта слід коригувати за допомогою власних позитивних проявів, наприклад, терплячістю, тактом і толерантністю. І, навпаки, стереотипна, дотепер, на жаль, нерідко стихійна, «природна» реакція — злістю на злість, іронією на іронію, беспорядністю на беспорядність, депресією на депресію — підсилює «гріховне» і проблематичне ставлення пацієнта і можливості конфліктів, непорозумінь зростають. Таку поведінку можна охарактеризувати виразом: «підливати олію у вогонь». При цьому саме така «природна» реакція є даремною витратою часу, у той час як протилежний підхід, тобто приймати хворого таким, який він є, заощаджує час лікаря і пацієнта.

Не менш важливим аспектом у професійній діяльності лікаря є знання і врахування поширеної клінічної класифікації типів пацієнтів і типів лікарів. Ця класифікація виведена в результаті тривалих спостережень за поведінкою пацієнтів та лікарів. Ознайомимось з клінічною класифікацією типів пацієнтів.

**Тривожний пацієнт.** Поведінка таких пацієнтів відзначається підвищеною тривогою, яка нічим не обґрунтована. Дуже часто такі пацієнти мають тривожний тип особистості. Вони боягузливі, покірні, невпевнені в собі, при проведенні діагностичних та лікувальних процедур можуть втрачати свідомість, виникають різні вегетосудинні реакції. У спілкуванні з таким типом пацієнтів лікар повинен звертатися за допомогою медичного психолога, який зніме емоційне напруження та тривогу, що сприятиме ефективному процесу лікування.

**Недовірливий пацієнт.** Поведінка такого пацієнта відрізняється підвищеною недовірою до діяльності лікаря і до його особистості.

Такі пацієнти до процесу лікування ставляться скептично, з обережністю. Перш ніж погодитися з лікарем, сто раз обдумають, а потім почнуть виконувати його рекомендації. Якщо лікар вчасно відрізнити підозрілість від можливої психопатії, то йому варто перш за все починати лікування, переборовши бар'єри недовіри і відчуженості пацієнта.

**Показний пацієнт.** Такого типу пацієнт намагається щоб на нього звернули увагу як лікарі, так і інші пацієнти. Постійно має потребу у визнанні того, що він дійсно хворий, що він відчуває нестерпні муки. Пацієнт показує лікарю, що він вимагає особливої уваги до своєї особистості, перебільшує описи своїх скарг. Під час роботи з таким пацієнтом лікар повинен надати пацієнтові певну частку визнання його «героїзму», стійкості його характеру.

**Депресивний хворий.** Такий хворий пригнічений, ізольований від оточуючих, відмовляється від розмови з іншими пацієнтами і персоналом, погано розкриває свій внутрішній світ. Він настроєний вкрай песимістично, тому що втратив віру в успіх лікування і видужання. Ефективною порадою для лікаря є його оптимізм, віра в одужання пацієнта, які мають для нього велике значення; варто залучати його до догляду за іншими пацієнтами, виконання ним нескладних доручень.

**Невротичний пацієнт.** Цей тип пацієнта надмірно уважний до свого здоров'я, цікавиться аналізами всіх лабораторних досліджень, необґрунтовано припускає наявність в себе найрізноманітніших захворювань, читає спеціальну літературу. При спілкуванні з таким пацієнтом головне — дотримуватися дистанції, тобто «не йти на повідку в пацієнта», методами переконання та навіювання пояснювати важливість процесу лікування, який призначений лікарем, його ефективності.

Для розвитку вміння спілкуватися з пацієнтом, зокрема психотерапевтичного підходу до нього, будь-якому лікарю необхідно мати відомості про свій фаховий тип поведінки.

Розібратися в особливостях своїх комунікативних можливостей, допомогти лікарю побачити себе «очима пацієнта», дає класифікація особистості лікарів за І. Харді (1973).

**Лікар-робот.** Для його діяльності найхарактернішим є механічне виконання своїх обов'язків. Ці лікарі ретельні, добре технічно кваліфіковані, акуратно виконують усі доручення. Проте, працюючи чітко за інструкцією, вони не вкладають у свою роботу психологічного змісту. Такий лікар працює як автомат, пацієнта він сприймає як необхідний додаток до інструкції з його обслуговування, їхні взаємовідносини з хворими позбавлені

емоційного співчуття і співпереживання. Вони роблять усе, випускаючи з поля зору одне — хворого. Саме такий лікар спроможний розбудити хворого, який спить, щоб у призначений час дати йому снотворне.

**Лікар-солдат.** Цей тип лікаря добре поданий у популярних кінокомедіях. Пацієнти вже здалеку по ході або гучному голосі дізнаються про нього, швидко намагаються впорядкувати свої тумбочки і ліжка. Цей лікар рішучий, безкомпромісний, наполегливий, миттєво реагує на найменші порушення «дисципліни». При недостатній культурі, освіті, невисокому рівні інтелектуального розвитку такий негнучкий «вольовий» лікар може бути грубий і навіть агресивний з пацієнтами. У сприятливих випадках, якщо він розумний, освічений, з таким рішучим характером може стати хорошим вихователем для молодих колег.

**Лікар материнського типу («мати» і «лікар»).** Він переносить на роботу з хворими свої теплі сімейні стосунки або компенсує в роботі їх відсутність. Робота з хворими, турбота про них — для нього невід’ємна умова життя. Він добре володіє емпатією, спроможністю до співпереживання.

**Лікар-експерт.** Це лікар — вузький спеціаліст. Завдяки високій потребі у фаховому визнанні виявляє особливу допитливість у визначеній сфері фахової діяльності і пишається значимістю у своїй галузі, де іноді навіть «затьмарює» лікаря. За фаховою порадою до них не соромляться звертатися молоді лікарі. Іноді люди цього типу стають фанатами своєї вузької діяльності, виключаючи всі інші інтереси із свого поля зору, нічим не цікавляться, крім роботи.

**«Нервовий лікар».** Цей тип непрофесійної поведінки лікаря не повинен бути в лікувальній установі і свідчить про неякісний фаховий підбір кадрів, про помилки в роботі адміністрації. Емоційно нестійкий, запальний, дратівливий, він постійно дає невротичні реакції, схильний до обговорення особистих проблем і може стати серйозною перешкодою в роботі медичного закладу. «Нервовий лікар» — це або патологічна особистість, або людина, яка страждає неврозом. Такі люди часто самі потребують серйозної психотерапевтичної допомоги і є професійно непридатними для роботи з хворими.

Лікар, який належить до вище перерахованих типів, ще не сформувався або вже сформувався як особистість, така його поведінка відзначається неприродністю. Неприродність у спілкуванні заважає йому встановити контакти з людьми, тому такий лікар повинен сам чітко визначити свої фахові цілі, виробити адекватний стиль спілкування з пацієнтом.



Таким чином, якщо в діяльності лікаря основний принцип — «пацієнт насамперед», то планування і проведення лікувальної практики неможливе без вміння провести опитування, сформулювати проблеми, спланувати заходи і провести навчання пацієнта навичкам самоогляду, а для цього лікарі повинні безперервно вчитись і вдосконалюватися не лише у професійній підготовці, а й у психологічних основах до лікувальної діяльності.

#### **7.4. СЛОВО ЛІКАРЯ, ВІДВЕРТІСТЬ ІЗ ХВОРИМ**

*Якщо хворому після розмови з лікарем  
не стало легше, то це не лікар!*

В.М. Бехтерев

Дійсно, важко переоцінити силу слова. У взаєминах лікаря і пацієнта воно відіграє винятково важливу роль, діє воістину магічно. Словом можна викликати не тільки функціональні зміни в організмі, а й убити людину в буквальному значенні. Слово може мати величезне психотерапевтичне значення, і слово може викликати важку ятрогенію.

Значення слова лікаря в лікуванні хворого добре розуміли ще в стародавні часи і часто використовували це. За дві тисячі років до нашої ери один з постулатів стародавньої іранської медицини говорив: «Три знаряддя є в лікаря: слово, рослина і ніж».

Пройшли століття, багато методів забуті, багато з них втратили своє значення, а слово в його цілому значенні залишилося в арсеналі найефективніших лікарських засобів. Адже кожен лікуючий лікар незалежно від спеціальності, хоче він того чи ні, займається психотерапією. Навряд чи потрібно доводити, яку повагу і довіру відчувають пацієнти до лікаря, що володіє методом словесного переконання. Однак у вустах вмілого лікаря слово лікує, у вустах недбалого — раниць.

Сила словесного переконання часом не може зрівнятися з дією навіть найефективніших медикаментозних засобів. Однак користуватися словом треба обережно, доброзичливо. Необхідно знати, що, кому і коли говорити. При цьому варто враховувати психологічні особливості особистості хворого, його стан, діагноз захворювання, про які вже зазначалося раніше.

Насамперед комунікативна компетентність є професійно значимою характеристикою лікаря, медичної сестри, психолога або соціального працівника. Однак, незважаючи на те, що в умовах

клініки пацієнт змушений звертатися по допомогу до лікаря, комунікативна компетентність важлива для обох сторін. Це пов'язано з тим, що некомпетентність у спілкуванні хоча б з однієї сторони здатна порушити діагностичний і лікувальний процес і не привести до бажаних результатів. Невміння пацієнта налагодити контакт із лікарем настільки ж небезпечно, як небажання лікаря встановити ефективний контакт із будь-яким пацієнтом.

Інтерес учасників діагностичного і лікувального спілкування формується, як правило, на негативному емоційному тлі, зумовленому тим, що приводом для зустрічі лікаря і пацієнта стає проблема або симптом. Негативні емоційні переживання входять у структуру будь-якої проблеми або симптому, оскільки вони сигналізують про якісь відхилення або порушення в діяльності особистості або організму.

Мотиви звертання до лікаря бувають різними. По-перше, людина може бути націлена на обстеження в лікаря з метою «*виключити наявність розладів і захворювання*». Вона розраховує підтвердити власну версію про те, що симптом зумовлений якими-небудь зовнішніми нехворобливими причинами і не потребує медичного втручання. По-друге, мотивація може бути протилежною — «*вияв симптомів і підтвердження діагнозу захворювання*».

Важливу роль у процесі взаємодії медичного працівника і пацієнта відіграють сприйняття і розуміння учасників комунікації один одного. На ці процеси впливає насамперед психологічна установка. Розрізняють три типи установки на сприйняття людини людиною: *позитивна, негативна і адекватна*.

При *позитивній* установці відбувається переоцінювання позитивних якостей і здібностей людини, що виявляється в підвищеному ступені довіри даній особі, готовність прийняти на віру всі його поради і розділити погляди на те, що відбувається. Часто позитивна установка на того чи іншого лікаря зв'язана з думкою оточуючих, його професійним статусом (професор, лікар вищої категорії, народний цілитель та ін.).

*Негативна* установка призводить до того, що сприймаються в основному негативні якості іншої людини. Це виражається в недовірливості, підозрливості.

*Адекватна* установка бере до уваги можливість поєднання в одній людині позитивних і негативних якостей і властивостей («Хірург — грубіян, але руки — золоті»).

Відомі типові перекручування (ефекти) уявлення про іншу людину, що формуються під впливом різних факторів.

1. **Ефект «ореолу»** характеризується формуванням думки про особисті властивості і якості людини на підставі загальних вражень про неї. Так, кваліфікованість лікаря може сприйматися пацієнтом залежно від його «солідних манер», використання в мові наукових термінів, що фактично не можуть бути ознаками оцінки його професійних знань і умінь.

2. **Ефект «послідовності»** виводить залежність суджень про людину від відомосте, пред'явлених про неї насамперед. У рамках клінічної психології сприйняття лікаря нерідко будується на підставі тих зведень, що були отримані пацієнтом, наприклад, від сусідів по палаті.

3. **«Плацебо-ефект»**. Відомо, що позитивна установка може опосередковуватися деякими зовнішніми факторами. Так, вона може бути зумовлена розміреною манерою лікаря говорити, неквапливо робити огляд або маніпуляції. Під час оцінювання ефективності дії тих або інших лікувальних препаратів позитивна установка ґрунтується, інколи, на вартості препарату («коштовний — значить ефективний»), оформленні його упаковки, кольорі та консистенції таблеток і та ін. На такому психологічному механізмі побудований так званий *«плацебо-ефект»*. Плацебо — це ліки-пустушки, які не мають діючої речовини, здатної зробити терапевтичний ефект. При призначенні її в супроводі з відповідними інструкціями для формування позитивної психологічної установки результати терапії виявляються істотними навіть порівняно з подібним за формою, видом і консистенції лікарським препаратом.

Бар'єри, які інколи можуть виникати при взаємодії лікаря з пацієнтом, спричинюють чимало конфліктів.

Суть конфліктів у системі лікар (медичний працівник) — пацієнт полягає в зіткненні думок, поглядів, ідей, інтересів, точок зору і очікувань учасників взаємодії.

Л. Коузер розподіляє конфлікти на *реалістичні (предметні)* і *нереалістичні (безпредметні)*.

*Реалістичні конфлікти* спричинені незадоволенням вимог і очікувань учасників, а також несправедливим, на їхню думку, розподілом яких-небудь обов'язків, переваг і спрямовані на досягнення конкретних результатів.

*Нереалістичні конфлікти* мають на меті відкрите вираження негативних емоцій, що нагромадилися, образ ворожості, коли гостра конфліктна взаємодія стає не засобом досягнення конкретного результату, а самоціллю.

Перший тип конфлікту часто пов'язаний з розбіжністю очікувань пацієнта з реальністю. Приводом може бути невідповідне

уявлення про належну поведінку медичного персоналу (брутальність, нечемність), проведення процедур (нерегулярність, непунктуальність, недбалість), санітарно-гігієнічні умови перебування в стаціонарі (бруд, шум, запах), неправильну діагностику або неправильне призначення терапії. Другий конфлікт нерідко зумовлений упередженим ставленням пацієнта до медичної служби в цілому або до окремого лікаря зокрема.

Важливою стороною взаємодії медичного працівника і пацієнта є етика і деонтологія — навчання про моральні основи поведінки людини, в тому числі в умовах діагностичної і лікувальної взаємодії. Крім них, найважливішими вважаються проблеми: *лікарської тасмниці, евтаназії, повідомлення пацієнтові правильного діагнозу його захворювання, патерналізму, реконструкції особистості при психотерапії* та ін.

Кваліфікація лікаря містить у собі, як мінімум, дві якості. По-перше, це рівень знань і навичок, якими володіє він; по-друге, використання їм у професійній діяльності моральних принципів. Ні в якій іншій спеціальності немає такої взаємозумовленості етичних і професійних якостей людини.

Виділяють такі види спілкування (С.І. Самигін, Л.Д. Столяренко):

1. *«Контакт масок»* — формальне спілкування, коли відсутнє прагнення зрозуміти і врахувати особливості особистості співрозмовника, використовуються звичні маски (ввічливості, чемності, скромності, співчутливості та ін.) — набір жестів, стандартних фраз, що дозволяють сховати ширі емоції, відношення до співрозмовника. У рамках діагностичної і лікувальної взаємодії він виявляється у випадках малої зацікавленості лікаря або пацієнта в результатах взаємодії. Це може відбуватися, наприклад, при проведенні обов'язкового профілактичного огляду, у якому пацієнт відчуває себе несамотійним, а лікар не має необхідних даних для проведення об'єктивного і всебічного обстеження і висновок обґрунтованого висновку.

2. *Примітивне спілкування* може траплятися в рамках маніпулятивного спілкування лікаря і пацієнта у випадках, коли метою звертання до лікаря стає одержання яких-небудь дивідендів (листка непрацездатності, довідки, формального експертного висновку та ін.). З іншого боку, формування примітивного виду спілкування може відбуватися за бажанням лікаря — у випадках, коли пацієнт виявляється людиною, від якої може залежати благополуччя лікаря (наприклад керівник). Інтерес до учасника контакту в подібних випадках пропадає відразу після за одержанням бажаного результату.

3. *Формально-рольове спілкування*, коли регламентованими виявляються і зміст, і засіб спілкування, і замість знання особистості співрозмовника обходяться знанням його соціальної ролі. Подібний вибір виду спілкування з боку лікаря може бути зумовлений професійним перевантаженням (наприклад, у дільничного лікаря на прийомі).

4. *Ділове спілкування* — це спілкування, що враховує особливості особистості, характеру, віку, настрою співрозмовника при націленості на інтереси справи, а не на можливі особистісні розбіжності. При спілкуванні лікаря з пацієнтом такий вид взаємодії стає нерівним. Лікар розглядає проблеми хворого з позиції власних знань і схильний директивно приймати рішення без узгодження з іншим учасником спілкування і зацікавленою особою.

5. *Духовне міжособистісне спілкування* рідко трапляється в системі лікар — пацієнт. Воно має на меті можливість торкнутися в бесіді будь-якої теми, поділитися будь-якою інтимною проблемою кожному з учасників спілкування. Діагностична і лікувальна взаємодія не має на увазі настільки інтимного контакту, принаймні, не передбачає в силу професійної спрямованості сповідання медичного працівника.

6. *Маніпулятивне спілкування* так само, як і примітивне, спрямоване на вигоду від співрозмовника з використанням спеціальних прийомів. У медицині відомий спосіб, названий «іпохондризацією пацієнта». Суть його полягає в піднесенні висновку лікаря про стан здоров'я пацієнта в руслі явного перебільшення ваги виявлених розладів.

Основним видом спілкування лікаря з пацієнтами була, є і залишається бесіда, яка несе діалогічну функцію при зборі анамнезу. Вона підпорядковується певним характеристикам.

***Сім основних аспектів бесіди:***

- повага особистості пацієнта;
- надання пацієнтові психологічної підтримки у тяжких ситуаціях;
- надання йому необхідної інформації (про стан здоров'я і пропонованих медичних заходів);
- можливість вибору з альтернативних варіантів;
- самостійність пацієнта в прийнятті рішень;
- можливість здійснення контролю за ходом дослідження і лікування (з боку пацієнта);
- включення пацієнта в процес надання йому медичної допомоги («терапевтичне співробітництво»).

Побудова терапевтичної співпраці починається вже на етапі бесіди лікаря з пацієнтом, котра повинна будуватися, зважаючи на такі психологічні умови:

1) вивчення проблеми пацієнта закінчити коротким резюме, в якому сформулювати цю проблему або скарги, щоб упевнитися, наскільки правильно його зрозуміли. Часто пацієнт при цьому вносить вельми суттєві доповнення або уточнює симптоми, обставини, якими він схвильований;

2) щоб запобігти невдоволенню пацієнта, потрібно обов'язково уточнити, що він очікує від лікаря у відношенні рішення його проблеми. Інколи для цього достатньо пояснити пацієнту, чому його турбують ті чи інші симптоми, наскільки небезпечно його захворювання для життя, оцінити його прогноз. В інших випадках пацієнту необхідно, щоб його стан правильно оцінювали його рідні, і для нього дуже важливо, щоб лікар переговорив з родичами і тим забезпечив йому суттєву психологічну підтримку;

3) для отримання відомостей під час бесіди з пацієнтом і з'ясуванні скарг і анамнезу захворювання важливо надати йому ініціативу в розмові, що створить атмосферу довіри і поліпшить контакт з пацієнтом.

Завдання лікаря зводиться в скеровуванні розмови в потрібне русло, уточненні, деталізації скарг. До прийомів, котрі дозволяють правильно будувати розмову з пацієнтом для отримання найбільшої інформації, відносяться: заохочення, рефлексія, пояснення, співпереживання, конфронтація, інтерпретація і з'ясування переживань пацієнта.

*Заохочення.* Цей прийом полягає в тому, що лікар своєю мімікою, поведінкою, словами спонукає пацієнта повідомити більше, не конкретизуючи сказане.

*Рефлексія.* Повторюючи слова, сказані хворим, лікар спонукає його повідомити додаткові подробиці.

*Пояснення.* Інколи слова пацієнта і асоціації, які описуються ним, носять неконкретний характер. І якщо лікарю складно зрозуміти їхню суть, він може попросити пацієнта їх уточнити.

*Співпереживання.* Лікар словами, мімікою, поведінкою (може запропонувати пацієнтові води, подати хустинку, якщо він плаче) повинен виражати своє співчуття хворому, його проблемам. Якщо під час бесіди з лікарем пацієнт викладає інформацію, котра його збентежує, котру він приховує від інших, лікарю слід поводитися так, щоб пацієнт зміг відчувати себе спокійніше і продовжити бесіду. Ця інформація інколи може відіграти вирішальну роль у розумінні причини захворювання і плануванні лікування.

*Конфронтація (протиставлення).* Якщо розповідь пацієнта чи оцінка ним своїх скарг непослідовні, то лікар звертає на це увагу, виділяє і уточнює ці моменти.

*Інтерпретація (тлумачення).* Лікар робить висновки зі слів пацієнта, щоб уточнити, чи правильно він його зрозумів.

*З'ясування переживань пацієнта.* Крім з'ясування конкретних скарг пацієнта, можна уточнити, як він ставиться до того, чи іншого симптому або події. Якщо пацієнт відчує, що ви цікавитесь його почуттями так само, як і фактами, то він зможе повідомити корисну додаткову інформацію.

Співчуття, співпереживання, терпимість — ці якості лікаря, як правило, оцінюються пацієнтом на одному рівні чи вище, ніж професійні.

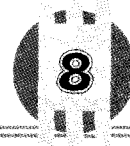
#### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ



1. Опишіть психологічні основи спілкування в лікувально-діагностичному закладі.
2. Охарактеризуйте комунікативну компетентність лікаря та її роль в ефективній і безконфліктній взаємодії з пацієнтом.
3. Як проявляються основні функції спілкування в системі «лікар-пацієнт»? Проілюструйте прикладами.
4. Напишіть твір-опис на тему: «Роль психологічних особливостей особистості лікаря в лікувальній взаємодії».
5. Наведіть психологічні особливості проведення бесіди лікаря та пацієнта на різних етапах лікувально-діагностичного процесу.
6. Які можуть виникати конфлікти між особами, що задіяні в лікувально-діагностичному процесі? Способи їх вирішення та запобігання конфліктам. Проілюструйте прикладами.

## МАЙСТЕРНІСТЬ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

РОЗДІЛ



### 8.1. ОСОБЛИВОСТІ СПІЛКУВАННЯ «ВИКЛАДАЧ—СТУДЕНТ»

*Навчання — це не просто  
передача інформації, знань,  
а складні людські взаємини*

В.О. Сухомлинський

Процес здобуття освіти у вищій школі — явище складне, багатогранне, динамічне. Його специфіка зумовлюється передусім розширеним спілкуванням, найбільшою, на думку Антуана де Сент Екзюпері, розкішшю на світі. Для викладача ця розкіш — не що інше, як професійна необхідність. З його допомогою здійснюється взаємовплив двох рівноправних суб'єктів — викладача й студента.

Ефективність цього взаємовпливу буде лише в тому випадку, коли у викладача переважатимуть позитивні естетичні почуття як показник людяності, гуманності, творчості, а відтак — працездатності та її результативності. Цей бік педагогічної професії близько стикається з мистецтвом, що завжди є поєднанням таланту й майстерності. Майстерність, як правило, — результат вишколу. Останній акумулює в собі кращі традиції і досвід багатьох поколінь, розвиває і підсумовує природні задатки студента та викладача, дає їм необхідні знання й навички, організовує і розвиває талант, робить його гнучким і чутливим до будь-якого творчого завдання

Аналізуючи досвід педагогічної діяльності представників педагогічної школи, варто сказати, що викладачеві недостатньо знань основ наук і методики навчально-виховної роботи. Незаперечний той факт, що всі знання і практичні уміння викладача можуть передаватися студентам лише завдяки живому й безпосередньому спілкуванню з ними. Для багатьох викладачів очевидна



істина: студенти нерідко переносять ставлення викладача на предмет, який він викладає. На цих стосунках вибудовується складна й об'ємна піраміда навчання і виховання, через них відбувається проникнення педагога в душевний світ студентів, щоб виробити у них первинні навички співтворців власної особистості. Саме ці взаємовідносини, їх мистецькі, моральні, психологічні, технологічні складники не завжди усвідомлюють педагоги як вартісний засіб удосконалення їхньої педагогічної діяльності.

Складовою педагогічної майстерності викладача є його мовлення. Це інструмент професійної діяльності педагога, за допомогою якого можна розв'язати різні педагогічні завдання: зробити складну тему заняття цікавою, а процес її вивчення — привабливим; створити щире спілкування в аудиторії, встановити контакт, досягти взаєморозуміння зі студентами; сформувати в них відчуття емоційної захищеності, вселити в них віру в себе.

Вимоги до комунікативних якостей мовлення викладача зумовлені насамперед **функціями**, які воно виконує в педагогічній діяльності. Головні із них<sup>7</sup>:

а) **комунікативна** — встановлення і регуляція взаємовідносин між викладачем та студентами, забезпечення гуманістичної спрямованості розвитку студентів;

б) **психологічна** — створення умов для забезпечення психологічної свободи студента, прояву індивідуальної своєрідності його особистості; зняття соціальних затисків, які заважають цьому;

в) **пізнавальна** — забезпечення повноцінного сприймання навчальної інформації студентами, формування в них особистісного, емоційно-ціннісного ставлення до знань;

г) **організаційна** — забезпечення раціональної організації навчально-практичної діяльності студентів.

*Психологічна функція мовлення викладача* тісно пов'язана з функцією комунікативною, але має дещо інші завдання. Можна сказати, що ці завдання якоюсь мірою психотерапевтичного характеру — створення умов для забезпечення психологічної свободи, вияву індивідуальної своєрідності, зняття соціальних затисків, які заважають цьому.

Идеться передусім про ситуації, коли виникає потреба психологічно захистити студента: підкреслити повагу до нього як особистості, піднести його авторитет, зняти страх перед можливою

---

<sup>7</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.Я. Зязюна. — К.: Вища шк., 1997. — С. 70–71.

невдачею, заохотити зусилля для досягнення успіху. Мовлення викладача в цих ситуаціях може бути тим інструментом, за допомогою якого знімається невпевненість студента в собі, ініціюються його активність, творчість, вселяється віра в можливості самореалізації, досягнення позитивних результатів у діяльності. Вибір мовленнєвих моделей викладачем тут здійснюється не з позиції «ви повинні», «зобов'язані», а з позиції «ви маєте право».

Наступна функція педагогічного мовлення — *забезпечення повноцінного сприймання навчальної інформації студентами*. Відомо, що є пряма залежність між комунікативними особливостями мовлення викладача і характером пізнавальної діяльності студентів у процесі вивчення нового матеріалу. Мовлення викладача може допомогти зробити цю діяльність активною, цікавою для студента, а може ускладнити сприймання, поставити студента в позицію пасивного спостерігача на занятті.

*Комунікативні здібності й уміння* — це вміння спілкуватися, обмінюватися інформацією і на цій підставі встановлення педагогічно доцільних відносин з учасниками педагогічного процесу. Основні засоби спілкування — слово, мова, міміка і жести. Іноді залучаються різні наочні прилади, технічні засоби. Основні компоненти комунікативного процесу:

- сприйняття і розуміння іншої людини, але разом з тим і уміння «подавати себе», самовиражатися;
- вміння наближувати точки зору — свою і співрозмовника, настрій;
- вміння керувати спілкуванням, вносити в нього потрібні корективи.

Ці вміння виступають як узагальнена властивість особистості — товариськість. Педагогічне спілкування вирішує ті самі завдання навчання і виховання, що й педагогічна діяльність, використовуючи засоби взаємодії з тими, яких навчають, створює атмосферу праці викладача.

Педагогічне спілкування містить у собі завдання і засоби взаємодії зі студентами, прийоми самоаналізу.

Виділяють такі етапи спілкування:

- орієнтація в ситуації спілкування;
- прояв ініціативи або комунікативна атака;
- самоконтроль у спілкуванні;
- здійснення спілкування, аналіз його результатів.

Ці вміння також є важливими психологічними показниками професійної компетентності педагога:

- інтерес до особистості того, кого навчають;

- однакове співробітництво з усіма студентами;
- педагогічний такт;
- товариськість;
- знання гуманістичних норм своєї професії і дотримання їх.

Важлива психологічна характеристика педагога — творчість у спілкуванні, пошук нових завдань і способів взаємодії зі студентами. У процесі спілкування педагог опановує новими сторонами професійної позиції:

- «психотерапевт»;
- гуманіст;
- фасилітатор.

Індивідуально-психологічні особливості тих, кого навчають, і педагогічних ситуацій вимушують викладача вищої школи бути витриманим, тактовним, вміти володіти собою. Сукупність усіх цих якостей визначається як емоційна стійкість. Її відсутність — одне з істотних протипоказань педагогічної професії.

Ось як описує доцільну комунікативну поведінку педагога І.А. Зязюн: «Мовлення викладача має відповідати низці педагогічних вимог, а саме: бути логічним, доступним, чітким, переконливим. І річ тут не тільки в тому, щоб забезпечити активне сприйняття його студентами. Педагогічна доцільність мовлення викладача на певному етапі заняття полягає в тому, щоб не тільки передати студентам знання, а й сформувати в них емоційно-ціннісне ставлення до них, викликати потребу керуватися цими знаннями у своєму житті, зробити їх основою власних переконань, Розв'язати це завдання викладач зможе лише тоді, коли він буде не просто інформувати, транслювати знання, а й впливати на свідомість, почуття студентів, спонукати їх до співроздумів і співпереживань під час сприйняття навчального матеріалу. Основним засобом діяльності викладача при цьому є мовлення»<sup>8</sup>.

Поставимо запитання: «Чи завжди можна зустріти такого викладача, який володіє відповідною технікою спілкування?». На жаль, у масовій викладацькій практиці — не завжди. Ми можемо спостерігати заняття, на яких мовлення викладача перенасичене штампами, сухими фразами з підручника; воно не спрямоване на студентів, не звернене до їхнього розуму, серця, а в кращому випадку орієнтує на засвоєння мінімуму навчальної інформації. Знання студентів залишаються формальними. Невиразне мовлення викладача, невідповідність його невербальної поведінки (мімі-

<sup>8</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.Я. Зязюна. — К.: Вища шк., 1997. — С. 75.

ки, пантоміміки, пози) змістові того, про що він говорить, не сприяють активізації навчального слухання студентів. У таких випадках кажуть, що викладач не створив умов для того, щоб студенти змогли осмислити знання як особисту цінність. Викладач не спонукав їх до роздумів над почутим, не збудив емоційних переживань, почуттів, які супроводжували б процес пізнання нового. Скажімо так — особистість студента, його мотиви навчання, орієнтації, інтелект, емоційно-вольова сфера не були включені повністю в процес сприйняття нових знань. Якусь нову інформацію студенти отримали, але ці знання лишилися в їхній свідомості лише як сума абстрактних понять, не пов'язаних з їхнім реальним буттям, інтересами, хоча зазначимо, що формально викладач свою функцію виконав, виклавши студентам програмний матеріал.

На ефективність пізнавальної діяльності студентів впливає також їх *самопочуття на занятті, психолого-емоційний стан*. Студенти, які відчують себе впевнено, спокійно, розкуто, активніші в пізнанні, мають більше можливостей для творчої діяльності. Тому зрозуміла думка сучасних вчених про те, як важливо створити на занятті кожному умови для успіху. У розв'язанні цих завдань величезне значення має мовлення викладача, стиль його комунікативної поведінки. Якщо вона будується на засадах коректності, поваги до студента, розуміння його індивідуальності, то краще забезпечується його розвиток, тому що він відчуває себе особистістю, в його діяльності зацікавлені викладачі, інші студенти.

Протилежний ефект виникає тоді, коли мовлення викладача перенасичене наказами, заборонами, що супроводжується інтонаціями незадоволення, роздратованості «вчительські» вирази зі словами «помовчіть», «перестаньте», «сидіть тихо», «припиніть», «закрийте роти». Не надає натхнення студентам і звичка деяких викладачів перебивати відповіді оціночними репліками негативного характеру «Ви, як завжди, нічого не робите», «І куди тільки дивляться ваші батьки?», «Вам цього не зрозуміти» тощо). На перший погляд ці безвинні викладацькі вислови дисциплінарного характеру мають на меті застерегти студентів від непродуманих дій. Однак таке сприйняття мовлення вчителя помилкове. Воно призводить не тільки до руйнування відносин між викладачем та студентом, а й до зниження пізнавальної активності студентів, а інколи й інтересу до навчання взагалі. Нерідко студенти, знаючи особливості такої мовленнєвої поведінки викладача, вже ніяк не реагують на зауваження навіть тоді, коли вони доцільні.

## 8.2. ПЕДАГОГ ЯК АКТОР

*Не може бути хорошим вчитель, який не володіє мімікою,  
який не може надати своєму обличчю потрібного виразу  
або стримати свій настрій*

А. С. Макаренко

Педагогічну діяльність слід ототожнювати з театром одного актора. Тому для педагога важливо усвідомити принципи театральної дії, її закони. При цьому може добре прислужитися система К.С. Станіславського, яка розглядає органічну природу театральної творчості через природу людини-творця, актора. У ній вперше розв'язується питання свідомого оволодіння підсвідомим, довільним процесом творчості, виявом таланту особистості в діяльності. Система К.С. Станіславського — наука не лише про акторську творчість, а й про те, як, спираючись на об'єктивні закони, плекати, розвивати, збагачувати різні здібності, і не лише сценічні. Вона — важливий засіб підвищення коефіцієнта корисної дії у творчій діяльності.

Той, хто працює на педагогічній ниві, стикається з тим, що в теорії педагогіки немає розділу, присвяченого розвитку практичних вмінь на підсвідомому рівні. Якоюсь мірою цьому може зарадити театральна педагогіка. Однак своєрідно, завдяки постійному тренінгові. Здібності на рівні підсвідомості формуються постійною напруженою працею.

Для педагогічного мистецтва, найбільш спорідненого з театральним у виконавському цілеспрямуванні, є питання «Як поставити рівень підсвідомого в рівень свідомого, і використовувати це для досягнення найефективнішого науково-педагогічного і виховного результату?».

В даному випадку, звичайно, на першому місці в оволодінні майстерністю мистецького впливу на аудиторію, вирішальна роль належить наявності природних задатків виконавців мистецької дії, а лише потім здатність удосконалювати їх, яка набувається в процесі навчання, виховання, практичної діяльності.

Що ж таке педагогічний талант? Таких визначень достатньо в історико-філософських, педагогічних, етико-естетичних дослідженнях. Однак у цьому разі нас більше цікавить проекція визначення таланту в театральній педагогіці на педагогічну діяльність. У визначенні таланту має остаточно визначитись і подібність акторського та педагогічного мистецтва.

Скористаймося поглядом В.І. Немировича-Данченка: «Мистецтво актора складне до надзвичайності, і дані, за допомогою яких актор оволодіває глядачами, різнобічні: заразливість, особиста чарівність, правильність інтуїції, дикція, пластичність, краса жесту, здатність до характерності, праця, любов до справи, смак тощо»<sup>9</sup>.

Безумовно, ці властивості необхідні і педагогові — основній дійовій особі в театрі одного актора. Брак бодай однієї з перелічених ознак зменшить педагогічну впливовість. Іншими словами, педагогові не завадить мати найкращі складники обдарованого актора.

Слід підкреслити ще одну важливу рису таланту в мистецтвах, які ґрунтуються на спілкуванні, — *заразливість*. Відомо, що за кожною людиною, за її творчими здобутками прихована неповторність з її своєрідністю і відмінностями. Особливий вияв цієї неповторності спостерігаємо в умінні однієї людини заражати інших переконаністю, вербальною дією, почуттями. Завдяки заразливості спрацьовує головний закон міжособистісного спілкування — закон сумісності.

К.С. Станіславський неодноразово визначав заразливість актора як особистісну чарівність, як силу притягання: «Чи знаєте ви таких акторів, яким варто лише з'явитися на сцені, і глядачі їх уже люблять? За що? За красу? Але часто-густо її немає. За голос? І його нерідко бракує. За талант? Він не завжди заслуговує захоплення. За що ж? За ту невловиму властивість, яку ми називаємо чарівністю. Це привабливість, яку не можна пояснити, як у актора, у якого навіть недоліки перетворюються на чесноти, які копіюють його шанувальники. Ця властивість називається «сценічною», а не життєвою чарівністю»<sup>10</sup>.

Що ж може бути причиною популярності багатьох викладачів серед своїх студентів? Впадає в очі одна повторюваність, що чарівність — невід'ємна риса і педагога. Вона може не збігатися з життєвою, кінематографічною, телевізійною і навіть сценічною. Це специфічна педагогічна чарівність. У деяких педагогів переважає інтелектуальна чарівність. У їхніх очах, рисах обличчя, поставі, рухах, в усій істоті відбивається робота думки, мудрість, шляхетність духовних інтересів. У інших переважає чарівність наївності, дитячої безпосередності. Є педагоги з чарівністю

<sup>9</sup> Немирович-Данченко В.І. Статті. Речі. Беседи. Письма. — М., 1952. — С. 355.

<sup>10</sup> Станіславський К.С. Работа актера над собой // Собр. соч.: В 8 т. — К., — Т. 2. — С. 388–389.

трагічності, комічності, піднесеності. Важливо, щоб чарівність у педагогічній діяльності викликала позитивні естетичні почуття, найважливіші чинники сумісності суб'єктів навчально-виховного процесу.

У спілкуванні педагог мусить обов'язково збагачувати студентів інтелектуально, морально, естетично, діяльнісно. Звичайно, педагог цього не виконає або виконає недоброякісно, якщо не володітиме *системою вмінь, навичок*, необхідних для правильного пізнання й оцінки інших людей. Спілкування обов'язково передбачає формування у педагога та студентів образів одне одного і понять про особистісні властивості кожного учасника спілкування; воно несе в собі естетичну характеристику — зовнішню і внутрішню подібність учасників спілкування, зумовлює певне до себе ставлення; у спілкуванні виявляється і поведінковий компонент — слова і справи, адресовані педагогом учням і навпаки. Ці три компоненти — пізнавальний, естетичний і поведінковий — нерозривно пов'язані між собою.

Аналіз навчально-виховних дій талановитих викладачів показує, що однією з важливих передумов педагогічної сумісності є сила естетичних почуттів, сила переживань педагога на рівні фахової і сугестивної дії. Чим яскравіші, різноманітніші переживання педагога на лекції, семінарському чи практичному занятті, тим більше він самоутверджується в свідомості студента. Робота педагога — завжди *творчість*. Поза естетичним почуттям вона немислима. Тому розвиток почуттєвої сфери педагога, формування його естетичного досвіду — найважливіший із складників його педагогічної майстерності.

У педагогічній діяльності взаємини з аудиторією залежать від самопочуття педагога. Його виникнення як у актора, так і в педагога ускладнюється тим, що і тому й іншому майже постійно доводиться працювати з відомим матеріалом, а захопитися уже знайомим і звичним дуже важко. Постає питання: як зберегти себе у творчому благополуччі і подати матеріал, не наче вперше? Як зробити постійно повторюваний процес поновому творчим?

Творче самопочуття в педагогічній чи акторській дії з відомим, повторюваним матеріалом завжди хвилювало і практиків, і теоретиків. Не випадково про це писав К. Д. Ушинський: «Повторюючи двадцятий раз одне й те саме, вчитель, звичайно, не може говорити з тим натхненням, яке збуджує симпатію і увагу слухачів; а тим часом він не має жодної методики, яка допомогла б йому відчувати і підтримувати цю увагу». І до цього часу в пе-

дагогіці бракує таких методик, за винятком, щоправда, театральної педагогіки.

Творчому самопочуттю і актора, і педагога, особливо в перші роки їхньої творчої діяльності, заважає м'язове напруження. Своєрідні судоми м'язів найбільше руйнують органіку творчої природи, погіршують здатність мислення, заважають вияву естетичних почуттів. Тому таким важливим є для актора і педагога розслаблення, або релаксація. У цьому може зарадити лише спеціальний тренінг.

### 8.3. МЕТОДИ ЗАВОЮВАННЯ УВАГИ

Педагогічний процес ставить перед пересічним педагогом вимогу — він, педагог, повинен володіти арсеналом засобів для донесення студентам свого досвіду. Ці засоби завжди індивідуальні, неповторні. Крім слів, голосу, інтонації, в розпорядженні педагога є ще жест, рух, ритміка тощо. Але найперше і найвагомніше — очі! Насамперед вони допомагають приковувати до себе увагу.

Психологія педагогічної майстерності виділяє кілька методів завоювання уваги аудиторії, одні з них — пасивний і агресивний<sup>11</sup>.

**Пасивний** метод полягає в тому, щоб фокусувати увагу аудиторії на своїй особистості. Послідовним, логічно струнким роздумом, поміркованою почуттєвістю збирається увага аудиторії в єдину педагогічну дію.

**Агресивний** метод протилежний пасивному. Цим шляхом ідуть сильні, розумні, експресивні педагоги, їх почуття і воля звільняються через інтелект могутнім плином і миттєво привертають до себе увагу аудиторії. З тренованою переконаністю такий педагог неначе гіпнотизує слухачів. Хоч у цілому гіпнотизування й короткочасне, однак різними засобами його можна підтримувати стільки, скільки потрібно для розв'язання педагогічної задачі. Інколи для цього використовуються темпоритми і своєрідна педагогічна монотонність. За допомогою яких педагог ніби «врубуються» у свідомість слухачів, присипляючи, а потім напружуючи її, доводячи себе і слухачів до кульмінації почуттєвих переживань. Ця кульмінація і сприяє формуванню установок і переконань особистості, їх вияви зумовлюються тренованістю педагога, рівнем його психотехніки.

<sup>11</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.Я. Зязюна. — К.: Вища шк., 1997. — С. 122.



Зрозуміло, що кожний педагог виробляє свої індивідуальні засоби, користуючись якими він гранично наближається до одухотвореності і досягає найвищого ступеня.

Педагогічна дія у навчально-виховному процесі вигідно відрізняється від такої ж дії в театрі наявністю постійного колективу. Тому педагогові, справляючи вплив на особистість, важливо використовувати психологічну силу колективу, пам'ятати про постійний рух колективу, «закон поступу» його, безперервний розвиток.

Один з принципів організації і виховання в колективі — «принцип паралельної педагогічної дії». «Виховуючи окрему особистість, ми повинні дбати про виховання всього колективу. Практично ці два завдання вирішуватимуться лише спільно і лише в одному загальному цілепокладанні».

Керуючи колективом, спрямовуючи його діяльність, педагог повинен володіти певними якостями, що сприяли б його сумісності з колективом і окремими студентами, які входять до нього. Передусім це вміння володіти собою, керувати своєю поведінкою. Цілком зрозуміло, що педагога слід спеціально готувати до цього.

Дослідник проблем поведінкової активності педагог В.А. Кан-Калік пропонує дотримуватися певних загальних **правил для оптимізації спілкування з студентами**<sup>12</sup>:

- до аудиторії заходити бадьорим, упевненим, енергійним;
- загальне самопочуття в початковий період спілкування бадьоре, продуктивне, впевнене;
- наявний комунікативний настрій: яскраво виражена готовність до спілкування;
- енергійно виявляється комунікативна ініціатива, емоційний настрій на діяльність, прагнення передати цей стан студентам;
- в аудиторії створюється необхідний емоційний настрій;
- здійснюється органічне керування власним самопочуттям у проведенні заняття і спілкуванні з студентами (рівний емоційний настрій, здатність до керування самопочуттям, незважаючи на несприятливі обставини, тощо);
- домагатися продуктивності спілкування;
- здійснюється керування спілкуванням (оперативність, гнучкість, відчуття власного стилю спілкування, вміння поєднувати спілкування з методом впливу);

<sup>12</sup> Кан-Калік В.А. Учителю о педагогическом общении. — М., 1987. — С. 136-137.

- мова (яскрава, образна, педагогічне доцільна, висококультурна);
- міміка (енергійна, виразна, педагогічно доцільна);
- пантоміміка (виразна, адекватна жестикуляції, пластична, насичені емоційно жести).

До переліченого слід додати бодай дві пропозиції:

- блискуче знання матеріалу;
- чітке дотримання міри.

#### **8.4. ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ВИКЛАДАЧА**

Як організувати самонавчання? Поміркуймо над цим, визначивши орієнтовні напрями самостійної роботи з удосконалення власного мовлення.

Готуючись до публічного виступу в інститутській аудиторії, намагайтеся визначити для себе, для кого і з якою метою ви будете говорити, які роздуми, почуття ви хотіли б викликати у своїх слухачів, яку атмосферу створити, яким повинен бути інтонаційний малюнок, ритм, темп вашого мовлення.

Спробуйте, конструюючи свою розповідь, використати різні описи, деталі, уривки з художньої літератури, власні оцінки та враження. При цьому не забувайте про вимогу виправданого використання зображальних засобів.

Самоконтроль розвитку комунікативних умінь, здібностей, соціальних установок у спілкуванні. Якщо умовою продуктивної комунікативної поведінки викладача є його індивідуальний стиль спілкування, то в процесі професійного самовиховання важливо не тільки розібратися в питаннях техніки комунікації, а й з'ясувати свою соціальну позицію у спілкуванні. Для цього спробуйте відповісти щиро на питання, чи думаєте ви про партнера у процесі спілкування, чи намагаєтесь побачити ситуацію його очима, чи допомагаєте йому спілкуватися, чи вам цікавий сам процес спілкування з людиною чи його результат, чи завжди розуміють вас люди, з якими ви спілкуєтесь, чи намагаєтесь ви зрозуміти їх.

Продуктивна мовленнєва комунікація викладача передбачає також розвиток у нього низки спеціальних здібностей:

- 1) *соціально-перцептивних* (розуміти внутрішній стан партнера через сприйняття його зовнішньої поведінки, вигляду);
- 2) *здібності до ідентифікації* (здатність поставити себе на місце іншої людини й передбачити її можливу реакцію);

3) саморегуляції, вольового впливу, навіювання, керування своїм психічним станом у спілкуванні.

Звичайно це лише програма самоосвіти майбутнього викладача з удосконалення навичок і вмінь професійно-педагогічного мовлення, яку можна завжди доповнювати.

Наведемо погляд І.А. Зязюна, який зробив значний доробок в напрямку педагогічної майстерності, як можна навчитися керувати собою, яка внутрішня і зовнішня техніка допомагає викладачеві в цьому<sup>13</sup>?

За його визначенням, педагогічна техніка — це вміння використовувати власний психофізичний апарат як інструмент виховного впливу.

Тобто це — володіння комплексом прийомів, який допомагає викладачеві глибше, яскравіше, талановитіше виявити себе і досягти успіхів у виховній роботі. У поняття «педагогічна техніка» містять дві групи складових.

**Перша** група пов'язана з умінням викладача керувати своєю поведінкою: техніка володіння своїм організмом (мімікою, пантомімікою); керування емоціями, настроєм для зняття зайвого психічного напруження, збудження творчого самопочуття; опанування уміння соціальної перцепції (техніка керування увагою, уявою); техніка мовлення (керування диханням, дикцією, темпом мовлення).

**Друга** група пов'язана з умінням вплинути на особистість і колектив: техніка організації контакту, управління педагогічним спілкуванням, організація колективних творчих справ тощо.

Складові першої і другої груп педагогічної техніки спрямовані або на організацію внутрішнього самопочуття викладача, або на вміння це почуття адекватно виявити зовні. Тому ми слідом за театральною педагогікою будемо умовно поділяти педагогічну техніку на зовнішню і внутрішню відповідно до мети її використання.

Внутрішня техніка в створення внутрішнього переживання особистості, психологічне настроювання викладача на майбутню діяльність через вплив на розум, волю і почуття.

Зовнішня техніка у втілення внутрішнього переживання особистості вчителя в його тілесній природі міміці, голосі, мовленні, рухах, пластиці.

---

<sup>13</sup> Педагогічна майстерність: Підручник / За ред. І.Я. Зязюна. — К.: Вища шк., 1997. — С. 49–64.

## **Внутрішня техніка**

Психоемоційний стан викладача не є особистою справою, бо його настрій відбивається і на студентах, і на колегах, впливає на стосунки в аудиторії, створює певну атмосферу у навчанні. Дотягнути оптимального внутрішнього стану у педагогічній діяльності важко, бо сама вона емоційно напружена, «це робота серця і нервів, це буквально щоденна і щогодинна витрата величезних душевних сил».

Викладач повинен вміти зберігати працездатність, володіти ситуаціями для забезпечення успіху в діяльності і збереження свого здоров'я. Для цього важливо працювати над таким синтезом якостей і властивостей особистості, які дадуть змогу впевнено, без зайвого емоційного напруження здійснювати свою професійну діяльність:

- педагогічний оптимізм;
- впевненість у собі, відсутність страху перед аудиторією;
- вміння володіти собою, відсутність емоційного напруження;
- наявність волевих якостей (цілеспрямованість, самовладання, рішучість).

Усі ці якості характеризують психологічну стійкість у професійній діяльності. В основі її — позитивне емоційне ставлення до себе, студентів, праці. Саме позитивні емоції активізують, надихають викладача, надають йому впевненості, зумовлюють почуття радості, позитивно впливають на стосунки з студентами, колегами. Негативні емоції гальмують активність, дезорганізують поведінку і діяльність, викликають тривожність, страх, підозру.

Викладачеві треба вміти грати, причому не тільки зовні. Доброзичливий вираз обличчя потрібний не лише для того, щоб настроїтися на мажор. Він збуджує центри позитивних емоцій і створює хороший настрій. При такій грі прийоми поведінки закріплюються і характер змінюється. Тому не можна ходити з похмурим, нудьгуючим обличчям навіть тоді, коли настрій у вас поганий.

## **Зовнішня техніка викладача**

Для успішного творчого процесу варто знати про поєднання внутрішнього змісту діяльності і зовнішнього його вияву. Тому педагог повинен навчитися адекватно й емоційно виразно відбити свій внутрішній стан, свої думки, почуття.

Складовими зовнішньої техніки викладача є вербальні (мовні) й невербальні засоби. Саме через них педагог виявляє свої наміри, саме їх «читають» і розуміють студенти. Розгляньмо докладно невербальні засоби.

Маємо на увазі зовнішні особливості і способи вираження свого «Я» (успадковані — зріст, комплекція, форма носа, розріз очей тощо; сформовані — зачіска, хода, постава, міміка, дикція, одяг тощо). Зовнішній вигляд педагога має бути естетично виразним.

Пантоміміка — виражальні рухи всього тіла або окремої його частини, пластика тіла. Вона допомагає виділити у зовнішності головне, малює образ. Викладач має виробити манеру правильно стояти (ноги на ширині 12—15 см, одна нога трохи висунута вперед). Усі рухи і пози повинні відзначатися витонченістю і простотою. Жест педагога мусить бути органічним і стриманим, без різких широких вимхів і гострих кутів. Перевага віддається округлій і скупій жестикуляції.

Основні вимоги до жестів: невимушеність, стриманість і доцільність. Варто враховувати, що жести, як і інші рухи корпусу, найчастіше попереджають хід висловлюваної думки, а не йдуть за нею.

Для того щоб спілкування було активним, слід мати відкриту позу: не схрещувати руки, стояти обличчям до аудиторії, зменшити дистанцію, що створює ефект довір'я. Рекомендуються рухи вперед і назад по класу, а не в сторони. Крок уперед підсилює значущість повідомлення, допомагає зосередити увагу аудиторії.

Міміка — виражальні рухи м'язів обличчя. Ми зазначали, що нерідко вираз обличчя і погляд впливають на студентів сильніше, ніж слова. Жести і міміка, підвищуючи емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню.

Студенти «читають» з обличчя викладача, згадуючи його ставлення, настрої, тому обличчя повинно не лише виражати, а й приховувати деякі почуття: не слід «нести» до аудиторії тягар домашніх турбот, негараздів. Слід показувати на обличчі і в жестах те, що стосується справи, сприяє здійсненню навчально-виховних завдань.

Досягнення виразності педагогічної техніки — лише одна із сходинок до педагогічної майстерності.

Виходячи з вище сказаного доречно нагадати парадоксальну істину: педагогічного мистецтва можна якоюсь мірою навчитись, однак це не означає, що з мистецтвом народжується і педагог. Той, хто на все життя обирає педагогічну професію, має володіти бодай **трьома особливостями**: *вмінням шанувати і любити лю-*

*дей більше за себе; вмінням усе життя поповнювати знання; збагачувати свій досвід, теоретичний, практичний естетичний, умінням передавати цей досвід студентам.*

## **Ораторська майстерність педагога**

Для формування професійної майстерності викладача він повинен володіти прийомами ораторського мистецтва. П'ятдесят років тому відомий спеціаліст з ораторської майстерності Є. Адамов сформулював шість вимог до оратора, які він образно назвав «шість Е», а саме: ерудиція, енергія, емоційність, експресивність, етика, естетика.

### **1. Ерудиція**

Це найважливіша якість оратора. У наш динамічний час нам трапляється мати справу з найрізноманітнішими питаннями, тому актуальним є старе правило: ***треба знати небагато про багато чого і багато про небагато.***

Що означає «багато про небагато»? Це знання оратора про предмет його мовлення. А «небагато про багато чого»? Це загальнокультурний рівень. Існує три вимірювачі ерудиції:

- *глибина* — проникнення до витоків знань зі спеціальності;
- *широта* — охоплення суміжних галузей знання;
- *достовірність* — відповідність знань останнім даним науки.

Підкреслимо, що жодна ораторська школа, тренінги, практикуми не допоможуть тому, хто має вузький кругозір та поверхові знання.

### **2. Енергія**

Мовлення має бути енергійним, пружним. Млявий, неенергійний оратор виключається з аудиторії.

### **3. Емоційність**

Це здатність не тільки інформувати, переконувати, а й запалювати слухачів, змушувати їх переживати те, про що говорить. Люди не тільки слухають промову, а й бачать та відчувають її. Слова, що не викликають образів, стомлюють. Емоції мовця впливають на публіку і, навпаки, емотивне сприйняття мовлення слухачами стимулює діяльність оратора.

Емоційній виразності мовлення сприяють дієслова. Наприклад, надають промові динамічності та передають емоційний стан людини такі дієслова:

- *захоплення*: насолоджуватись, милуватися, пишатись, надихатись і та ін.;
- *дивування*: вразитись, дивуватись;
- *любові та ненависті*: обожнювати, боготворити, цінувати, ненавидіти, зневажати та ін.;
- *невдоволення*: нарікати, гарчати, ремствувати, дутися, злитись, обурюватися та ін.;
- *хвилювання*: боятися, переживати, тремтіти, хвилюватись, тріпотіти та ін.;
- *турботи, хвилювання та скорботи*: уболювати, тужити, сумувати, турбуватись, журитись та ін.

Для передачі різноманітних емоційних значень жінки широко використовують різноманітні інтонаційні засоби. У чоловіків палітра інтонаційних фарб бідніша та більш бліда. Їх емоційна зброя, у переважній більшості, вміщується у лексиці та граматиці.

#### **4. Експресивність**

Суть цієї вимоги полягає у виразності мовлення, його образності, вмільому використанні стилістичних та риторичних засобів (приказок, прислів'їв, афоризмів, цитат, віршованих рядків, думки відомої людини та ін.).

#### **5. Етика**

Простота та відповідальність, природність та доброзичливе ставлення до слухачів, комунікабельність — усі ці якості проявляються по-різному; залежно від індивідуальності оратора, вони повинні стати заслоном від зарозумілості та неповажного ставлення до слухачів. У чому ж може проявитися неповага? У запізненні, порушенні регламенту, недоброзичливому ставленні до реплік та питань, в ігноруванні інтересів та запитів слухачів.

#### **6. Естетика**

Це майже найскладніше питання ораторського мистецтва — виступати не тільки змістовно, цікаво, а ще й красиво, естетично привабливо. Чи потрібен артистизм ораторові? Можливо, в тому вигляді, в якому він необхідний для актора, ораторові не потрі-

бен. Однак елементи артистизму можуть бути корисними. Які саме? Те, що К.С. Станіславський називав «внутрішнім баченням» того матеріалу, який оратор збирається викладати. Важливо працювати над голосом та дикцією. Говорять, що хороша дикція — це ввічливість актора. Але й оратора також.

Враховуючи, що кожен ритор, тим більше оратор, має своє неповторне психологічне обличчя, можна сказати, що існує декілька типів ораторів. Як справедливо підкреслив В.Г. Белінський: *«Один оратор панує над натовпом силою свого бурхливого натхнення; другий — обережною грацією викладення; третій — переважно іронією, глузуванням, дотепністю; четвертий — послідовністю та ясністю викладення та ін.»*

## 8.5. СТИЛІ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ

Залежно від ставлення педагог обирає найзручніші для нього способи організації діяльності студентів: або він захоплює власним прикладом, або вміло радиться з приводу справи, або ж наказує зробити. Стиль керівництва, як і ставлення, є складником загального стилю спілкування викладача.

За В.А. Кан-Каліком, виділяють головні **стилі педагогічного спілкування**<sup>14</sup>.

1. Спілкування на підставі захоплення спільною творчою діяльністю. Засадовим для нього є активно-позитивне ставлення до студентів, захопаність у справу, що передається студентам, співроздуми та співпереживання щодо цікавих і корисних заходів. За такими викладачами студенти ходять слідом, бо вони сповнюють їхнє життя радістю, гордістю за успіхи у колективних справах.

2. Стиль педагогічного спілкування, що ґрунтується на дружньому ставленні. Демонстрація дружнього ставлення — запорука успішної взаємодії. Цей стиль базується на особистісному позитивному сприйнятті студентами викладача, який виявляє приязнь, повагу до них. Це позитивний стиль спілкування, проте в перспективі його розвитку слід мати творчий союз на підставі захоплення справою. Окремі педагоги неправильно інтерпретують стиль дружби і перетворюють дружні стосунки на панібратські, що негативно впливає на весь навчально-виховний процес.

<sup>14</sup> Кан-Калик В.А. Учителю о педагогическом общении. — М., 1987. — С. 97–100.



3. Інколи молоді викладачі, не вміючи встановити дружніх стосунків на ґрунті самовіддачі, вдаються до обмеження спілкування формальними взаєминами і обирають стиль *спілкування-дистанція*. У цих педагогів в цілому може бути позитивне ставлення, але організація діяльності ближча до авторитарного стилю, що знижує загальний творчий рівень спільної з студентами роботи.

4. Спілкування-дистанція є певною мірою перехідним етапом до такого негативного стилю, як *спілкування-залякування*. Вдаються до нього також ті молоді педагоги, котрі не в змозі організувати спільну діяльність, адже для цього потрібні професійні навички. Ось форма ситуативного вияву спілкування-залякування: «Не чекайте на екзамені п'ятірок. Знайте, що двійок вашого курсу, хоч кілька, а буде», «Слухайте уважно, а то зараз викличу...». Така форма спілкування свідчить про те, як діяти не слід. Загалом, жорстка регламентація руйнує творчу атмосферу.

## **8.6. СТРУКТУРА ОСОБИСТІСНО-ГРУПОВОГО ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ**

В особистісно-груповому педагогічному спілкуванні, з одного боку, виступає педагог, а з іншого — студентська група. У психологічній структурі особистісного групового спілкування можна виокремити кілька етапів.

### **1. Підготовка педагога до спілкування**

На цьому етапі педагог мусить спланувати процес і зміст спілкування з урахуванням цілей і змісту заняття. При цьому заздалегідь обирається емоційний настрій на майбутнє заняття, виходячи зі складу і чисельності групи, індивідуальних особливостей студентів, набутого досвіду спілкування. Обдумуються «ліричні відступи» як можливе заповнення пауз, способи реагування на очікувану поведінку студентів тощо. За такої підготовки необхідно уникати повторення (те, що було вдалим в іншій аудиторії або на іншому потоці, зовсім не обов'язково буде вдалим цього разу). Шаблон у груповому спілкуванні дуже зменшує авторитет педагога.

### **2. Вступ до педагогічного контакту і початковий момент взаємодії з групою**

На цьому етапі з'ясовується можливість реалізації задуманого плану спілкування. При встановленні контакту в спілкуванні ва-

жливу роль відіграє не шаблонність, а оригінальність поведінки викладача.

Увійшовши до аудиторії, варто звернути увагу присутніх на щось незвичайне (а незвичайне є завжди і в усьому: в чисельності аудиторії, в розміщенні учнів, в підготовці методів навчання, в санітарному стані приміщення та ін.). Реакція на це незвичайне «тут і зараз» завжди сприймається аудиторією позитивно, за умови, звичайно, що ця реакція доброзичлива, безпосередня і нестандартна.

### **3. Організація і управління спілкуванням у ході проведення заняття (лекції, семінару)**

На цьому етапі викладач здійснює задуману систему комунікацій, подає речові діяння, підбирає і реалізує адекватні ситуації, способи спілкування і передачі інформації, підтримує контакт з аудиторією.

На третьому етапі реалізується комплекс комунікативної взаємодії суб'єктів педагогічного процесу на трьох рівнях: емоційному, когнітивному і соціально-психологічному.

Емоційний, поверховий рівень визначає зручність ситуації спілкування, але не характеризує змістовних його сторін.

Когнітивний рівень пов'язаний з предметною стороною спілкування. На цьому рівні розв'язується пояснювальний процес — стрижневий елемент особистісно-групового педагогічного спілкування.

### **8.7. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ СТУДЕНТІВ**

Спілкування на соціально-психологічному рівні визначає міжособистісні і групові стосунки педагога з студентами. Тут мистецтво спілкування тісно переплітається з технологією навчання, організацією роботи студентів. Однак не слід забувати, що в будь-якій педагогічній технології головним є студент. Тому при реалізації тієї чи іншої технології, підкорюючи поведінку студентів, не слід забувати про індивідуальні особливості особистості студентів.

Наприклад, педагогу потрібно знати, як можуть поводитися студенти різного типу темпераменту. Тому треба починати з вивчення індивідуальних особливостей, що допоможе знайти індивідуальний підхід до кожного студента, зрозуміти його поведінку і його можливості.

Іноді запитують: «Який темперамент кращий?». Усі хочуть бути сангвініками, і ніхто не хоче бути меланхоліком. Але тут важливо пам'ятати таке: кожен темперамент має свої плюси і мінуси, і до представників кожного темпераменту педагог повинен знайти свій підхід, виходячи з визначених психологічних принципів.

1. «*Ні хвилини спокою*» — такий принцип підходу до холерика, що спирається на використання його плюсів: енергійності, захопленості, пристрасності, рухливості, цілеспрямованості, — і нейтралізацію мінусів: запальності, невтриманості, конфліктності. Холерик увесь свій час повинен бути чимось зайнятий.

2. «*Довіряй, але перевіряй*» — це вже підхід до сангвініка, що має плюси: життєрадісність, захопленість, чуйність, товариськість і мінуси: схильність до зазнайства, легкодумство, поверховість, ненадійність. Мила людина сангвінік завжди обіцяє, щоб не скривдити людини, але далеко не завжди виконує обіцяне, тому треба проконтролювати, чи виконав він свою обіцянку.

3. «*Не квап*» — таким повинен бути підхід до флегматика, що має плюси: стійкість, сталість, активність, терплячість, надійність і, звичайно, мінуси: повільність, байдужість, сухість, «товстошкірність». Головне флегматик не може працювати в дефіциті часу, йому потрібний індивідуальний темп, тому його не потрібно підганяти, він сам розрахує час і зробить справу.

4. «*Не нашкодь*» — це девіз роботи з меланхоліками, що також має свої плюси: висока чутливість, м'якість, людяність, доброзичливість, здатність до співчуття і, звичайно ж, мінуси: низька працездатність, поміркованість, замкнутість, сором'язливість. Педагогу категорично заборонено кричати, давати різкі і тверді вказівки, тому що такий студент дуже чутливий до слів, інтонації.

Можна помітити, що люди думають по-різному, і відмінності відповідають трьом основним сферам сенсорного досвіду — *візуальної, аудіальної і кінестетичної*.

*Візуальний тип.* Вся інформація сприймається у вигляді яскравих картин, зорових образів. Розповідаючи щось, ці люди часто жестикулюють, ніби малюючи в повітрі образи, що уявляють. У розмові часто користуються фразами: «От, подивіться...», «Давайте уявімо...», «Я бачу, що...», «Рішення вже вимальовується...». У момент згадування ці люди дивляться прямо перед собою, нагору, вліво нагору або вправо нагору.

*Аудіальний тип.* Ці люди вживають в основному аудіальні слова: «Я чую, що ви говорите», «Тоді пролунав дзвоник», «Мені

співзвучно це», «От послушайте...», «Це звучить так...» та ін. Те, що людина цього типу згадує, ніби говорить йому його внутрішній голос або він чує мову, слова іншого. При згадуванні погляд звернений вправо, вліво або уліво вниз.

*Кінестетичний тип.* Ці люди добре запам'ятовують відчуття, рухи. Згадуючи, ці люди ніби спочатку відтворюють, повторюють рухи і відчуття тіла. Згадуючи, вони дивляться вниз або вправо вниз. У розмові в основному використовують кінестетичні слова: «взяти, схопити, відчутти, важкий», «Я почуваю, що...», «Мені важко», «Не можу схопити думку...» та ін.

Природно, кожна людина має всі види систем, але одна з трьох систем звичайно більш розвинута ніж інші. І цю особливість педагогові обов'язково слід враховувати в своїй практичній діяльності.

Ведуча сенсорна система людини робить свій вплив на сумісність і ефективність спілкування з іншими людьми. Визначити ведучу сенсорну систему іншої людини можна, звертаючи увагу на слова, що позначають процеси (дієслова, прислівники і прикметники), які інша людина використовує, щоб описати свій внутрішній досвід. Якщо ви хочете встановити хороший контакт із людиною, ви можете використовувати ті ж самі процесуальні слова, що і вона. Якщо ви хочете встановити дистанцію, то можете навмисно вживати слова з іншої системи, відмінної від системи співрозмовника.

### **8.8. ОСОБЛИВОСТІ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ ПЕДАГОГА І СТУДЕНТА**

Серед цих особливостей спочатку варто зазначити, причини упередженого ставлення педагога до студента. Упередженість недопустима у педагогічному спілкуванні. Вона є наслідком особливої психологічної установки викладача, учасником якої часто бував він сам.

Наведемо декілька причин такої установки.

1. Неправдиві стереотипи до сприйняття людини за зовнішніми даними. Скажімо, цей — в окулярах, значить розумний, цей — спортсмен з вигляду, значить нерозумний та ін. Установка на зовнішність часто стає причиною помилок, що з рештою відображаються в педагогічних прорахунках.

2. Приписування достоїнств чи недоліків людині, виходячи лише з її соціального статусу. У цьому випадку студенти опиняються не в кращому становищі: їх соціальний статус менший від нашого.

Суб'єктивізм, штампи, трафарети, попередня інформація, яку педагог отримує про студента (або іншого педагога). Слідуючи за ними, педагог стає на неправильний шлях педагогічного спілкування або взагалі виявляється за його межами. Необхідно перевірити будь-яку інформацію і переоцінити попередні установки, щоб пізнати реальну людину, її плюси і мінуси і будувати спілкування, опираючись на плюси, усвідомлюючи, що кожна людина в чомусь є кращою за інших, в тому числі кращою від тебе самого.

### **Бар'єри в спілкуванні «викладач–студент»**

Володіння таємницями педагогічного спілкування — завдання досить важке для викладача-початківця. На шляху до досягнення цієї мети він натрапляє на різні перешкоди. Які ж їх причини?

Розгляньмо можливі бар'єри в спілкуванні викладача. Вони виникають непомітно, і спершу викладач може не усвідомлювати їх. Однак якщо причину, що породжує бар'єри в спілкуванні, не усунуто, то це призводить до формування негативного стилю спілкування» У зв'язку з цим важливо знати, що ж може викликати комунікації як бар'єр. Серед багатьох чинників, котрі впливають на особливості організації взаємодії між викладачем та студентом, особливе значення мають соціальний, психологічний, фізичний і смисловий (когнітивний). Відповідно до цього у спілкуванні педагога виокремлюють соціальний, психологічний, фізичний і смисловий бар'єри,

*Соціальний бар'єр* зумовлений домінуванням рольової позиції викладача в системі педагогічної взаємодії. Викладач підносить над особистістю студента, постійно демонструє свій соціальний статус. *Фізичний бар'єр* пов'язаний з організацією фізичного простору взаємодії. Так, неправильно організований простір спілкування спричинює ізольованість викладача. Він несподівано віддаляє себе від студентів, намагаючись сховатися за стіл, стілець чи в куток. *Смисловий бар'єр*, як правило, пов'язаний з неадаптованим до рівня сприйняття студентів мовленням викладача, яке занадто насичене незрозумілими словами, науковими термінами, що використовуються без коментаря. Це стає причиною зниження інтересу у слухачів, утворює дистанцію у взаємодії.

Найтипівіші з них:

— *бар'єр незбігу настанов*: викладач приходить на заняття із цікавим задумом, захоплений ним, а студенти байдужі, незібрані, неуважні, внаслідок чого недосвідчений викладач роздратований, нервує;

- *бар'єр боязні аудиторії*: характерний для викладачів-початківців, вони непогано володіють матеріалом, добре підготувалися до заняття, але сама думка про безпосередній контакт зі студентами лякає їх;
- *бар'єр відсутності контакту*: викладач входить до аудиторії і замість того, щоб швидко організувати взаємодію зі студентами, починає діяти «автономно» (наприклад, пише пояснення на дошці);
- *бар'єр звуження функцій спілкування*: педагог враховує тільки інформаційні завдання спілкування, залишаючи поза увагою соціально-перцептивні, комунікативні функції спілкування;
- *бар'єр негативної установки на аудиторію*;
- *бар'єр попереднього негативного досвіду*: спілкування з аудиторією чи студентом;
- *бар'єр боязні педагогічних помилок* (запізнитися на заняття, не вкластися в час, неправильно оцінити відповідь студента тощо);
- *бар'єр наслідування*: молодий викладач наслідує манери спілкування іншого педагога, не враховуючи власної педагогічної індивідуальності.

Наявність зазначених бар'єрів спілкування, як правило, породжує малоефективні моделі спілкування викладача і студентів.

## 8.9. МОДЕЛІ СПІЛКУВАННЯ ПЕДАГОГА ТА СТУДЕНТІВ

Модель першу умовно називають «**Монблан**», тому що педагог підноситься над аудиторією, як гірська вершина. Він відірваний від студентів, мало цікавиться особистістю студента та своїми взаєминами з ним. Спілкування зводиться лише до повідомлення інформації. Подібна модель формалізує всю систему навчально-виховного процесу, формує в студентів пасивну позицію у педагогічній взаємодії.

Модель друга — «**Китайська стіна**». Характеризує таке спілкування педагога зі студентом, коли педагог намагається підкреслити свою зверхність, виявляє зневажливе ставлення до нього.

Модель третя — «**Локатор**». За цієї моделі переважає вибірковість викладача в організації взаємовідносин зі студентами. Він зосереджує свою увагу або на групі слабких або, навпаки, сильних студентів. Внаслідок цього не створюється цілісна й безперервна система спілкування.

Модель четверта — «**Робот**». Вона характеризує поведінку педагога, який цілеспрямовано й послідовно діє на підставі певної програми, незважаючи на обставини, що вимагають змін у спілкуванні.

Модель п'ята — «**Я сам**». Сутність цієї моделі організації педагогічної взаємодії полягає в тому, що викладач постає в ролі головної дійової особи, нерідко гальмуючи цим усі вияви ініціативи з боку студентів.

Модель шоста — «**Гамлет**» — характеризує дії викладача, для якого властиві постійні сумніви: чи правильно його зрозуміють, чи адекватно відреагують на те чи те зауваження тощо.

Модель сьома — «**Друг**». Тут викладач може втратити діловий контакт у спілкуванні.

Модель восьма — «**Глухар**» — характеризує педагога, який під час взаємодії зі студентами чує лише себе, не спрямований на студента, не усвідомлює його переживань та потреб у ситуації контакту.

## 8.10. УЧБОВІ КОНФЛІКТИ

Важко уникнути суперечностей між індивідуальностями, тому часто виникають конфліктні ситуації між викладачем та студентом, їх ще називають *учбові конфлікти*. А якщо конфліктна ситуація вже виникла, то яку лінію поведінки слід обрати, щоб не загострювати стосунків?

**Конфлікт** виникає не одразу, початок його ми можемо відчутти в якомусь інциденті, непорозумінні. Ще немає відкритого протистояння, відчуваються лише невдоволення, нестриманість студентів. Але на це слід реагувати, бо студенти вже усвідомили цю ситуацію як конфлікт, що заважає їм задовольняти власні потреби. Якщо викладач вчасно зміни не усвідомить в ставленні студента, ситуація може набути деструктивного характеру. Що насамперед слід робити?

Усвідомивши, що порушено баланс в інтересах педагога і студентів, слід проаналізувати випадок, не доводячи його до загострення, до виникнення конфліктної ситуації, коли відбувається зіткнення думок. Виявляються ініціатори, які висловлюють думку частини невдоволених. Викладач ще в змозі використати обставини для набуття студентами позитивного досвіду. Увага, здатність бачити «жало конфлікту», усвідомлення сутності причин і прагнення усунути суперечності, зблизивши інтереси, — тактика викладача.

Необачність у конфліктній ситуації може призвести до накопичення пристрастей, некерованої поведінки, відкритого проти-

стояння і бажання розірвати стосунки. Тоді спалахує конфлікт, за яким — тяжка і велика праця з відновлення ділових стосунків.

Кожний конфлікт у педагогічній практиці — гостра ситуація, яка, однак, завдяки підвищеній емоційності може сприяти усвідомленню моральних законів. Отже, важливо подивитися на конфлікт як на спонтанно виниклі або спеціально створювані суперечності у стосунках між викладачем та студентами, які за умови конструктивного розв'язання приводять до позитивних змін у стосунках його учасників, їхнього розвитку і розвитку всього колективу. Викладач не повинен боятися конфлікту, якщо він виникає, слід опанувати технологію поведінки у конфліктній ситуації.

Конфлікт виникає не одразу, початком його буває інцидент, непорозуміння, коли ще немає відкритого протистояння, наявні лише невдоволення, нестриманість студентів. Але це не можна обходити увагою, бо нерідко студенти трактують таку ситуацію як конфлікт. Якщо викладач не усвідомить цього і вчасно не внесе коректив у ситуацію, вона може набути деструктивного характеру. Належно продумані, делікатні превентивні дії знімають напругу, відкривають простір для позитивних емоцій. Часто ефективним буває компроміс, взаємний аналіз ситуації.

Реальний механізм налагодження нормальних відносин полягає в запобіганні конфліктним ситуаціям завдяки правильній психологічній тактиці у спілкуванні зі студентами, навіть «зарядженими» на протистояння.

Погашенню, усуненню конфліктів сприяє переключення уваги з проблем, які спровокували його ділові чи інші питання щодо яких відсутній різнобій поглядів.

Навіть за найнапруженішої ситуації викладач мав би пам'ятати мудрість: *«Перш ніж грюкати дверима, подумай, як зайдеш знову до аудиторії!»*.

Для ефективного подолання конфліктної ситуації викладачеві необхідно обрати поведінку, враховуючи власний стиль інших, втягнутих до конфлікту людей. Психолого-педагогічна наука виокремлює **п'ять стилів поведінки в конфліктній ситуації**.

1. *Конкуренція або суперництво*, прагнення стати центром ситуації. За цієї позиції погляди, потреби інших учасників ситуації не сприймаються як значущі. Кожен обстоює свою думку, поведінку як єдино правильну, ігноруючи міркування інших. Це активний, майже агресивний наступ, намагання вирішити конфлікт, ігноруючи інтереси інших осіб. Виявляється в діях, задоволенні своїх інтересів на шкоду іншим учасникам конфлікту.



2. *Уникнення*. Пов'язаний з намаганням відсунути конфліктну ситуацію якомога далі, сподіваючись, що все вирішиться само собою. Часто при цьому послуговуються тезою, що «поганий мир кращий за добру сварку». Така стратегія не завжди свідчить про намір ухилитися від вирішення проблеми. Вона може бути й конструктивною реакцією на конфліктну ситуацію, коли вирішення її доцільніше відкласти на пізніше. Проте захоплення стратегією уникнення може призвести до втрати особистісних позицій у колективі.

3. *Пристосування*. Йдеться про взаємне пристосування партнерів, за якого людина діє, не відстоюючи своїх інтересів.

4. *Співробітництво*. Головне для нього — прагнення разом дійти до ефективного вирішення ситуації, конфлікту з урахуванням інтересів, потреб обох сторін, пошук взаємовигідних умов і шляхів досягнення порозуміння. Ця стратегія є найефективнішою для налагодження добрих стосунків, але потребує більше часу, ніж інші. Крім того, обидві сторони повинні вміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати одне одного, виробити альтернативні варіанти дій.

5. *Компроміс*. Виявляється в намаганні не загострювати ситуації в конфлікті, взаємно поступаючись інтересами. Він схожий на співробітництво, але його досягнення відбувається на поверхневому рівні стосунків. Партнери не враховують глибинних потреб, інтересів, а задовольняються зовнішньою стороною поведінки.

Педагог повинен вміти успішно використовувати кожен зі стилів вирішення конфліктної ситуації, враховуючи конкретні обставини: вміти поступатися, йти на розумний компроміс, встановлювати партнерські стосунки й водночас обстоювати власну позицію, розширюючи арсенал стилів, а не діяти за єдиним стандартом.

Розглянемо **стратегії** вирішення *конфлікту діяльності, конфлікту поведінки, вчинку, конфлікту взаємин*.

**Конфлікти діяльності**. Ймовірні варіанти педагогічної тактики:

- *відстрочення* виконання педагогічної вимоги, коли педагог не наполягає на негайному виконанні його розпорядження і висловлює впевненість у тому, що студент і сам зрозуміє його необхідність. Замість погроз і образ застосовують віру в розсудливість студента;
- *компроміс* виявляється або в послабленні вимоги, дозволі на її часткове виконання, або невиконанні її за певних умов;
- *поступка*. Зумовлюється тим, що викладач ніби погоджується з аргументами студента або розуміє його почуття і скасовує своє рішення, не висуваючи ніяких умов, висловлюючи віру в його поведінку в майбутньому.

**Конфлікти поведінки, вчинку.** Вирішують складніше, бо в них втягуються здебільшого «важкі» студенти. Найважливішим при цьому є уникнення стереотипів, перебільшень, негативних узагальнень. Студенти сприймають негативні зауваження як вияв недобррозичливості з боку викладачів та відповідають грубощами, пустощами, підтримуючи тим самим стан конфлікту.

Студенти з важкими рисами характеру (збудливістю, образливістю, надмірним потягом до самоствердження, потребують збільшеної уваги до себе. Тому демонстрація викладачем миролюбних намірів є ефективним засобом погашення конфлікту.

**Конфлікти взаємин** — найважчі щодо їх усунення через вияв упередженості, ворожнечі. Ці почуття заважають і студентів, і педагогів бути привітними та приязними, без чого важко поліпшити стосунки. Виправлення їх є найважчим випробуванням професіоналізму педагога, оскільки він повинен стати вище від почуттів образи, неприязні та показати студентів культуру, шляхетність у стосунках. Переломним моментом при цьому може стати розмова зі студентом, у якій викладач відверто визнає свої помилки чи упередженість до нього, вибачається, пропонує забути образи.

Далі потрібно зміцнити нові стосунки посиленням співробітництва та дружнього спілкування через:

**«Я-звернення»**, в якому викладач використовує форму не вимоги або зауваження («Не розмовляйте!», «Припинити витівки!»), а у м'якій манері висловлює власні враження та побажання, пов'язані з небажаною поведінкою студента («Мені б не хотілося, щоб ви розмовляли», «Ваша поведінка мене непокоїть»). Хоча, на перший погляд, може здаватися, що між зауваженням і «Я-зверненням» немає відмінності, проте вона досить істотна. Враження викладача є начебто його власною справою, яка безпосередньо не стосується виховання, що сприяє позитивному сприйняттю ним слів викладача. Застосовується певна маніпуляція, обхідний маневр, що є в подібних випадках педагогічно доцільним і корисним.

**«Ми-підхід»** — прийом, за допомогою якого викладач представляє проблему студента як спільну, начебто підключається до неї. Замість «Не розмовляйте» він говорить: «Давайте спробуємо не розмовляти», замість «Вам треба замислитися над своєю поведінкою» — «Нам треба поміркувати, як можна поводити себе краще». Це створює в студента враження спільності, а не розмежування з викладачем.

**Чотириступенева формула прохання**, її складові: я бачу..., я відчуваю..., я потребую..., я хотів би... «Я бачу, що ви недостатньо старанно готуетесь; я відчуваю тривогу за ваші результати;

---

мені потрібна більша впевненість у тому, що у вас все буде гаразд; я хотів би попросити вас приділяти навчанню більше уваги». Така форма створює більш переконливе обґрунтування вимоги викладача, ніж традиційне зауваження або вказівка.

Проблема спілкування з'являється у педагогів найчастіше в «гострих» випадках, коли студент та викладач або обидва незадоволені чи роздратовані, як, наприклад, після кількох зауважень, зроблених студентові за порушення дисципліни. В таких ситуаціях слід дотримуватись правил:

- необхідно вдало вибрати час для розмови. Розмова «по гарячих слідах» приречена на невдачу, тому що роздратованість — поганий союзник. Викладачеві потрібно набратися терпіння і знайти час для розмови (гострота пройде, вихованець заспокоїться). Крім того, за цей час він сам зрозуміє помилковість власної поведінки;
- обрати вдале місце для розмови. Розмова зі студентом на очах у групи викликає у нього бажання продемонструвати сміливість і незалежність. Невдалою для щирої розмови є присутність інших викладачів, які розпочинають висловлювати власні коментарі і претензії до студента.

### **Методи вирішення конфліктів**

За конфліктної ситуації викладач може спрямувати свою активність на краще розуміння свого співрозмовника, регуляцію особистого психологічного стану для погашення конфлікту. В першому випадку вирішити конфліктну ситуацію можна, відновивши взаєморозуміння. Проблема відновлення взаєморозуміння не є простою, її вирішенню сприяє володіння й використання кількох методів.

*Метод інтроспекції.* Полягає у вмінні поставити себе на місце іншого, уявити його думки, почуття, зробити висновки про мотиви та зовнішні подразники його поведінки. Цей метод досить ефективний, але межує із загрозою прийняти власні думки та почуття за думки і почуття іншої людини, неправильно відтворити образ опонента. Ставлячи себе на місце іншого, потрібно порівнювати дії та поведінку людини з уявленнями про неї.

*Метод емпатії.* Заснований на техніці проникнення у переживання іншої людини. Ефективно послуговуються ним емоційні, здатні до інтуїтивного мислення особи, котрі, довіряючи своєму інтуїтивному відчуттю, завчасно зупиняють інтелектуальні інтерпретації.

*Метод логічного аналізу.* Зорієнтований на людей з раціональним мисленням. Щоб зрозуміти співрозмовника, така людина відтворює систему інтелектуальних уявлень про нього, ситуацію, в якій він перебуває. В іншому випадку викладач, зберігаючи внутрішній спокій та стабільність, намагається уникнути конфлікту.

### **8.11. ПРАВИЛА ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ**

Дотримання правил педагогічного спілкування вбереже педагога від багатьох труднощів та помилок, які підстерігають його в практичній діяльності. Стислий їх виклад можна звести до таких пунктів:

1. Успіх педагогічної діяльності насамперед залежить від культури спілкування.
2. Моделюйте спілкування не «від себе», а від студентів, їх потреб та інтересів.
3. Орієнтуйте своє педагогічне мовлення на конкретного студента, а не на абстрактну групу.
4. Використовуйте різні види спілкування.
5. Спілкуйтесь із студентами на взаємних інтересах, проте не організуйте спілкування «по вертикалі», зверху вниз.
6. Постійно враховуйте психологічний стан окремих вихованців і колективу загалом.
7. Дивіться на себе збоку, постійно аналізуйте свої вчинки й дії.
8. Вмійте слухати студентів, зважайте на їхню думку.
9. Намагайтеся зрозуміти настрій аудиторії, на цій основі моделюйте спілкування з нею.
10. Спілкування не повинно призводити до конфліктів, а запобігати їм.
11. Не принижуйте людської гідності.
12. Спілкування має бути систематичним. Не залишайте поза увагою «незручних» для вас студентів.
13. Будьте ініціативним у спілкуванні.
14. У процесі спілкування враховуйте стать вихованців.
15. Уникайте штампів, постійно шукайте нові форми, засоби, методи і прийоми.
16. Долайте негативні установки стосовно конкретного студента.
17. У процесі спілкування уникайте абстрактної критики, оскільки це породжує опір.
18. Якомога частіше усміхайтесь: це викликає позитивні емоції, спонукає до продуктивного спілкування.

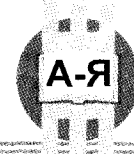
19. У процесі вашого спілкування частіше висловлюйте схвалення, заохочення.
  20. Відкрито виявляйте в студентському колективі своє ставлення до вихованців.
  21. Постійно розвивайте свою комунікативну пам'ять, запам'ятовуючи педагогічні ситуації, їх перебіг.
  22. Якщо назріває потреба в індивідуальній бесіді, завчасно розробіть її план.
  23. У процесі спілкування в центрі уваги має бути особистість студента, його гідність.
  24. Враховуйте соціально-психологічне зростання студентів.
  25. Систематично аналізуйте процес спілкування.
  26. Технологія й тактика спілкування мають бути скеровані на усунення психологічних бар'єрів між педагогом та студентом.
  27. Враховуйте в процесі спілкування індивідуальні особливості, темперамент, характери студентів.
  28. Окремо обдумуйте особливості спілкування з важковиховуваними студентами.
  29. У процесі спілкування не зловживайте своїми перевагами як керівника-викладача.
  30. Постійно удосконалюйте інструмент спілкування — власне мовлення.
- Ми розглянули теоретичні засади, що дають змогу зрозуміти сутність, структуру і технологію побудови професійного педагогічного спілкування. Проте трапляється, що стосунки між викладачем і студентом ускладнюються. Ми прагнули показати, як не припуститися перекручень у стосунках, забезпечити позитивний розвиток взаємин «викладач–студент».

#### ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ



1. Специфіка діяльності педагога у вищому навчальному закладі.
2. Завдання, права та обов'язки викладача вищого навчального закладу.
3. Основні напрями діяльності викладача вищого навчального закладу.
4. Психологічна структура особистості викладача вищого навчального закладу.
5. Педагогічний професіоналізм викладача вищого навчального закладу.
6. Охарактеризуйте психологічний підхід до проведення лекції, практичного заняття.
7. Наведіть основні стилі педагогічного спілкування.
8. Що вкладається в поняття комунікативної культури викладача вищого навчального закладу.
9. Які з відомих психотипів викладачів вам зустрічалися в житті?

## КОРОТКИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК



**АВТОРИТАРНИСТЬ** (від *лат. avtoritaris* — вплив, влада) — властивість особистості, що характеризується схильністю до диктату і беззаперечного підкорення оточуючих своєму впливу, владі, яка тісно пов'язана з агресивністю, завищеною самооцінкою й рівнем домагань, схильністю до стереотипізації і ригідності мислення й поведінки, слабкою рефлексією й тенденцією до виникнення та ескалації конфліктних ситуацій.

**АВТОРИТЕТ** (від *лат. avtoritaris* — вплив, влада) — вплив особистості, що ґрунтується на займаній посаді, статусі, визнання за нею права на ухвалення відповідальних рішень, у тому числі в продукуванні й подоланні конфліктів.

**АТРАКЦІЯ** (від *лат. attraction* — приваблення, притягування) — поняття, яке означає виникнення при сприйнятті людини людиною привабливості одної іншою, виникає в суб'єкта як результат його специфічного відношення, оцінка якого породжує різноманітну гаму почуттів (від неприязні до симпатії і навіть кохання) і проявляється у вигляді особливої соціальної установки на іншу людину.

**АТРИБУЦІЯ КАУЗАЛЬНА** (від *лат. causa* — причина, *atribution* — приписування) — інтерпретація суб'єктом міжособистісного сприйняття причин і мотивів поведінки інших людей. Основними сферами вивчення атрибуції каузальної є міжособистісне сприйняття, самосприйняття і сприйняття широкого класу інших соціальних об'єктів.

**АФІЛІАЦІЯ** (від *англ. affiliate* — присднувати) — потреба індивіда у контактувати з іншими людьми. Деякою мірою присутність інших спонукає зниження тривоги, при блокуванні афіліації виникає почуття самотності.

**БАР'ЄРИ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ** (від *франц. barrier* — перешкода, *перешкоджати*) — *естетичний*: виникає на основі перших вражень про людину, насамперед з її зовнішнього вигляду, манери поведінки, стилю одягу; *інтелектуальний*: у кожній людини різні прояви інтелекту розвиваються нерівномірно. В одних людей розвинений інтелект теоретичний, в інших — практичний, в одних виражена здатність до цілісного художнього пізнання світу, в інших — до логічного осмислення і суворого наукового відтворення;

*мотиваційний*: коли співбесідникові нецікаві думки партнера, вони не зачіпають його особистих потреб, не спричинюють мотиву, який спонукав би до розуміння; *емоційний*: виникає тоді, коли у взаєминах між людьми відсутній емоційний комфорт — стан максимальної емоційної зручності в природному і соціальному середовищі. Емоційний бар'єр виникає на основі антипатії — почутті неприязні, відрази до чогось чи когось.

**БАР'ЄР ПСИХОЛОГІЧНИЙ** — внутрішня перешкода, яка заважає людині думати і правильно поводитися серед інших людей. Часто виникає у сфері ділових і особистих взаєностосунків і перешкоджає встановленню відкритих і довірливих взаємин між людьми.

**ВЕРБАЛЬНИЙ** — той, що стосується звучання людської мови.

**ВЗАЄМОДІЯ** — процес безпосередньої чи опосередкованої дії суб'єктів один на одного, що породжує взаємну зумовленість та зв'язок.

**ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ** — спосіб стосунків між окремими людьми, соціальними групами, колективами, організаціями, країнами, при якому максимально осмислюється і враховується на практиці точка зору чи позиція сторін, які спілкуються. Об'єктивною основою взаєморозуміння виступає спільність інтересів, ближніх чи віддалених цілей, поглядів. Взаєморозуміння конкретно реалізується через сприйняття природної мови (головним чином), а також штучних засобів комунікації — жестів, формалізованих мов тощо. Воно передбачає обмін думками, цінностями, вивчення реального досвіду сторін з метою встановлення взаєморозуміння.

**ВИРАЖАЛЬНІ РУХИ** — означають зміни тіла (пантоміміка, жести), виразу обличчя (мімічні рухи сміху, жалю, відрази, здивування тощо). Головна їхня роль — виражати емоційні реакції (і позитивні, і негативні). Мова також є різновидом виражальних рухів. Цінність вивчення виражальних рухів (і при простому спостереженні, і завдяки спеціальним апаратам) полягає в тому, що в них віддзеркалюються психофізичні стани людини.

**ВИЗУАЛЬНА ПСИХОДІАГНОСТИКА** — наука, що досліджує всі зовнішні виявлення вигляду і поведінки людини з метою вивчення її особистісного змісту.

**ВПЛИВ ПСИХОЛОГІЧНИЙ** — процес і результат зміни індивідом поведінки іншої людини, її установок, намірів, уявлень, оцінок тощо під час взаємодії з нею. Механізмами спрямованого впливу є переконання та навіювання. Механізми непрямого впливу — зараження і наслідування.

**ГОВОРІННЯ** — компонент вербальної комунікації, тобто вміння промовляти, виголошувати інформацію, будувати речення.

**ГРАФОЛОГІЯ** (від грец. *grafo-* пишу, *logos* — вчення) — вчення про почерк як різновидність виразних рухів, які відображають психологічні властивості і психічні стани того, хто пише. Ідея зв'язку

почерку з внутрішніми якостями людини належить античності (Аристотель, Теофраст та ін.).

**ДЕФИЦИТ СПІЛКУВАННЯ** — недостатність або цілковита втрата контактів людини з навколишнім середовищем, з іншими людьми. Це явище, яке негативно впливає на духовний світ людини, позбавляє її радості спілкування, обмежує, звужує її пізнавальні інтереси і соціальні потреби.

**ДІЛОВИЙ РІВЕНЬ СПІЛКУВАННЯ** — це такий рівень, під час якого на перше місце ставиться справа, однаково цінна для партнерів. Таке спілкування дає партнерам плоди спільної праці і відчуття взаємодовіри та взаємоповаги, бо, маючи мету, люди розкривають себе найбільш повно і суттєво.

**ДРУЖБА** — форма міжособистісної взаємодії, яка характеризується вибірковими стосунками, взаємною прихильністю учасників спілкування, високим рівнем задоволеності міжособистісними контактами, взаємними очікуваннями позитивних почуттів.

**ЕФЕКТИ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕРЦЕПЦІЇ** — при спілкуванні виникають ефекти соціальної перцепції як результат приписування чи поширення оцінного враження на сприймання дій, вчинків, особистісних рис іншої людини за дефіциту часу і джерел інформації.

**ЕКСТРАЛІНГВІСТИЧНА ЗНАКОВА СИСТЕМА** — це включення в мову пауз, інших нелінгвістичних компонентів покашлювання, сміх), темп мовлення.

**ЕМОЦІЇ** (від лат. *emoveo* — *хвилюю, збуджую*) — психічні стани і процеси в людини і тварини, у яких реалізуються їх ситуативні переживання. Емоції виступають як властивості людини, оскільки в них виявляється позитивне або негативне ставлення індивіда до певних об'єктів, сфер діяльності, до інших людей, до самого себе.

**ЕМОЦІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ** — різновид соціального спілкування, що ґрунтується на емоціях та почуттях людини. Конкретні вияви емоційного спілкування: почуття близькості з іншою людиною чи певною групою людей на базі вияву спільності почуттів, прилучення до духовного світу іншої людини. Так, кохання виникає переважно на ґрунті емоційного спілкування. Воно має виняткове значення для дружби, приязні, товаришування.

**ЕМПАТІЯ** — проникнення у переживання іншої людини.

**ЕФЕКТ НОВИЗНИ** — явище, пов'язане із міжособистісним сприйняттям. Проявляється у впливі на формування образу про людину тієї інформації, яка надійшла останньою.

**ЕФЕКТ ОРЕОЛУ** — вплив першого враження про людину на її наступне сприйняття. Виділяють «позитивний ореол» і «негативний ореол». Так, якщо перше враження про людину в цілому приємне, то в подальшому вся її поведінка, зріст і вчинки оцінюються



позитивно. Виділяють та перебільшують здебільшого лише позитивні моменти, а негативні ніби нівелюються, і навпаки.

**ЕФЕКТ ПЕРВИННОСТІ** — переважаючий вплив на образ тієї інформації про іншу людину, яка надходить першою.

**ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ** — це комунікація, яка забезпечує динаміку у вирішенні проблем, використання найбільш оптимальних засобів шляхом досягнення взаєморозуміння між партнерами.

**ЖЕСТИ** (від *лат. gesta* — діяння) — виражальні рухи рук, пальців. Жести виступають і як імпульсивно-інстинктивні дії. Розраховані на те, що присутні за їх допомогою зрозуміють внутрішній стан людини і її вимоги. Жестикуляція завжди супроводжує мовлення, яке стає більш наочним та експресивним.

**ЗАРАЖЕННЯ ЕМОЦІЙНЕ** — один із видів психологічного впливу, під час якого передається емоційний стан від одного індивіда до іншого. Якщо діє зворотний зв'язок, то зараження відбувається як ланцюгова реакція, що супроводжує масові явища: натовп, масові акції та ін.

**ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ** — це насамперед мова, оптико-кінетична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), пара- і екстралінгвістичні системи (інтонація), немовні виражальні засоби мови (паузи), система організації простору і часу комунікації, система «контакту очима»).

**ІДЕНТИФІКАЦІЯ** (від *лат. identicus* — тотожний і *fasio* — роблю) — прийом наукового пізнання, при якому встановлюються тотожність, подібність об'єктів завдяки спільності певних рис, ознак. У соціальній психології широко застосовується при вивченні малих груп, класифікацій лідерів, типології особистості. Ідентифікація тісно пов'язана з моделюванням як методом сучасного наукового пізнання.

**ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ** — це та його сторона, яка фіксує не тільки обмін інформацією, а й організацію сумісних дій, які дають змогу реалізувати деяку загальну для партнерів діяльність.

**ІНТЕРАКЦІЯ** (від *inter* — між і *action* — дія), тобто як сукупність зв'язків і взаємовпливів людей, що складаються в їхній спільній діяльності.

**КІНЕСИКА** — наук, яка вивчає одиницю тілорухів людини — *кін* (грец. *кінета* — рух), або *кінему* (аналогічно фонемі в лінгвістиці). Із кінів утворюються кінеморфи (щось подібне фразам), які й сприймаються в ситуації спілкування.

**КОМУНІКАБЕЛЬНІСТЬ** (від *лат. communico* — з'єдную, повідомляю) — здатність встановлювати контакти. По-перше, вміння встановлювати контакти визначає успіх при реалізації продукції,

отриманні нових замовлень, а, отже, і успішну роботу організації. По-друге, вміння правильно спілкуватися і давати чіткі накази є невід'ємним елементом успішної управлінської діяльності.

**КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ** — пов'язана з виявленням специфіки інформаційного процесу між людьми як активними суб'єктами з урахуванням відносин між партнерами, їх установок, цілей, намірів. Це призводить не лише до руху інформації, а й до уточнення, збагачення тих знань, думок, фактів, якими обмінюються люди.

**КОНГРУЕНТНІСТЬ** — термін, який означає відповідність між вербальними та невербальними чинниками повідомлення, узгодженість усіх його складових частин, продиктовані прагненням «підлаштуватися» під співбесідника, знайти з ним контакт.

**КОНТАКТ СОЦІАЛЬНИЙ** — тип зв'язків, що є дуже коротким за своїм терміном. Відповідно до своїх потреб та інтересів людина відбирає серед численної кількості інших людей тих, з якими вона потім вступає у взаємодію. Можна виділити різні види контактів: *просторові, контакти обміну, контакти зацікавленості.*

**КОНФЛІКТ** — зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок, поглядів опонентів чи суб'єктів взаємодії.

**КОНФОРМІЗМ** (від лат. *conformis* — подібний, відповідний) — тактика людини, яка пристосовує свій спосіб життя, думки і почуття до способу життя, думок і почуттів тієї соціальної групи, у якій вона перебуває.

**МАНІПУЛЯЦІЯ** — система заходів, методів, прийомів підпорядкування особистості, скерування її поведінки, почуттів, бажань у русло, що відповідає інтересам особи, котра здійснює маніпуляцію. Здійснюється в основному через систему засобів масової комунікації (телебачення, пресу, радіо), рекламну індустрію, механізми моди, виховання, освіти. Охоплює чималий набір прийомів психотехніки навіювання від підсвідомого впливу для вироблення бажаних уявлень, прищеплення певних стандартів поведінки до комплексного натиску на особу.

**МІЖСОБИСТІСНЕ СПРИЙНЯТТЯ** — сприйняття розуміння та оцінки людини людиною.

**МІЖСОБИСТІСНІ СТОСУНКИ** — взаємозв'язки між людьми, які суб'єктивно переживаються і об'єктивно проявляються в характері та спробах взаємних впливів, що здійснюються між людьми в процесі спільної діяльності і спілкування.

**МІМІКА** (від грец. *mimicos* — наслідуваний) — рухи м'язів обличчя людини, відповідно до її почуття, настрою, що відображають те, як вона сприймає, уявляє, обдумує, пригадує та ін.

**МОВА** (від англ. *Language / speech*; нім. *Sprache / rede*; франц. *Langage / parole*) — це система знаків, одиниці якої і відношення між ними створюють ієрархічно впорядковану структуру.

**ЛЮБОВ** — інтимні почуття людей, які супроводжуються емоціями ніжності, захоплення, ревнощів, взаєморозуміння, взаємопідтримки, задоволення від взаємного спілкування.

**НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ** включає різні знакові системи: оптико-кінстичну, пара- та екстралінгвістичну, просторово-часову, контакт «очі в очі», які мають свої особливості.

**ОПТИКО-КІНЕТИЧНА СИСТЕМА ЗНАКІВ** — використовує жести, міміку, пантоміміку. Загалом цю систему можна уявити як сприймання властивостей загальної моторики різних частин тіла (рук — жестикуляція, обличчя — міміка, пози — пантоміміка). Ця загальна моторика відображає емоційні реакції людини, оскільки включення оптико-кінетичної системи знаків до ситуації комунікації надає спілкуванню певних нюансів, що сприймаються неоднозначно за умов використання одних і тих самих жестів у різних національних культурах. Значущість оптико-кінетичної системи знаків у комунікації настільки велика, що виокремилась особлива галузь досліджень — кінесика, яка вивчає ці проблеми.

**ПАНТОМІМІКА** — система виразних тілесних рухів.

**ПАРАЛІНГВІСТИЧНА СИСТЕМА** — це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю і виражає почуття та стани людини. Так, спокійний і солідний голос знімає напруженість, збуджує інтерес, а роздратований сприймається як ознака агресивності.

**ПЕДАГОГІЧНА ТЕХНІКА** — це вміння використовувати власний психофізичний апарат як інструмент виховного впливу.

**ПІДСВІДОМЕ** — сукупність психічних процесів та станів, що лежать поза сферою свідомості і недоступні для безпосереднього суб'єктивного досвіду. Широкого застосування підсвідоме знаходить у теорії З. Фрейда. Підсвідоме — сфера детермінації свідомої поведінки, що визначається біологічними потребами індивіда.

**ПРОКСЕМІКА** — наука, що вивчає просторове розміщення людей відносно один одного, вивчає норми просторової і часової організації спілкування («просторова психологія»).

**САМОТНІСТЬ** — це сукупність емоцій, які виникли у відповідь на відчутий дефіцит у кількості і якості соціальних зв'язків.

**СЛУХАННЯ** — психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації.

**СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ** — схильність до певного виду спілкування, направленість, готовність до нього, що проявляється у тому, як людина підходить до вирішення більшості ситуацій.

**СОЦІАЛЬНА ПЕРЦЕПЦІЯ** — складний процес пізнання і розуміння людьми один одного, воно включає в себе все те, що в загально-

психологічному плані визначається різними термінами і вивчається окремо.

**СОЦІАЛЬНА ПІДТРИМКА** — це почуття, що тебе підтримують інші.

**СПІЛКУВАННЯ** — це універсальна потреба людського буття, яка виникає і функціонує в різних формах людських відносин.

**СТЕРЕОТИПІЗАЦІЯ** (від грец. *stereos* — міцний, твердий, *typos* — відбиток) — сприйняття, класифікація і оцінка соціальних об'єктів (подій) на основі певних. Стереотипізація є однією з важливих характеристик міжгрупового і міжособистісного сприйняття і відображає схематичність, афективне забарвлення, властиве відповідній формі соціальної перцепції.

**ТЕХНІКА СПІЛКУВАННЯ** — сукупність засобів, прийомів, які люди використовують для досягнення бажаних ефектів у спілкуванні. Техніка спілкування поділяється на техніку мовлення і техніку слухання, які мають свій зміст і форми.

**ФІЗІОГНОМІКА** (від грец. *physis* — природа, *gnosis* — знаючий) розробляла систему відповідності між рисами обличчя людини і властивостями її характеру, здібностями і талантами.

**ФРЕНОЛОГІЯ** — теорія, в якій систематизовано і розвинуто знання про зв'язок психічних особливостей людини з зовнішньою формою її черепа.

**ХІРОМАНТІЯ** — теорія про зв'язок будови кисті руки, форми пальців, опуклостей і западин, ліній і борозенок на долоні з внутрішньою сутністю людини, її минулим і майбутнім.

**ЦІННІСТЬ** — загальноприйняте в філософії, етиці, естетиці, соціології поняття, за допомогою якого характеризуються соціально-історичні значення для суспільства і особистісна суть для індивідів окремих явищ реальної дійсності. Цінність є важливим фактором соціальної регуляції поведінки особистості і взаємостосунків людей.

**ЧУТКИ** — новини, іноді спотворені, які неформально розповсюджуються від людини до людини. Люди, які їх поширюють, виражають власне бачення явища і подій, перебільшуючи, як правило, на підсвідомому рівні те, чого вони бояться, або з чим не згодні.

**Я-КОНЦЕПЦІЯ** — відносно стійка система уявлень індивіда про самого себе. Взаємодія індивіда з навколишнім світом і ставлення до самого себе виступають похідними. Я-концепція як установка відносно себе включає три компоненти: емоційний, когнітивний, вольовий.

## ЛІТЕРАТУРА



- Абрамович С. Д., Чікарькова М. Ю.* Мовленнєва комунікація: Підручник. — К.: Центр навчальної літератури, 2004.
- Абульханова-Славская К. А.* Стратегия жизни. — М., 1991.
- Агеев В. С.* Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. — М., 1990.
- Алешина Ю. Е.* Консультативная беседа: введение в практическую социальную психологию. — М., 1996.
- Анаиьев Б. Г.* Человек как предмет познания. — Л., 1968.
- Андреева Г. М., Богомолова Н. Н., Петровская Л. А.* Современная социальная психология на Западе. Теоретические ориентации. — М., 1978.
- Андреева Г. М.* Социальная психология. — М., 2001.
- Арутюнов С. А.* Этнос и культуры. Проблемы взаимодействия. — М., 1988.
- Балл Г. А.* Понятие адаптации и ее значение для психологии личности // Вопросы психологии. — № 1. — 1989.
- Берн Э.* Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — М., 1988.
- Бернс Р.* Развитие Я-концепции и воспитание. — М., 1986.
- Бехтерев В. М.* Коллективная рефлексология. Избранные работы по социальной психологии. — М., 1994.
- Битянова М. Р.* Социальная психология: наука, практика и образ мыслей. — М., 2001.
- Бэррон Р., Ричардсон Д.* Агрессия. — СПб., 1997.
- Богданов В. А.* Социально-психологические свойства личности. — Л., 1983.
- Бодалева А. А.* Личность и общение. Избранные труды. — М., 1983.
- Брушлинский А. В., Поликарпов В. А.* Мышление и общение. — Минск, 1990.
- Буева Л. П.* Человек, деятельность, общение. — М., 1978.
- Васильев В. Л.* Юридическая психология. — СПб., 1998.
- Вудкок М., Фрэнсис Д.* Раскрепощенный менеджер: Пер. с англ. — М., 1991.
- Вундт В.* Задачи и методы психологии народов // Социальная психология: Хрестоматия. — М., 1999. — С. 37–48.

- Выготский Л. С.* Кризис семи лет. Собрание сочинений в 6-ти томах. — Т. 4. — М., 1984.
- Голод С. И.* Личная жизнь: любовь, отношения полов. — Л., 1990.
- Горелов И. Н. и др.* Уместе ли вы общаетесь? — М., 1991.
- Донцов А. И.* Психология коллектива. — М., 1984.
- Дридзе Т. М.* Язык и социальная психология. — М., 1980.
- Эрикссон Э.* Идентичность, юность и кризис. — М., 1996.
- Етика ділового спілкування / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка та ін.* — К., 1999.
- Загальна психологія: Підручник / За ред. С. Д. Максименка.* — 2-ге вид., переробля. і доп. — Вінниця: Нова Книга, 2004. — 704 с.
- Зейгарник Б. В.* Теория личности К. Левина. — М., 1981.
- Зиглер Д.* Теории личности. — СПб., 1997.
- Зимбардо Ф., Ляйтте М.* Социальное влияние. — СПб., 2000.
- Знаков В. В.* Понимание в познании и общении. — М., 1994.
- Зубенко Л. Г., Нсміцов В. Д.* Культура ділового спілкування: Навч. посібник. — К.: ЕксОб, 2002. — 200 с.
- Каган М.* Мир общения. — М., 1988.
- Казмиренко В. П.* Социальная психология организаций. — К., 1993.
- Карнегі Дейл.* Як завойовувати друзів та впливати на людей. — Харків: ВАТ «Харків. книж. ф-ка ім. М. В. Фрунзе», 2005.
- Клиническая и медицинская психология: Учеб. пособие / В. Д. Менделевич.* — 5-е изд. — М.: МЕДпресс-информ, 2005.
- Колли Г., Тибо Дж.* Межличностные отношения. Теория взаимозависимости // Современная зарубежная социальная психология. — М., 1984. — С. 61–81.
- Комішко С. Б., Кучер Г. В.* Краці методи психодіагностики: Навч. Посібник. — Тернопіль: Карт-бланш, 2005.
- Кон И. С.* Социология личности. — М., 1967.
- Корнев М. Н., Коваленко А. Б.* Соціальна психологія. — К., 1995.
- Корнелиус Х., Фэйр Ш.* Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. — М., 1992.
- Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М.* Межличностное общение. — СПб., 2001.
- Лабунская В. А. и др.* Психология затрудненного общения: Теория. Методы. Диагностика. Коррекция. — М., 2001.
- Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. — СПб., 2000.
- Леонтьев А. А.* Психология общения: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. — 4-е изд. — М.: Смысл; Издат. центр «Академия», 2007.
- Лисина М. И.* Общение, личность и психика ребенка. — М., 1997.
- Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І.* Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посібник. — К.: ВД «Професіонал», 2006.
- Ломов Б.Ф.* Методологические и теоретические проблемы психологии. — М., 1984.
- Майерс Д.* Социальная психология: Пер. с англ. — СПб., 1996.

- Максименко С. Д.* Психологія в соціальній та педагогічній практиці методологія, методи, програми, процедури. — К., 1998.
- Маслоу А.* Новые рубежи человеческой природы: Пер. с англ. / Под общ. ред. Г. А. Балла и др. — М., 1999.
- Милтс А. А.* Гармония и дисгармония личности: Пер. с лат. — М., 1990.
- Москаленко В. В.* Соціальна психологія: Підручник. — К.: Центр навчальної літератури, 2005.
- Мясищев В. Н.* Психология отношений. — М., 1995.
- Обозов Н. Н.* Психология межличностных отношений. — К., 1990.
- Обозов Н. Н., Щекин Г. В.* Психология работы с людьми: Учеб. пособие. — 5-е изд., стереотип. — К.: МАУП, 1999.
- Орбан-Лембрик Л. Е.* Соціальна психологія: Посібник. — К.: Академвидав, 2003.
- Основи риторики для менеджера: Навч.-практ. посібник / Укладач Барч К.В.* — Ужгород: НКФ «Інпроф», 2003.
- Павелків Р. В.* Загальна психологія: Підручник. — К.: ЦОДПП «Поліграфцентр», 2002.
- Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб., 1999.
- Парыгин Б. Д.* Анатомия общения. — СПб., 1999.
- Педагогічна майстерність: Підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамушенко, І. Ф. Кривонос та ін.; За ред. І. А. Зязюна.* — К.: Вища шк., 1997.
- Пиз А.* Язык телодвижений: Пер. с англ. — Новгород, 1992.
- Рогов Е. И.* Психология общения. — М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.
- Роменець В. А., Маноха І. П.* Історія психології ХХ століття: Навч. посібник / В ст. ст. В. О. Татенка, Т. М. Титаренко. Вид 2-ге, стереотип. — К.: Либідь, 2003.
- Селье Г.* Стресс без дистресса. — Рига, 1992.
- Семиченко В. А.* Психология общения. — К., 1997.
- Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / Максименко С. Д., Забродський М. М.* — К.: Главник, 2005.
- Фіцула М. М.* Педагогіка вищої школи: навч. посіб. — К.: «Академвидав», 2006.
- Фрейд З.* Психология бессознательного. — М., 1990.
- Фурман А. В.* Психокультура української ментальності. — Тернопіль, 2002.
- Цимбалюк І. М.* Психологія спілкування: Навч. посібник. — К.: ВД «Професіонал», 2004.
- Щекин Г. В.* Как читать людей по их внешнему облику. — К., 1993.
- Шибутани Т.* Социальная психология. — М., 1968.
- Юнг К. Г.* Психологические типы. — СПб.: М., 1995.
- Юрій М. Т.* Етногенез та менталітет українського народу. — К., 1997.

*Янів В.* Нариси до історії української етнопсихології. — Мюнхен, 1993.

*Ярошевский М. Г.* История психологии. — М., 1985.

*Яценко Т. С.* Активная социально-психологическая подготовка учителя к общению с учащимися. — К., 1993

*Allport G. W.* The historical background of modern special psychology. — Handbook of social psychology. V. L Cambridge, 1954.

*Allport G. W.* Attitudes (1935). — Reprinted in: Readings in attitude theory and measurement. — N.-Y., 1967.

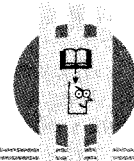
*Fishbein M.* Attitude and the prediction of behavior. — Reprinted in: Readings in attitude theory and measurement. — N.-Y., 1967.

*Hofstede G.* Culture and organizations // International Studies of Management Organization. — N° 4. — 1981.

*Stephan C. W., Stephan W. G.* Two social psychologies. — California, 1990.



## ДОДАТКИ



### ПСИХОТЕХНІЧНІ ВПРАВИ ДЛЯ РОЗВИТКУ КОМУНІКАБЕЛЬНОСТІ

#### **Вправа 1**

Спробуйте залучити до себе увагу без мовного спілкування — засобами міміки, пантоміміки, зору. Слухачі фіксують ваші жести й оцінюють їх. У вправах з міміки учасники діляться на пари і дають один одному мімічні завдання — не менше 10 на кожну, потім міняються ролями.

Краще спочатку потренуватися дома перед дзеркалом: зобразіть подив, хвилювання, гнів, сміх, іронію та ін. Ці завдання корисні для передачі своїх переживань співрозмовникові.

Спробуйте знайти в собі зародки почуття, якого ви цю годину не відчуваєте: радості, гніву, байдужності, горя, розпачу, обурення, і т.ін.; знайдіть доцільні, доречні форми вираження цих почуттів у різних ситуаціях, програвайте ситуацію.

#### **Вправа 2**

Всі учасники розбиваються на пари. Задається наступна ситуація. Партнерів розділяє товсте скло (у потязі, в автобусі...), вони не чують один одного, але в одного з них терміново виникла необхідність щось сказати іншому. Потрібно, не домовляючись з партнером про зміст розмови, спробувати передати через скло все, що потрібно й одержати відповідь.

Кожна пара учасників конкретизує для себе цю ситуацію і виконує вправу. Результати обговорюються.

#### **Вправа 3**

Ведучий пояснює, що іноді обставини складаються так, що доводиться зустрічатися з зовсім незнайомою людиною. Ви домовляєтеся по телефону про день, час, місце зустрічі і про прикмети, за якими ви відаєтеся один одного. Це може бути яскравий піджак, спортивна газета та ін. Адже так звичайно і знаходяться люди.

На занятті треба спробувати піти від цього стереотипу, тобто описати себе так, щоб людина, яку ви зустрічаєте, відразу вас упізнала. Це

може бути ванна щипка поправляти окуляри, смикати правою рукою мочку вуха або незвичайна деталь ходи й ін.

Індивідуальна робота триває 3–5 хв. Потім члени групи можуть сісти у велике коло та зачитати по черзі написане або здати свої аркуші з описом «портрета». Ведучий, перемішавши їх, зачитує текст. Учасники повинні довідатися з цього опису, чий це портрет.

#### **Вправа 4**

Кожному учасникові групи дають олівці і папір. Ведучий дає інструкцію: «Напишіть у стовпчик цифри від 1 до 10 і проти кожної цифри дайте відповідь на те саме питання: «Хто я?». Постарайтеся бути ширими, відвертими, враховуйте свої інтереси, позитивні і негативні якості. Після того як закінчите складати перелік відповідей, приколить лист на груди і ходіть повільно по кімнаті, читаючи, що написано на листі кожного, і дозволяючи читати свій перелік».

Як варіант один з учасників може прочитати свій перелік відповідей голосно для всієї групи. Заняття закінчується обміном думками.

#### **Вправа 5**

Ведучий пропонує усім включитися в нову гру і починає розповідь: «Був у старовину звичай — зображувати на воротах замка, на щиті лицаря родовий герб і девіз, тобто короткий вислів, що виражає керівну ідею або ціль діяльності власника. Ми не будемо малювати герб, а от над девізом давайте подумаємо. Хоча нині девізи замінили вивіски, але все-таки кожний із членів групи повинний сформулювати свій девіз, що відбиває його життєве кредо, відношення до світу в цілому і до себе зокрема».

Для ускладнення роботи можна спробувати знайти цьому коротку форму вираження у віршованій формі. Наприклад: «Лід і пломінь», «То як звір вона завис, те заплаче як дитя», «Тиха, сумна, мовчазна...» та ін.

На підготовку девізу дається 5–7 хв. Потім учасники по черзі зачитують свої девізи й у разі потреби дають пояснення. Після обговорення індивідуальних девізів учасники формулюють девіз групи — основний принцип взаємин і взаємодії в групі.

Крім того, можна передбачити винахід псевдоніма і знаку відмінності. Іменний знак відмінності повинний бути намальований на листку. Він повинен бути досить простий і символічний. Девіз повинен бути коротким і образним. Отже, псевдонім, знак відмінності і девіз. Наприклад, псевдонім — «Дядько Вася», відмінний знак — лопата, девіз — «Рію глибоко».

#### **Вправа 6**

*Інструкція:* «Уважно придивіться до розданих фотокарток, на яких зображені люди, психоемоційні стани яких можна віднести до простих емоцій (останні мають бути чітко вираженими мімічними чи пантомімічними засобами). З цією метою можна використати, наприклад, матеріали, представлені в роботі: Гамезо М.М., Домашенко І.А. Атлас по психології. — М., 1986. — С. 205–211, 238–239.

Дайте характеристику психоемоційного стану людини, фотокартку якої ви вивчали».

Далі вправа ускладнюється. Слухачам демонструється серія фотокарток із зображенням людей різного віку й статі, в різних психоемоційних станах. Час спостереження поступово скорочується. Правильність та глибина зроблених слухачами висновків перевіряються. Випадки, які спричинили труднощі в пізнанні, розглядають повторно й обговорюють колективно.

### **Вправа 7**

Використовуються ті ж самі фотокартки, що і в попередній вправі, однак завдання дещо ускладнюється. Учасникам пропонується визначити, що за події спричинили (або могли викликати) той чи інший психоемоційний стан та за яких умов могли виникнути відповідні емоції.

### **Вправа 8**

Учасникам роздають фотокартки із зображенням людей, чий психоемоційні стани виражені не так явно й чітко, як у попередніх випадках, або ж емоції, які вони переживають, складніші. Час виконання вправ не обмежується, щоб була змога добре проаналізувати побачене.

**Завдання 1.** Максимально повно та точно охарактеризуйте всі відтінки емоційного стану зображеної людини, спробуйте відтворити характер і хід думок, а також протікання почуттів.

**Завдання 2.** Визначте, чим би могла займатися ця людина в той момент, коли її фотографували, які події передували цьому моменту, якими б могли бути її дії в наступну мить, тощо.

### **Вправа 9**

Виконавці вправи розподіляються парами і стають обличчям один до одного. Один із них робить повільні рухи руками, головою, всім тілом. Завдання другого — намагатися стати «дзеркальним» відображенням свого напарника. Складність рухів і темп їх виконання пари добирають самостійно. Через деякий час виконавці міняються ролями.

Вправу можна ускладнити, не визначивши, хто з виконавців є «оригіналом», а хто — «дзеркалом». Необхідність гнучко реагувати на партнера, підігравати йому є хорошим засобом розвитку вміння підтримувати психологічний контакт з іншим.

Виконання вправи та її аналіз дає змогу усвідомити:

- робота «дзеркала» буде ефективною лише тоді, коли відображаються не лише рухи рук, голови, тіла, а й міміка, зосередженість, інші особливості психоемоційного стану партнера;

- між виконавцями вправи досить швидко виникають дуже специфічні взаємини, в основі яких лежить спроможність «дзеркала» перейнятися психоемоційним станом партнера.

### **Вправа 10**

Виконавців вправи розподіляють на пари. За командою ведучого один із них зображає «замороженого» (нерухоме тіло, закам'яніле обличчя, порожній погляд та ін.). Завдання партнера полягає в тому, щоб протягом однієї хвилини вивести його з цього стану, «розморозити». Можна користуватися жестами, мімікою, пантомімікою, однак у жодному випадку — словами або дотиками.

Критерії ефективності виконання вправи встановлюють самі учасники. По завершенні вправи партнери міняються ролями.

### **Вправа 11**

Вправа виконується в парах. Ведучий пропонує кожному вибрати собі в пару того члена групи, якого він знає менше за інших.

*Завдання 1.* Протягом чотирьох хвилин мовчки дивимося один на одного.

*Завдання 2.* Кожному з вас дається 4 хвилини, протягом яких ви маєте розповісти своєму співрозмовникові, кого ви бачите перед собою. Розповідь треба починати словами: «я бачу перед собою...» і далі слід говорити лише про зовнішній вигляд, не включаючи в розповідь оцінних понять та слів, що містять інформацію про особистісні особливості людини, наприклад: добрі очі, розумний погляд тощо. Спочатку хтось говорить 4 хвилини, інший слухає, потім навпаки. Я скажу вам, коли потрібно буде помінятися ролями

*Завдання 3.* Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму співрозмовникові, яким він (ваш співрозмовник) був, на ваш погляд, коли йому було 5 років. При цьому можна говорити не тільки про зовнішній вигляд, а й про особливості поведінки, характеру тощо.

Після того як перша п'ятихвилинка завершиться, тренер пропонує тому учасникові, що слухав розповідь про себе, протягом хвилини висловити оповідачеві, що в його розповіді було найбільш точним і що в його житті було зовсім не так.

Далі 5 хвилин для розповіді дається іншому учаснику пари, а слухач наприкінці розповіді одержує хвилину для зворотного зв'язку.

*Завдання 4.* Кожному з вас дається 5 хвилин для того, щоб розповісти своєму партнерові, яка, на ваш погляд, він людина. Ви можете говорити все, що відповідає на питання: «Якою людиною є мій співрозмовник?».

Після виконання всіх чотирьох завдань учасники сідають у коло, і кожному дається хвилина, протягом якої слід представити свого партнера групи як людину, з якою всім доведеться разом провести певний час.

Ця вправа дає різні можливості для обговорення. Можна поставити запитання: «Що ви відчували, коли слухали розповідь про себе?», «Виконання якого із завдань викликало у вас найбільші труднощі?», «Які враження виникли у вас у перебігу виконання вправи?» тощо.

У результаті проведення цієї вправи поліпшується атмосфера в групі, істотно спрощується дистанція між учасниками. У той же час рефлексія досвіду, набутого упродовж виконання завдань, дозволяє обговорити:

- 1) значення контакту очей у процесі спілкування;
- 2) труднощі, з якими зустрічаються учасники, описуючи іншу людину, не даючи їй оцінок та не характеризуючи її особистісні особливості;
- 3) прагнення перенести свій досвід на іншу людину, приписати їй те, що властиво насамперед нам самим, та ін.

### **Вправа 12**

Учасники сідають по колу. Їх ознайомлюють з інструкцією такого змісту:

«Нехай кожний з вас подумає над тим, яку рису він найбільше цінує в людях. Після того як ви зробите свій вибір, придумайте (або згадайте) коротку розповідь, історію, притчу, що несли б інформацію про вибрану вами рису. Почувши вашу розповідь (історію, притчу), інші учасники групи мають зрозуміти, про яку рису йдеться».

Після першої, а також кожної з наступних розповідей тренер звертається до групи із запитанням: «Як вам здається, про яку якість йшлося?». Після того як учасники групи висловлять свої пропозиції, тренер звертається до самого оповідача і просить його сказати, яку якість вибрав він.

Вправа дозволяє учасникам краще взнати один одного, вона спонукує членів групи до прояву творчої активності, розвиває увагу. Крім того, вона змушує вдумуватися в зміст того, що розповідає один з них.

### **Вправа 13**

Учасники сідають по колу. Їх ознайомлюють з інструкцією такого змісту:

«Зараз я роздам декому з вас картки, в яких йдеться про ті чи інші емоційні стани. Ті, хто одержить картки, прочитає, що на них написано, але так, щоб написаного не бачили інші члени групи, і потім по черзі зобразять цей стан. Ми будемо дивитися і постараємося зрозуміти, який стан зображено».

У перебігу виконання вправи тренер дає можливість учасникам висловити свої думки відносно зображеного стану, потім називає його. Під час обговорення нерідко висловлюються думки про те, які стани важко розпізнаються, що може сприяти їхньому розумінню тощо. Щоразу після того, як стан буде правильно названо (наприклад, радість), можна запитати насамперед у тих, хто дав правильну відповідь, а потім і в інших учасників групи, за якими ознаками вони орієнтувалися, визначаючи стан. Таке обговорення дає можливість сформувати «банк» тих невербальних проявів, на які можна орієнтуватися, визначаючи психоемоційні стани людини.

Крім того, дана вправа дозволяє розвивати виразність поведінки в тих учасників, яким тренер пропонує зобразити той чи інший стан.

### **Вправа 14**

Учасників розподіляють на дві підгрупи.

*Інструкція:* «Кожній підгрупі дається 7 хвилин на підготовку, під час якої вона повинна буде вибрати яке-небудь почуття або емоцію (емоційний стан) і продумати, як його можна зобразити. Це може бути або скульптурне зображення, або невербальна дія. У зображенні повинні брати участь усі члени підгрупи. У той час як перша підгрупа показує те, що вона підготувала, друга відгадує, яке почуття або емоція зображені. Потім підгрупи міняються місцями».

Підгрупи готуються в різних приміщеннях. Після того як підготовка закінчена, тренер пропонує одній з підгруп зобразити те почуття або стан, що вони вибрали, не називаючи його. Інша підгрупа дивиться. Потім їй дається одна хвилина на обговорення і хтось висловлює думку групи. Після цього тренер звертається до підгрупи, що демонструвала почуття або стан для того, щоб вони сказали, яке саме почуття або стан вони хотіли зобразити. Потім підгрупи міняються ролями.

Починаючи обговорення результатів виконання цієї вправи, тренер орієнтується на те, чи допущені були учасниками підгруп помилки і який характер останніх.

Як правило, помилки, що допускаються в цій вправі, пов'язані з такими обставинами:

- учасники не зрозуміли зображення, яке пропонувала інша підгрупа;
- учасники не знайшли точного слова для позначення зображеного почуття або стану;
- учасникам не вдалося передати у своєму зображенні змісту емоції або почуття.

Якщо допущено помилку, то під час обговорення можна поговорити про те, з чим вона пов'язана. Часто причиною помилок буває непогодженість у роботі підгрупи, невміння вислухати і почути всіх.

Якщо ж підгрупи правильно ідентифікують запропоновані їм зображення емоційних станів або почуттів, то тренер може поставити запитання: «За якими ознаками ви визначили стан або почуття?». Відповідь на це запитання дає змогу виявити ті конкретні прояви невербальної поведінки людини, що мають сигнальне значення для розуміння стану інших людей.

### **Вправа 15**

Учасників розподіляють на пари. За командою ведучого або ж самостійно вони починають повільно і в унісон, по складах називати слова (наприклад, «СА-МО-...»). Третім складом може бути «...ВАР» (слово «САМОВАР») або ж «...ХІД» (у слові «САМОХІД»).

Один із партнерів намагається домогтися збігу свого третього складу з третім складом напарника, інший — уникнути такого збігу. В умовах вправи наголошується, що третій склад обоє учасників мають називати разом, орієнтуючись не на почуті звуки, а на інтуїцію, аналіз тактики поведінки партнера.

При виконанні вправи можна використовувати ігрове поле, на центральній клітинці якого встановлюється фішка. Після кожного ігрового циклу фішку переміщують на одну клітинку в бік того гравця, який виграв цей цикл. Остаточну перемогу отримує той виконавець, якому вдається провести фішку на свій бік ігрового поля.

### **Вправа 16**

Вправу виконують як діалог двох учасників. Одночасно може працювати велика кількість пар. Кожний виконавець отримує записку із завданням з'ясувати щось у партнера (наприклад, чи був він старостою класу під час навчання в школі, чи є в когось із знайомих комп'ютер тощо). При цьому він не повинен допустити, щоб напарник отримав відповідь на своє запитання та дізнався, яке ж завдання вирішується, одночасно намагаючись дізнатися про його завдання.

### **Вправа 17**

Учасники сідають колом. За командою ведучого кожен вказує на того із своїх колег, з ким він хотів би виконувати якесь доручення. Завдання полягає в тому, щоб домогтися такого вибору, при якому вся група розбилася б на пари, де партнери взаємно обрали один одного.

Слід мати на увазі, що це досить складна і, головне, психологічно не досить приємна вправа, оскільки знову і знову внаслідок вибору утворюються не пари, а «багатокутники», а деяких учасників так ніхто і не обирає. Часто потрібно досить багато спроб, поки пари, нарешті, «знайдуть» один одного.

### **Вправа 18**

Учасники розподіляються на пари і сідають обличчям один до одного. Завдання першого партнера полягає в тому, щоб, зосередившись на якомусь образі, спробувати «мислено» передати його напарнику. Відповідно, останній намагається правильно зрозуміти, на чому ж зосереджена увага його колеги. Потім учасники обмінюються завданнями.

Вправу можна модифікувати, і тоді один і той самий образ «транлює» виконавцеві вся група.

### **Вправа 19**

Виконавці намагаються передати мімікою різні емоційні стани (гнів, радість, здивування, страх тощо), контролюючи себе за допомогою дзеркала. Звертається увага на ту обставину, що в роботі беруть участь усі групи м'язів (лоба, повік, очей, губ, щелеп тощо).

Під час виконання вправи учасники намагаються знайти нові, несподівані, незвичні вирази обличчя та мімічні рухи, які виражають різні психоемоційні стани. Звертається увага на наявність взаємозв'язку між переживанням людиною тих чи інших психоемоційних станів та їх зовнішнім вираженням.

### **Вправа 20**

Групу розподіляють на трійки. У кожній з таких мінігруп ролі розподіляються так: «глухий і німий» — нічого не чує, говорити не може, в його розпорядженні зір, жестикуляція й пантоміма; «глухий і паралітик» — може лише бачити й говорити; «сліпий і німий» — може чути, жестикулювати й користуватися пантомімою.

Завдання: не виходячи з приписаних ролей, домовитися між собою про щось (приміром, про місце зустрічі, подарунок імениннику тощо).

У процесі виконання вправи виникає безліч комічних ситуацій. Лише поступово учасники засвоюють свої ролі, виробляють характерні для кожної трійки способи взаєморозуміння.

### **Вправа 21**

Учасники сидять по колу. Інструкція: «Зосередьтеся на своєму сусіді справа. Згадайте всі його прояви під час роботи групи, все, що він говорив, робив. Згадайте почуття і ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього в нас буде дві хвилини.

Коли дві хвилини проходять, тренер продовжує інструкцію: «Тепер вирішіть, який з описів природи, погоди, пори року, з якими ви зустрічалися в літературі або придумали зараз, відповідає вашим уявленням про цю людину. Коли усі будуть готові, кожен з нас по черзі представить своєму сусідові цей опис».

Ця вправа дозволяє кожному учасникові одержати особистісно-орієнтований зворотний зв'язок, у той же час характер завдання спрямований на розвиток асоціативних механізмів. Виникаючі описи дуже різноманітні: хтось наводить цитати з літературних творів, хтось створює авторські тексти, нерідко великі і детальні.

### **Вправа 22**

Учасники сидять по колу. Інструкція: «Зосередьтеся на своєму сусіді справа. Згадайте всі його прояви під час роботи групи, все, що він говорив, робив. Згадайте почуття і ставлення, що виникали у вас до цієї людини. Для цього в нас буде три хвилини».

Після закінчення трьох хвилин тренер продовжує інструкцію: «Навколо нас, та у нас самих теж, постійно все рухається. Погойдуються листя дерев, летять птахи, падає сніг, бігають діти. Характер руху може бути дуже різним. Знайдіть такий образ руху, який відображав би ваше уявлення про вашого сусіда справа.

Коли усі будуть готові, кожен по черзі, повідомить своєму сусідові про образ, який він викликав».

### **Вправа 23**

Група ділиться на дві підгрупи. Їх розміщують у два ряди так, щоб усі сиділи обличчям один до одного (якщо в групі непарне число учасників, то тренер також бере участь у виконанні вправи).

Інструкція: «Уявіть собі, що всі ми їдемо в автобусах: одна підгрупа їде в одному, друга — в іншому. Автобуси зупинилися в транспортній



«пробці». Ви сидите біля вікна і бачите, що в іншому автобусі прямо напроти вас і теж біля вікна сидить ваш знайомий. Це велике везіння, оскільки вам терміново слід передати йому якусь важливу інформацію, і ви, скориставшись ситуацією, намагаєтеся це зробити. Однак здійснити це ви можете лише мовчки, без слів, невербально. Часу у вас небагато. Той, кому передають інформацію, має постаратися зрозуміти, що йому повідомляє його знайомий».

На першому етапі вправи тренер пропонує одному ряду виступити в ролі тих, хто передає інформацію, а іншому — в ролі тих, хто сприймає повідомлення. Доцільно дати учасникам можливість підготуватися до виконання вправи. Коли всі готові, тренер пропонує кому-небудь з першої ряду почати передавати інформацію, а всіх інших просить уважно спостерігати. Після того як інформація буде передана, той учасник групи, кому вона була призначена, розказує, що він зрозумів. Інші учасники в цей час можуть висловлювати свої версії вербалізації цього тексту. Це активізує роботу, дозволяє здобути більше матеріалу для обговорення, знижує напруженість.

По завершенні той, хто передавав повідомлення, говорить, чи правильно його зрозуміли, і за необхідності вносить корективи.

#### **Вправа 24**

Учасники сідають парами. Інструкція: «Зараз кожний з вас по черзі розповість партнерові якусь історію. Краще, якщо це буде історія із завершеним сюжетом, де описані різні почуття її учасників, психологічні колізії тощо, тобто не слід обмежуватися: я встав, умився, поснідав, одягнувся, вийшов з будинку, почекав автобуса тощо. Водночас не має бути така історія, яку ви могли б розповісти всім нам. У кожного буде по 3 хвилини, щоб розповісти свою історію. Я буду стежити за часом і скажу вам, коли він закінчиться для першого оповідача, а коли — для другого».

Учасники групи розповідають один одному свої історії.

«Тепер з кожної пари один із партнерів переходить по колу (за стрілкою годинника) до іншої пари. У нових парах ви розповідаєте партнерам історії, які почули від своїх партнерів по попередніх парах».

Після того як історії розказані, всі повертаються до кола, і тренер пропонує кожному розповісти ту історію, яку він почув на другому етапі. Після кожної розповіді тренер звертається до того, від кого оповідач почув цю історію, і до того, хто є її автором, із питаннями: «Що виявилось упуущеним з того, що ви розповіли? Що перекручено? Може, з'явилося щось нове, про що ви не говорили?».

#### **Вправа 25**

Учасників розподіляють на пари і ставлять обличчям один до одного. Завдання полягає в тому, щоб уявити між собою і напарником товсте скло і спробувати передати йому якусь повідомлення, не користуючись при цьому словами.

### **Вправа 26**

Учасники намагаються визначити за допомогою контакту очей, хто з присутніх їх підтримує, а хто — ні. При цьому всі намагаються мовчати та зберігати незворушний вираз обличчя.

Один із учасників виходить з аудиторії секунд на 10, інші за цей час домовляються, хто буде його підтримувати, а хто — ні.

Далі аналізується, чи зміг учасник виявити ці дві групи учасників тренінгу та що допомагало (заважало) йому у вирішенні цього завдання?

### **Вправа 27**

Учасники групи стоять по колу. Інструкція: «Нехай кожний з нас по черзі зробить рух, що відображає його внутрішній стан, а ми всі будемо повторювати цей рух 3–4 рази, намагаючись проникнути в стан людини, зрозуміти його».

Після завершення вирави можна задати групі питання «Який, на вашу думку, стан кожного з нас?». Після того, як щодо стану когось-небудь з учасників буде висловлено кілька гіпотез, варто звернутися до нього за поясненням його дійсного стану.

### **Вправа 28**

Учасники групи сидять парами. Тренер бере участь у виконанні вирави, якщо в групі непарна кількість учасників.

Інструкція: «Згадайте все, що ви вже знаєте один про одного, те, що говорив ваш партнер, як він вів себе, діяв у різних ситуаціях спільної роботи, а після цього по черзі розкажіть один одному про те, прояви яких стереотипів, звичок та ідей, дуже значущих для вашого партнера, ви помітили в його поведінці».

Після того як робота в парах закінчена, група сідає колом, і тренер ставить питання: «Розкажіть про ваші враження від роботи в парах», «Що ви нового дізналися про себе під час роботи в парах?» тощо.

Вправа спрямована на усвідомлення своїх звичок, стереотипів, принципів, що дозволяє учасникам в подальшому зауважувати їх вплив на власну поведінку та на оточуючих людей. Це підвищує поведінкову і когнітивну гнучкість особистості, сприяє подоланню бар'єрів у спілкуванні.

**Складіть картограму особистих успіхів і невдач у міжособистісному спілкуванні, проаналізуйте їх.**

#### **ОСОБИСТІ УСПІХИ І НЕВДАЧІ У СПІЛКУВАННІ З ПАРТНЕРОМ**

<b>№ п/п</b>	<b>Мої успіхи у спілкуванні</b>	<b>Завдяки яким знанням і вмінням я цього досягаю</b>	<b>Які чинники полегшують спілкування</b>	<b>Що залежить від мене</b>	<b>Що від мене не залежить</b>
1					
2...					

№ п/п	Мої невдачі у спілкуванні	Чим вони спричинені (відсутністю яких знань і вмінь)	Які чинники перешкоджають спілкуванню	Що залежить від мене	Що від мене не залежить
1					
2...					

### ПРАКТИЧНІ ВПРАВИ ТА СИТУАЦІЇ

1. Із наведених нижче якостей і рис характеру визначте властиві вам: легко заводить знайомства, чемний, не любить людей, балакучий, грубий, самотній, прагне командувати, надмірно самовпевнений, легко адаптується до обставин і ситуації, невихований, безкомпромісний, відвертий, стриманий, рішучий, оптимістичний, впевнений у собі, врівноважений, егоїстичний сором'язливий, спокійний, демократичний у стосунках, принциповий, нетерплячий, довірливий. Оцініть себе об'єктивно, намагаючись у майбутньому позбутися небажаних рис характеру, утверджувати лише необхідні для вас.

2. Із наведених нижче якостей і рис характеру попросіть своїх друзів визначити властиві вам: легко заводить знайомства, чемний, не любить людей, балакучий, грубий, самотній, прагне командувати, надмірно самовпевнений, легко адаптується до обставин і ситуації, невихований, безкомпромісний, відвертий, стриманий, рішучий, оптимістичний, впевнений у собі, врівноважений, егоїстичний, сором'язливий, спокійний, демократичний у стосунках, принциповий, нетерплячий, довірливий. Порівняйте їхню оцінку зі своєю, намагайтеся позбутися небажаних рис.

3. *Поміркуйте:* З чого складається ваше світоглядне кредо? Що вважає вам стати кращим? Що ви хотіли б змінити у своєму житті і чому: перейти на іншу роботу, змінити коло спілкування, сімейні відносини? Де відчуваєтеся найкраще і чому: у сім'ї, з друзями, на роботі? З ким найчастіше проводите свій вільний час: з членами сім'ї, друзями, на самоті? Що не приймає у собі і чому: постійну роздвоєність, невміння контактувати з іншими, відсутність вимогливості та принциповості? Що цінуєте в собі і чому? Що цінуєте у друзях і чому? Чи критикуєте свої погляди і дії? Чи плануєте свою роботу? Чи вдається вам здійснити свої плани?

## ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

### МЕТОДИКА «ТРАНСАКТНИЙ АНАЛІЗ СПІЛКУВАННЯ»

Трансакція — одиниця акту спілкування, протягом якої співрозмовники, що знаходяться в одному з трьох станів «Я», обмінюються парою реплік. Звертаючись до іншої людини, ми звичайно вибираємо собі і співрозмовникові один із трьох можливих станів нашого «Я»: стан БАТЬКА, ДОРОСЛОГО або ДИТИНИ.

#### ХАРАКТЕРИСТИКИ СТАНІВ

Нормальний, самовпевнений, агресивний	<b>БАТЬКО</b>	Вчить, направляє, оцінює, засуджує, опікує
Рациональний, коректний, стриманий	<b>ДОРОСЛИЙ</b>	Тверезо оцінює, логічно мислить, володіє собою
Емоційний, невпевнений, підкоряється	<b>ДИТИНА</b>	Вередує, упирається, діє, протестує

Людина, говорячи першу фразу, задає тон розмови тим, що мимоволі обирає собі і співрозмовникові відповідний стан «Я».

Трансактний аналіз спілкування дасть вам можливість опанувати тонкощами ділового спілкування: точніше вловлювати прихований зміст сказаного, стати ініціатором спілкування, уникнути тактичних і стратегічних помилок контакту.

Ці три «Я» супроводжують нас усе життя. Зріла людина уміло використовує різні форми поведінки, щоб вони були доречні. Самоконтроль і гнучкість допомагають йому вчасно повернутися в «дорослий» стан, який і відрізняє зрілу особистість від молодика, нехай навіть солідного віку.

Спробуйте оцінити, як поєднуються ці три «Я» у вашій поведінці. Для цього оцініть наведені висловлення в балах від 0 до 10.

1. Мені інколи не вистачає витримки.
2. Якщо мої бажання заважають мені, то я вмю їх придушувати.
3. Батьки як більш дорослі люди повинні влаштовувати сімейне життя своїх дітей.
4. Я іноді перебільшую свою роль у яких-небудь подіях.
5. Мене важко обманути.
6. Мені б сподобалося бути вихователем.
7. Буває, мені хочеться погратися, як маленькому.
8. Думаю, що я правильно розумію всі події, які відбуваються.
9. Кожний повинен виконувати свій обов'язок.
10. Нерідко я роблю не як треба, а як хочеться.
11. Приймаючи рішення, я намагаюся продумати його наслідки.

12. Молодше покоління повинне вчитися в старших, як йому варто жити.
13. Я, як і багато людей, буваю вразливий.
14. Мені вдається бачити в людях більше, ніж вони говорять про себе.
15. Діти повинні безумовно дотримуватися вказівок батьків.
16. Я — пристрастна людина.
17. Мій основний критерій оцінювання людини — об'єктивність.
18. Мої погляди непохитні.
19. Буває, що я не поступаюся в суперечці лише тому, що не хочу поступитися.
20. Правила виправдані лише доти, поки вони корисні.
21. Люди повинні дотримуватися всіх правил незалежно від обставин.
- Підрахуйте окремо суму балів по рядках таблиці:

1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	(Д — «дитина»)
2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	(ДОР — «дорослий»)
3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	(Б — «батько»)

Розмістіть відповідні символи в порядку зменшення від найбільшого до найменшого. Якщо у вас вийшла формула **ДОР.Д.Б.**, то це означає, що ви маєте розвинуте почуття відповідальності, у міру імпульсивні і безпосередні, не схильні до повчань. Вам можна лише побажати зберегти ці якості і надалі. Вони допоможуть у будь-якій справі, пов'язаній зі спілкуванням, колективною працею, творчістю.

Гірше, якщо на першому місці стоїть **Б**. Категоричність і самовпевненість протипоказані, наприклад, педагогові, організаторові — словом, усім, хто в основному має справу з людьми, а не з машинами.

Сполучення **Б.Д.ДОР.** часом здатне ускладнити життя власникові такої характеристики. «Батько» з дитячою безпосередністю ріже «правду-матку», ні в чому не сумніваючись і не піклуючись про наслідки. Але й тут немає особливих причин для зневіри. Якщо вас не цікавить організаторська робота, гучні компанії, і ви волієте побути наодинці з книгою, кульманом або етюдником, то все в порядку. Якщо ж немає і ви захочете пересунути своє **Б** на друге або навіть на третє місце, то це цілком можливо. Вам допоможуть і групи тренування спілкування, організовані професійними психологами в багатьох містах.

**Д.** на чолі пріоритетної формули — цілком прийнятний варіант, скажемо, для наукової роботи. Ейнштейн, наприклад, один раз жартівливо пояснив причини своїх наукових успіхів тим, що він розвивався повільно і над багатьма питаннями задумався лише тоді, коли люди звичайно вже перестають про них думати. Але дитяча безпосередність добра до певних меж. Якщо вона починає заважати справі, то, виходить, настав час узяти свої емоції під контроль.

## ДІАГНОСТИКА РІВНЯ СФОРМОВАНОСТІ ТА ПРОЯВІВ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Відповідно до розвинутого вище уявлення про комунікативну компетентність особистості, пропонуємо тести для діагностики різноманітних її проявів.

### Діагностика загального рівня комунікабельності (за В.Ф. Ряховським)

*Інструкція.* За кожен відповідь «так» нараховується 2 бали, «інколи» — 1 бал, «ні» — 0 балів.

#### Опитувальник

1. Ви очікуєте на буденну ділову зустріч. Чи виводить це вас із звичної колії?
2. Чи не відкладаєте ви візит до лікаря аж доти, доки вже зовсім не сила терпіти?
3. Чи не викликає у вас невдоволення або збентеження доручення виступати з доповіддю чи повідомленням у зв'язку із якоюсь нагодою?
4. Ви маєте нагоду поїхати у відрядження до міста, де ніколи ще не бували. Чи докладете ви максимум зусиль для того, щоб уникнути цієї поїздки?
5. Чи любите ви ділитися своїми переживаннями з іншими?
6. Чи дратує вас прохання незнайомої людини (показати дорогу, назвати час, відповісти на якесь запитання тощо)?
7. Чи вірите ви в існування проблеми «батьків і дітей» та в те, що людям різних поколінь важко зрозуміти один одного?
8. Чи не посоромитеся ви нагадати знайомому, що він забув повернути 10 гривень, що їх ви позичили йому кілька місяців тому?
9. У кафе вам подали недоброякісну страву. Чи змовчите ви, лише незадоволено відсунувши тарілку?
10. У ситуації один на один з незнайомою людиною ви не розпочнете бесіду самі і вам не сподобається, якщо першою заговорить вона. Чи це так?
11. Вас жахає будь-яка довга черга (у магазині, бібліотеці, касі кіно-театру тощо). Вам легше відмовитися від свого наміру, ніж встати у хвіст і нудитися в очікуванні?
12. Чи боїтеся ви брати участь у залагодженні конфліктної ситуації?
13. У вас є власні, суто індивідуальні критерії оцінювання творів літератури, мистецтва, культури, ніяких «чужих» думок з цього приводу ви не приймаєте. Це так?

14. Почувши десь у неофіційній ситуації («в кулуарах») явно помилкову точку зору з добре відомого вам питання, ви, скоріше за все, промовчите?

15. Чи викликає у вас невдоволення прохання знайомих допомогти розібратися в якійсь проблемі чи навчальній темі?

16. Вам легше формулювати свою точку зору (думку, оцінку) у письмовій формі, ніж в усній?

**Оброблення даних.** Визначте загальну суму балів, яку ви набрали, відповідаючи на запитання тесту.

**Інтерпретація результатів.**

**32–30 балів.** Ви некоммунікбельні, і це ваша біда, оскільки саме ви, передусім, страждаєте від цього. Однак і близьким людям нелегко. На вас важко покласти в справі, що потребує групових зусиль. Намагайтеся бути більш коммунікбельними, контролюйте себе.

**29–25 балів.** Ви замкнуті, неговірки, віддаєте перевагу самотності, і тому у вас, мабуть, мало друзів. Нова робота та необхідність нових контактів якщо і не призводять вас до паніки, то надовго виводять з рівноваги. Ви знаєте цю особливість свого характеру і часто буваєте незадоволені собою. Однак не обмежуйтеся лише цим, оскільки саме від вас залежить змінити ці особливості характеру. Хіба не буває так, що чимось сильно захопившись, ви «несподівано» стаєте розкутими та коммунікбельними? Варто лише постаратися.

**24–19 балів.** Ви певною мірою товариські, у знайомій обстановці відчуваєте себе цілком упевнено. Нові проблеми вас не лякають, однак з новими людьми ви сходитеся обережно, неохоче берете участь у суперечках і диспутах. У ваших висловленнях часом занадто багато сарказму без усякої на те підстави. Усі ці недоліки у вашій владі.

**18–14 балів.** У вас нормальна коммунікбельність. Ви допитливі, охоче слухаєте цікавого співрозмовника, досить терплячі в спілкуванні з іншими, відстоюєте свою позицію без зайвої запальності. Без неприємних переживань йдете на зустріч з новими людьми. У той же час ви не любите гучних компаній, екстравагантних витівок та багатослів'я — усе це вас дратує.

**13–9 балів.** Ви дуже товариські (часом, мабуть, навіть надміру), зацікавлені, говірки, любите висловлюватися по різних питаннях, що, буває, дратує інших. Охоче знайомитеся з новими людьми, нікому не відмовляєте в проханнях, хоча не завжди можете їх виконати. Буває, що ви виходите з себе, однак швидко відходите. Чого вам бракує, так це посидючості, терпіння і відваги при зустрічі із серйозними проблемами. При бажанні, однак, ви зможете змусити себе не відступати.

**8–4 бали.** Товариськість «б'є з вас ключем». Ви завжди в курсі всіх справ. Любите брати участь у всіх дискусіях, хоча серйозні теми можуть викликати у вас нудьгу. Охоче висловлюєтесь, навіть якщо ваше уявлення про проблему більш ніж поверхове. Усюди відчуваєте себе у

своїй тарілці. Беретеся за будь-яку справу, хоча далеко не завжди можете її успішно довести до завершення. З цієї причини люди ставляться до вас із деяким побоюванням і сумнівами. Задумайтеся над цим.

**З бали і менше.** Ваша комунікабельність має хворобливий характер. Ви балакучі, багатослівні, втручаєтеся в справи, що не мають до вас ніякого відношення, беретеся судити про проблеми, в яких зовсім некомпетентні. Через це ви часто буваєте причиною різного роду конфліктів. Вам необхідно зайнятися самовихованням.

### **Діагностика потреби у спілкуванні** (за Ю.Л. Орловим)

*Інструкція:* Відповідайте «так» або «ні» на наведені нижче твердження.

#### *Опитувальник*

1. Я отримую задоволення від участі в різних урочистостях.
2. Я можу приглушити свої бажання, якщо вони суперечать бажанням моїх друзів.
3. Мені приємно виявляти прихильність до когось.
4. Я більше зосереджений на набутті впливу, ніж дружби.
5. Я відчуваю, що по відношенню до моїх друзів у мене більше прав, ніж обов'язків.
6. Коли я дізнаюся про успіхи свого друга, у мене чомусь погіршується настрій.
7. Щоб бути задоволеним собою, я повинен комусь у чомусь допомогти.
8. Мої турботи зникають, коли я опиняюся серед товаришів по роботі.
9. Мої товариші мені трохи набридли.
10. Коли я роблю погано роботу, присутність людей мене дратує.
11. Притиснутий до стіни, я кажу лише ту частину правди, яка, на мою думку, не шкодить моїм друзям чи знайомим.
12. У важкій ситуації я думаю не стільки про себе, скільки про близьку людину.
13. Неприємності у друзів викликають у мене такий стан, що я можу захворіти.
14. Мені приємно допомагати друзям, навіть якщо це завдасть мені значних клопотів.
15. Із поваги до товариша я можу погодитися з його думкою, навіть якщо він неправий.
16. Мені більше подобаються пригодницькі оповідання, ніж оповідання про кохання.



17. Сцени насилля в кіно мені огидні.
18. У стані самотності відчуваю тривогу і напруженість більше, ніж коли я знаходжуся серед людей.
19. Я вважаю, що основною радістю у житті є спілкування.
20. Мені шкода покинутих собак та кішок.
21. Я віддаю перевагу мати менше друзів, але більш близьких.
22. Я люблю бувати серед друзів.
23. Я довго переживаю сварки з близькими.
24. У мене більше близьких людей, ніж у багатьох інших.
25. У мені більший потяг до досягнень, ніж до дружби.
26. Я більше довіряю власним інтуїції та уяві в погляді на людей, ніж судженням про них інших людей.
27. Я надаю більшого значення матеріальному благополуччю та престижу, ніж радості спілкування з приємними мені людьми.
28. Я співчуваю людям, у яких немає близьких друзів.
29. Стосовно мене люди часто невдячні.
30. Я люблю оповідання про безкорисливу дружбу та любов.
31. Заради друга я можу пожертвувати всім.
32. У дитинстві я входив до однієї «тісної» компанії.
33. Якби я був журналістом, мені подобалось би писати про дружбу.

*Оброблення та інтерпретація результатів.* За кожен відповідь, що відповідає ключеві, нараховується один бал.

Ключ:

*Відповіді «так»* на твердження 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 4, 26, 28, 30, 31, 32, 33.

*Відповіді «ні»* на твердження 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Визначається загальна сума балів. Чим вища оцінка, тим більша потреба у спілкуванні.

### **Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні (за В.В. Бойко)**

*Інструкція.* Читайте наведені нижче судження та відповідайте на них «так» або «ні».

#### *Опитувальник*

1. Зазвичай у кінці робочого дня на моєму обличчі помітна втома.
2. Буває, що при першому знайомстві емоції заважають мені справити більш сприятливий вплив на партнерів (розгублююся, бентежуся, замикаюся в собі або, навпаки, багато говорю, веду себе неприродно).
3. У спілкуванні мені часто бракує емоційності, виразності.

4. Мабуть, я здаюся оточуючим надмірно строгим.
5. Я в принципі проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.
6. Я зазвичай вмію приховати від інших спалахи емоцій.
7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.
8. Буває, що я хочу виразити іншому емоційну підтримку (увагу, співчуття, співпереживання), однак він цього не відчуває, не сиріймає.
9. Часто в моїх очах або у виразі мого обличчя помітна заклопотаність.
10. У діловому спілкуванні я намагаюся приховати свої симпатії до партнерів.
11. Усі мої неприємні переживання, як правило, «намальовані» на моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка стає надмірно красномовною, експресивною.
13. Мабуть, я дещо емоційно скутий.
14. Зазвичай я знаходжуся в стані нервової напруженості.
15. Як правило, я відчуваю дискомфорт, коли доводиться обмінюватися потисками рук у діловій обстановці.
16. Іноді близькі люди підказують мені: розслаб м'язи обличчя, не криви губи, не зморщуй обличчя тощо.
17. Розмовляючи, я надмірно жестикулюю.
18. В новій ситуації мені важко бути розкутим, природним.
19. Мабуть, моє обличчя часто виражає сум або стурбованість, хоч на душі у мене спокійно.
20. Мені важко дивитися в очі при спілкуванні з малознайомою людиною.
21. Якщо я хочу, то завжди можу приховати ворожість до поганої людини.
22. Мені часто буває чомусь весело без усякої причини.
23. Мені дуже просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: сум, радість, переляк, розпач тощо.
24. Мені говорили, що мій погляд важко витримати.
25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, навіть якщо ці почуття до неї відчуваю.

**Оброблення даних.** Підведіть підсумки самооцінювання за допомогою запропонованого ключа (бал 1 за кожний збіг вашої відповіді з наведеним нижче ключем).

*Невміння керувати емоціями, дозувати їх* (відповіді «так» на запитання 1, 11, 16 та «ні» на запитання 6, 21).

*Неадекватний прояв емоцій* (відповіді «так» на запитання 7, 12, 17, 22 та «ні» на запитання 2).

*Негнучкість та невиразність емоцій* (відповіді «так» на запитання 3, 8, 13, 18 та «ні» на запитання 23).

*Домінування негативних емоцій* (відповіді «так» на запитання 4, 9, 14, 19, 24).

*Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (відповіді «так» на запитання 5, 10, 15, 20, 25).*

**Інтерпретація даних.** Підрахуйте загальну суму набраних вами балів. Вона може коливатися в межах 0–25. Чим більше балів, тим очевидніші ваші емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні. Однак якщо ви набрали дуже мало балів (0–2), то це свідчить або про вашу нещирість у своїх відповідях, або про те, що ви надто погано знаєте себе. Якщо ви набрали не більше ніж 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають вам спілкуватися з іншими; 6–8 балів — у вас є деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні; 9–12 балів — свідчення того, що ваші «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з людьми; 13 балів і більше — емоції шкодять встановленню контактів з ними, можливо, вам притаманні якісь дезорганізуючі реакції чи стани.

Зверніть увагу, чи немає у вас конкретних «перешкод» (це ті параметри, за якими ви набрали 3 і більше балів).

### **Діагностика типових способів поведінки в конфліктних ситуаціях (за допомогою тесту Томаса)**

*Інструкція.* Для виявлення домінуючих стилів поведінки в конфліктній ситуації слід заповнити опитувальник, що складається з набору альтернативних суджень (а і б). У кожному випадку слід, уважно ознайомившись із ними, вибрати те, яке більше відповідає тому, як ви зазвичай дієте.

#### *Опитувальник*

1. а) інколи я дозволяю іншим узяти на себе відповідальність за вирішення питання, що викликає суперечку;  
б) замість обговорення того, у чому наші позиції не збігаються, я стараюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.
2. а) я стараюся знайти компромісне рішення;  
б) я намагаюся владнати ситуацію з урахуванням інтересів іншої людини та моїх власних.
3. а) як правило, я наполегливо досягаю свого;  
б) іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.
4. а) я стараюся знайти компромісне рішення;  
б) я стараюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її.
5. а) залагоджуючи суперечливу ситуацію, я завжди намагаюся знайти підтримку у іншої людини;  
б) я намагаюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.

6. а) я прагну уникнути неприємностей для себе;  
 б) я стараюся добитися свого.
7. а) я стараюся відкласти вирішення суперечливого питання, з тим щоб у свій час вирішити його остаточно;  
 б) я вважаю за можливе поступитися в чомусь, щоб домогтися свого в іншому.
8. а) як правило, я наполегливо добиваюся свого;  
 б) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та інтереси, які зачеплені.
9. а) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки, що виникли;  
 б) я стараюся добитися свого.
10. а) я твердо прагну добитися свого;  
 б) я стараюся знайти компромісне рішення.
11. а) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтереси;  
 б) я намагаюся заспокоїти іншого і, передусім, зберегти наші стосунки.
12. а) часто я уникаю займати позицію, яка могла б викликати суперечку;  
 б) я даю змогу іншій людині в чомусь залишитися при своїй думці, якщо вона також іде назустріч мені.
13. а) я пропоную щось середнє;  
 б) я настоюю, щоб усе було зроблено по-моєму.
14. а) я повідомляю іншого про свою точку зору і запитую, що думає з цього приводу він;  
 б) я намагаюся показати іншому логіку та перевагу моєї позиції.
15. а) я намагаюся заспокоїти іншого і, передусім, зберегти наші стосунки;  
 б) я стараюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.
16. а) я стараюся не зачепити почуттів іншої людини, не образити її;  
 б) як правило, я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.
17. а) я стараюся добитися свого;  
 б) я стараюся зробити все, щоб уникнути марного напруження взаємин.
18. а) якщо для іншої людини це дуже важливо, я дозволю їй настоювати на своєму;  
 б) я даю змогу іншій людині в чомусь залишитися при своїй думці, якщо вона також іде назустріч мені.
19. а) насамперед я прагну виявити всі суперечливі питання та зачеплені інтереси;  
 б) я стараюся відкласти вирішення суперечливого питання, з тим щоб у свій час вирішити його остаточно.
20. а) я пробую зразу подолати наші розбіжності;

б) я прагну знайти найкраще поєднання втрат і здобутків для нас обох.

21. а) я прагну бути уважним до інтересів та слів іншого;

б) я завжди схильний до прямого обговорення проблеми.

22. а) я намагаюся знайти середню позицію між моєю та тією, яку займає інша людина;

б) я відстоюю власну позицію.

23. а) як правило, я намагаюся вдовольнити бажання кожного з нас;

б) інколи я дозволяю іншим взяти на себе відповідальність за вирішення питання, що викликає суперечку.

24. а) якщо для іншого його позиція дуже важлива, я стараюся піти йому на зустріч;

б) я намагаюся схилити іншу людину до компромісу.

25. а) я пробую переконати іншого у своїй правоті;

б) я намагаюся бути уважним до аргументів іншого, враховувати його позицію.

26. а) я пропоную, як правило, середню позицію;

б) я майже завжди намагаюся вдовольнити інтереси кожного з нас.

27. а) як правило, я намагаюся уникати суперечок;

б) якщо для іншого його позиція дуже важлива, я стараюся піти йому на зустріч.

28. а) я стараюся добитися свого;

б) улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. а) я пропоную середню позицію;

б) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через суперечки.

30. а) я стараюся не зачепити почуття іншої людини, не образити її;

б) я завжди намагаюся зайняти таку позицію в суперечці, щоб ми обоє досягли успіху.

#### *Оброблення та інтерпретація даних.*

В методиці розрізняються п'ять можливих стилів поведінки особистості в конфліктній ситуації, а саме:

*змагання* — коли людина активно переслідує власну мету і намагається за будь-яку ціну задовольнити власні інтереси, ігноруючи мету та інтереси іншої людини;

*співробітництво* — коли партнери прагнуть знайти таке вирішення проблеми, за якого буде досягнута мета та вдоволені потреби кожного;

*компроміс* — коли партнери намагаються знайти задовільний баланс своїх інтересів та потреб;

*уникнення* — коли людина відмовляється від взаємодії, бачачи марність своїх зусиль або ж відкладаючи взаємодію до кращих часів;

*приспосовання* — коли людина намагається створити умови для задоволення потреб партнером та досягнення ним своїх цілей.

**Ключ до опитувальника:**

*змагання* — 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а;

*співробітництво* — 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б;

*компроміс* — 2-а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а;

*утикнення* — 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б;

*приспосування* — 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Якщо обраний варіант відповіді збігається з ключем, то опитуваний отримує один бал. Потім знаходимо суму балів по кожному з можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації. Отримані кількісні показники порівнюються між собою для виявлення домінуючих тенденцій поведінки людини в конфліктній ситуації.

### **Чи піддаєтесь ви навіюванню?**

Чи легко Вас переконати, чи легко Ви підлягаєте навіянню, чи достатньо Ви оптимістичні — дізнатися про все це, вважаємо, Вам допоможе такий тест:

1. Після кожного нового повідомлення про будь-яку нову дієту або найраціональніший спосіб життя Ви:

а) відразу переглядаєте або навіть змінюєте свій спосіб життя, режим харчування;

б) задумуєтесь, що з цього може знадобитися і Вам;

в) ніколи не звертаєте на це уваги (на Вашу думку, людство і збереглося тому, що ніколи про це не задумувалося).

2. Якщо на Вашому обличчі висип чи Ви поранили обличчя під час гоління, Ви:

а) не виходите з дому, поки обличчя не заживе, бо Вам здається, що якщо Ви вийдете в такому вигляді, всі звертатимуть на Вас увагу;

б) Ви намагаєтесь будь-яким чином приховати це, а якщо зустрічаєте кого-небудь із знайомих, відразу ж пояснюєте, що з Вами сталося;

в) Ви не будете звертати на це уваги, цікавість сторонніх Вас не турбує.

3. Якщо Ви відчули, що хтось іде за Вами і ледь не наступає Вам на п'яти, Ви:

а) прискорюєте крок;

б) Вам все одно, але з цікавості Ви оглядаєтесь і дивитесь, хто це.

4. Вам потрібно прийняти рішення, і Ви:

а) не говорите з іншими, тому що боїтесь одержати суперечні поради, які зб'ють Вас;

б) шукаєте поради, але врешті-решт робите по-своєму;

в) слухаєте лише самого себе.

5. Ви трохи захворіли, проте не звертаєтесь до лікаря:
- а) там багато хворих, які стануть розповідати про власні нездужання, а це Вас роздратовує;
  - б) у Вас просто немає для цього часу. Ви впевнені, що пройде само собою;
  - в) лікар може сказати Вам щось неприємне.

6. Якщо на новому місці роботи (навчання) всі раптово починають стверджувати, що Ви дуже симпатична людина, а на попередньому місці у Вас були проблеми в спілкуванні з людьми, то Ви думаєте, що:
- а) нові колеги (студенти) праві, на старому місці Вас просто не розуміли;
  - б) вони менш вимогливі;
  - в) вони більш спокійні, філософськи до всього ставляться.

7. До театру, кіно Ви йдете відразу, як тільки зрозумієте, що герой, про якого йдеться:
- а) схожий на Вас, у нього такі самі проблеми і Вам цікаво, як він їх вирішить;
  - б) герой та обставини зовсім не схожі на Ваші, тому все це Вам цікаво, щоб порівняти з собою;
  - в) Ви дивитесь з однаковим задоволенням фільми, спектаклі, не порівнюючи героїв із собою.

8. Якщо стверджують, що останнім часом Ваша робота не поліпшується, то:
- а) це сильно травмує Вас, Ви починаєте працювати ще гірше;
  - б) Ви самі не помічаєте такого спаду в роботі, тому вважаєте, що Вас хочуть збити з толку;
  - в) Ви самі намагаєтесь скласти рівень своєї роботи і зробити висновок, що хоча вона і небездоганна, але Ви працюєте з інтересом і не гірше за інших.

9. Якщо водій таксі подивиться на Вас з погано прихованою досадою, то Ви:
- а) вирішите, що він, можливо, людина завжди всім незадоволена;
  - б) можливо, він дуже втомився;
  - в) вирішите, що Ви йому просто не сподобались.

10. Як тільки Ви згадуєте про Ваших бабусю і дідуся, з якими Ви не живете разом, або про своїх батьків, то:
- а) Ви бачите розташування кімнат, предметів у їхньому домі;
  - б) Вам навіть інколи вчуваються їхні голоси;
  - в) Вам насамперед пригадується запах у їхньому домі, Ви його майже «відчуваєте».

Якщо Ваші відповіді склали передусім групу «а» і «б», то можна зазначити, що Ви достатньо спокійна, оптимістична людина, яка не позбавлена відповідного рівня самокритики. Ви здатні реагувати на зміни, проте спочатку старанно їх обдумуєте, обговорюєте. Ви піддаєтеся навіянню насамперед відносно тих речей, які найбільше Вас цікавлять.

Якщо у Ваших відповідях понад усе (або навіть усе) «в», то, мабуть, Ви надто самонадійні, часто буваєте впертим. Ви надто легковажно ставитеся до багатьох важливих речей.

## МЕТОДИКА ВИВЧЕННЯ РІВНЯ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ

*Інструкція.* У цьому тесті пропонується 10 ситуацій, у яких описується Ваша реакція на них. Кожну з них необхідно оцінити як правильну чи неправильну стосовно Вас. Якщо твердження істинне або переважно істинне, то ми оцінюємо його літерою В, а якщо неправильне або переважно неправильне — літерою Н.

### Тестові завдання

1. Мені здається важким мистецтво копіювати звички інших людей.
2. Я, можливо, зміг би зіграти дурника, для того щоб повернути до себе увагу чи розвеселити оточуючих.
3. З мене вийшов би непоганий актор.
4. Іншим людям інколи здається, що я хвилююся більше, ніж це є насправді.
5. В компанії я рідко знаходжуся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях та в спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся по-різному.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому щиро переконаний.
8. Щоб мати успіх у роботі та в стосунках з людьми, я намагаюся бути таким, яким вони мене хочуть бачити.
9. Я можу бути люб'язний з людьми, які мені дуже не подобаються.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

### Аналіз результатів

Підрахунок результатів: по одному балу нараховується за відповіді Н на 1, 5, 7 питання, та за відповідь В — на решту.

**0–3 бали.** У Вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка рівномірна (однакова) незалежно від ситуації. Ви здатні до щирого розкриття в спілкуванні. Дехто вважає Вас «невигідним» у спілкуванні через Вашу прямолінійність.



**4–6 балів.** У Вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але стримані у своїх емоціях, у своїй поведінці зважаєте на оточуючих людей.

**7–10 балів.** У Вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, невимушено себе почуваетесь та здатні передбачити враження, яке справляете на оточуючих.

### МЕТОДИКА «ВАШ СТИЛЬ СПІЛКУВАННЯ»

Нам рідко вдається поглянути на себе «збоку», але ж у кожного існує улюблена манера спілкування, та, до якої так звикли — її називають стилем. Ваш стиль спілкування допоможе визначити цей тест.

Інструкція. На кожне із 20 питань дано три варіанти відповідей: підкресліть ту, яка Вас задовольняє. Якщо жодна відповідь Вам не підходить, переходьте до наступного запитання.

### Тестові завдання

**1. Чи здатні Ви шукати шляхи примирення після чергового конфлікту?**

1. Завжди.
2. Іноколи.
3. Ніколи.

**2. Як Ви поведетеся в критичній ситуації?**

1. Внутрішньо переживаєте.
2. Зберігаєте повний спокій.
3. Втрачаєте контроль над собою.

**3. Яким вважають Вас колеги?**

1. Самовпевненим.
2. Товариським.
3. Спокійним незалежним і незалежним.

**4. Як Ви відреагуєте, якщо Вам запропонують відповідальну посаду?**

1. Приймете її з деякими застереженнями.
2. погодитися без роздумів.
3. Відмовитесь від неї заради власного спокою.

**5. Як Ви будете себе вести, якщо хто-небудь із колег без дозволу візьме з Вашого столу потрібну Вам річ?**

1. Влаштуєте скандал.
2. Змусите його повернути.
3. Запитаєте, чи не потрібно ще чогось.

**6. Якими словами Ви зустрінете чоловіка (дружину), якщо він (вона) повернувся (-лася) з роботи пізніше, ніж завжди?**

1. Що тебе так затримало?
2. Де ти вештаєшся допізна?
3. Я вже почав (почала) хвилюватися.

**7. Як Ви поведетеся за кермом автомобіля?**

1. Намагаєтесь обігнати машину.
2. Вам усе рівно, скільки машин Вас обігнало.
3. Поїдете з такою швидкістю, з якою не можна Вас наздогнати.

**8. Якими Ви вважаєте свої погляди на життя?**

1. Збалансованими.
2. Легковажними.
3. Вкрай жорсткими.

**9. Що Ви робите, якщо не все вдається?**

1. Намагаєтесь більше звинуватити іншого.
2. Змиритесь.
3. Стаєте обережним.

**10. Як Ви реагуєте на фейлетон про випадки розпущеності в середовищі сучасної молоді?**

1. Час би вже заборонити молоді такі розваги.
2. Необхідно створити молоді умови для організованого культурного відпочинку.
3. І чого ми з ними панькаємося?

**11. Що Ви відчуваєте, якщо посада, яку Ви хотіли зайняти, дісталася іншому?**

1. І навіщо я на це нерви витрачав(ла)?
2. Напевне, ця людина приємніша керівникові.
3. Може, мені це вдасться іншим разом.

**12. Що Ви відчуваєте, коли дивитесь страшний фільм?**

1. Страх.
2. Сумуєте.
3. Отримуєте задоволення.

**13. Як Ви будете поводитися, якщо утворилася «дорожня пробка» і Ви запізнюєтесь на важливі збори?**

1. Нервуватимете.
2. Будете прагнути здобути довіру партнерів.
3. Засмутитеся.

**14. Як Ви будете ставитись до своїх спортивних успіхів?**

1. Обов'язково намагаєтесь виграти.
2. Цінуєте задоволення, відчуття себе знову молодим.
3. Дуже нервуєте, якщо програєте.

**15. Як Ви вчините, якщо Вас погано обслужили в ресторані?**

1. Стерпите, щоб не було скандалу.
2. Викличете офіціанта і зробите йому зауваження.
3. Підете зі скаргою до директора ресторану.

**16. Як Ви вчините, якщо Вашу дитину образили в школі?**

1. Поговорите з учителем
2. Вчинете скандал батькам винної дитини.
3. Порадите дитині дати здачу.

**17. Яка Ви людина?**

1. Середня.
2. Самовпевнена.
3. Пробивна.

**18. Що Ви скажете підлеглому, з яким зіткнулися у дверях?**

1. Пробачте, це моя провина.
2. Нічого, це пусте.
3. А більш уважним Ви не можете бути?

**19. Ваша реакція на статтю в газеті про хуліганство в колі молоді?**

1. Коли ж нарешті буде прийнято запобіжні заходи?
2. Потрібно було б ввести суворі покарання.
3. Не можна все звалювати на молодь. Винні і вихователі.

**20. Яку тварину Ви любите?**

1. Тигра.
2. Домашнього кота.
3. Ведмедя.

## Аналіз результатів

Біля запитання (прономерованого цифрами) у вертикальній колонці знаходиться та відповідь, яку Ви підкреслили. Опишіть її в об'явах за ключем. Усі бали додайте.

Якщо Ви не вибрали відповіді із запропонованих варіантів, то з цього питання Ви набрали 0 балів.

### Ключ

ЗАПИТАННЯ																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3
2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2
3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	1

**35–44 бали.** Ви в міру агресивні, Вам щастить у житті, оскільки у Вас достатньо здорового честолюбства. До критики Ви ставитеся доброзичливо, якщо вона ділова і без претензій.

**45 балів і більше.** Ви дуже обережні і невірноважені, нерідко буваєте жорстоким щодо інших людей. Сподівається дійти до управлінських «верхів», розраховуючи на свої сили. До критики ставитеся двозначно: критику «зверху» сприймаєте як належну, а критику «знизу» сприймаєте боляче. Можете переслідувати критиків «знизу».

**34 бали і менше.** Ви надмірно миролюбні, що зумовлено недостатньою впевненістю у власних силах і можливостях. Але це не означає, що Ви грієтеся під будь-яким вітром. І все ж більше рішучості Вам не завадить. До критики «знизу» ставитеся доброзичливо, але боїтеся критики «зверху».

Якщо Ви із семи питань і більше набрали по три бали і менше, ніж із семи питань — по одному балу, то Ваша агресивність має швидше руйнівний, ніж конструктивний характер. Ви схильні до непродуманих дій. Ставитеся до людей зверхньо і своєю поведінкою провокуєте конфліктні ситуації, яких могли б уникнути.

Якщо ж із семи і більше питань Ви одержуєте по одному балу і менше ніж із семи питань — по три бали, то Ви дуже замкнуті. Це не значить, що Вам не притаманні спалахи агресивності, просто Ви їх добре гальмуєте.

## ПСИХОЛОГІЧНІ ВПРАВИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ З КУРСУ «ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ»

1. Дайте відповідь з погляду філософії, що таке спілкування, його роль у житті людини. Проілюструйте прикладами з історії людства, щодо розуміння процесу спілкування для життя суспільства.

2. Напишіть твір-есе «Спілкування як потреба життя».

3. Спостерігаючи за власним життям і життям інших, визначте можливий вплив вміння спілкуватися на становлення людини як особистості та фахівця. Проілюструйте прикладами цю залежність (кореляцію).

4. Виберіть особу, з якою ви часто спілкуєтеся, і спробуйте розкрити особливості її комунікативної сфери. Напишіть про це невеликий твір.

5. Опишіть, як відбувається спілкування на соціальних рівнях: «індивід–індивід», «індивід–група», «група–соціум». Проілюструйте прикладами.

6. Підтвердіть або ж спростуйте твердження про те, що індивід трансформується в особистість через спілкування із собі подібними.

7. Як Ви поясните феномен Мауглі або Робінзона Крузо з погляду процесу комунікації?

8. Розкрийте та опишіть основні функції спілкування, їхній взаємовплив та взаємозалежність. Проілюструйте прикладами.

9. Більшість вітчизняних дослідників розмежовують поняття «спілкування» та «комунікація». А який смисл Ви вкладаєте в ці поняття, та чи є вони для вас тотожними?

10. Поясніть, у чому подібність та відмінність людської мови та «мови» тварин. Наведіть вагомні докази того, що мовленнєва діяльність властива лише людині.

11. Чи має спілкування особливо велике значення в онтогенетичному розвитку дитини? Чи свідчить це твердження про те, що потреба у спілкуванні не є природженою?

12. Як Ви можете пояснити з погляду процесу спілкування виникнення у людей відчаю, нудьги та навіть депресії?

13. Поясніть, як Ви розумієте філософське значення висловів: «Мислити образно», «Краще один раз побачити ніж один раз почути» (Леонардо да Вінчі), «Скажи щось, щоб я тебе побачив» (Сократ).

14. Відомо, що на етапі початкового оволодіння мовою дитина, намагаючись задовольнити власні потреби, вимовляє певні слова, але слів не вистачає. Що приходить їй на допомогу? Проілюструйте прикладами.

15. Наведемо ситуацію: «Читаючи будь-яку книгу, ми спілкуємося з автором цієї книги, навіть не знаючи його, не бачачи, не контактуючи з ним отримуємо інформацію». Чи відбувається при цьому процес комунікації? Який вид спілкування проявляється при цьому?

16. Поясніть з позиції проксемики поведінку людей у ситуації: «Ви заходите в громадський транспорт у час пик, багато людей, тисно, люди стоять близько один до одного, тримають малу дистанцію між собою. Дехто відхиляється, відвертається в інший бік, дивиться постійно у вікно, інший читає газету, книгу, хтось слухає музику — все це задля того, щоб уникнути прямого небажаного контакту».

17. Яке відсоткове співвідношення між вербальними та невербальними засобами спілкування, якщо взяти весь процес комунікації за 100 %? Поясніть це з позиції свідомого та несвідомого проявів спілкування.

18. Що більш інформативніше скаже про людину вияв її вербальних чи невербальних засобів? Дайте пояснення висловам: «Тремтить як осиновий листок», «Зціпив зуби», «Дивиться як кіт на сметану», «Живуть як собака з кішкою», «Ховає очі». Які емоції передає «мова тіла»?

19. Як можна проінтерпретувати ці жести — як відкриті чи закриті: людина при діловій розмові — піджак розстібнутий, ноги розпрямлені, руки не схрещені перед собою, вільно сидить на стільці, погляд вперед, наявний візуальний контакт?

20. Яку поведінку можна очікувати від людини, в інтимну зону якої різко втрутилася інша людина без її дозволу? Чи зможете Ви навести приклади професій, представникам яких дозволено втручатися в інтимну зону іншої людини? І професії, які використовують недозволені методи втручання в інтимну зону іншої людини, з певною метою?

21. Який вид запитань варто поставити під час бесіди з іншою людиною, щоб викликати нові запитання і вказати на невирішені проблеми або забезпечити підтримку вашої позиції шляхом мовчазного схвалення?

22. Спостерігаючи по телевізору політичні промови сучасних політиків, визначте як вони відрізняються від інших форм спілкування своєю емоційністю, чіткістю, насиченістю, дієвістю. Проілюструйте прикладами відмінність однієї політичної промови від іншої. В чому, на вашу думку, тут криється таємниця успішності чи неуспішності промови?

23. Дайте тлумачення невербальної поведінки людини в такому прикладі. Людина сидить під час бесіди, схрестивши руки на грудях, заложивши ногу на ногу. Долонь не було видно майже зовсім. Погляд зустрічається зі співбесідником 1/3 часу. Відповіді супроводжуються потиранням повіки та дотиком до носа.

24. Які стратегії поведінки в конфлікті ви знаєте? Визначте стратегію поведінки, яка вам імпонує найбільше, і обґрунтуйте свою відповідь.

25. Наведіть приклад конфлікту, зазначивши всі його основні елементи та фази. Визначте, на якій фазі розвитку знаходиться описаний вами конфлікт, тип конфлікту і варіанти його типології.

26. Виведіть основні психологічні причини і види конфліктів. Перерахуйте найбільш типові для Вас конфліктогени спілкування та конфлік-

тогени, на які Ви найбільш боляче реагуєте. Прослідкуйте, чи є між ними зв'язок, і якщо є, то який.

27. Опишіть будь-який конфлікт, який був у Вашому житті, визначте в ньому елементи формули конфлікту і зобразіть карту конфлікту. Намагайтесь проаналізувати, які тактики поведінки використовуються учасниками конфлікту, і відповідно, чи можна вирішити такий конфлікт. Які методи для конструктивного вирішення Ви запропонуєте?

28. Напишіть твір-есе «Мої конфліктогени спілкування» (з заповненням таблиці — див. *Додаток*).

29. Опишіть психологічні основи спілкування в лікувально-діагностичному закладі.

30. Охарактеризуйте комунікативну компетентність лікаря та її роль в ефективній і безконфліктній взаємодії з пацієнтом.

31. Як проявляються основні функції спілкування в системі «лікар-пацієнт». Проілюструйте прикладами.

32. Напишіть твір-опис на тему: «Роль психологічних особливостей особистості лікаря в лікувальній взаємодії».

33. Наведіть психологічні особливості проведення бесіди лікаря та пацієнта на різних етапах лікувально-діагностичного процесу.

34. Які можуть виникати конфлікти між особами, що задіяні в лікувально-діагностичному процесі? Способи їх вирішення та попередження конфліктів. Проілюструйте прикладами.

35. У чому специфіка педагогічної діяльності викладача вищого навчального закладу порівняно з діяльністю шкільного вчителя?

36. Які психологічні умови визначають ефективність діяльності викладача вищої школи?

37. Довести, що педагогічна діяльність викладача має творчий характер. Особливості педагогічної творчості.

38. Як ви вважаєте, в чому полягає проблема критеріїв оцінювання ефективності діяльності викладача вищої школи?

39. У чому суть суб'єкт-об'єктних стосунків між викладачем та студентом? Чому дуже шкідливе безособове ставлення викладача до студента?

40. Визначте та проілюструйте прикладами позицію викладача щодо студента: розуміння, визнання, прийняття.

41. Які стилі педагогічного спілкування є найбільш оптимальними щодо розв'язання завдання його професійної підготовки? Доведіть свою думку.

42. Які психологічні засоби, методи та прийоми підвищують ефективність педагогічного спілкування зі студентською аудиторією під час лекцій, семінарських занять та іспиті?

43. Згадайте три випадки, коли Ви допомогли комусь вирішити проблему за допомогою спілкування.

44. Як ви поясните з позиції спілкування такі приказки та прислів'я:

*Що маєш казати — наперед обміркуй.*

*Краще мочати, ніж брехати.*

*Мудрий не все скаже, що знає, а дурний не все знає, що каже.  
Слово не горюєць, видетить не тільки ти  
Шабля раниць тію, а слово — душу  
Слово старше за зброю.  
Від солодких слів буває лірко.  
Не кидай словами, як пес хвостом  
Слово до слова — зложиться мова*

Напишіть коротку промову на одну з запропонованих тем:

«Слово — зброя. Як усяку зброєю, його треба чистити й доглядати»

(*М. Рильський.*)

«Чудова думка втрачає всю свою цінність, якщо вона погано висловлена» (*Вольтер.*)

«Скажи будь-що, щоб я тебе побачив» (*Сократ.*)

«О слів жорстока і солодка влада!» (*Б. Олійник.*)

«Мрію я словами відмикати людське серце...» (*Л. Забашта.*)

45. Напишіть текст рекламного оголошення про курси, на яких навчають мовленнєвій комунікації (вказіть, що саме тут буде вивчатися та яку користь це може принести в житті). Виберіть найбільш вдалий варіант реклами.

46. Які невербальні сигнали з наведених нижче слід визнати конфліктогенними, а які — синтонними: дивитися на годинник; перебирати папірці на столі; присуватися ближче до співбесідника; набирати повітря в легені для заперечення; дивитися в очі?

47. Складіть промову на тему: «Сучасний шлюб та його перспективи» за поданими тезами:

— *любов як основа шлюбу;*

— *церковний та світський погляд на шлюб;*

— *проблема розлучення: причини та моральні аспекти;*

— *зміна ставлення до вільного виховання в сучасному суспільстві;*

— *нетрадиційні форми шлюбних відносин та ставлення до них суспільства.*

48. Спробуйте виголосити промову-експромт на одну із запропонованих тем:

— *Проблема сучасної освіти.*

— *Чорнобиль оселяється в кожній людині.*

— *Що таке щастя?*

— *Християнству дві тисячі років.*

49. Уявіть, що Ви вперше виступаєте перед дитячою аудиторією. Ви старанно підготували свій урок, написавши детально конспект, і читаете його як лекцію. Але клас абсолютно не слухає Вас: посилюється гамір, діти повністю втрачають інтерес до того, що Ви читаете. Що краще зробити — «навести порядок» і продовжувати читати свій чудово написаний конспект чи спробувати перейти до живого слова?



НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Мирослава Мирославівна ФІЛОНЕНКО

# ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

**Підручник**

Керівник видавничих проектів – *Б.А.Сладкевич*  
Друкується в авторській редакції  
Дизайн обкладинки – *Б.В. Борисов*

Підписано до друку 30.05.2008. Формат 60x84 1/16.  
Друк офсетний. Гарнітура PetersburgС.  
Умовн. друк. арк. 12,6.  
Наклад 1000 прим.

Видавництво «Центр учбової літератури»  
вул. Електриків, 23  
м. Київ, 04176  
тел./факс 425-01-34, тел. 451-65-95, 425-04-47, 425-20-63  
8-800-501-68-00 (безкоштовно в межах України)  
e-mail: office@uabook.com  
сайт: WWW.CUL.COM.UA

Свідоцтво ДК № 2458 від 30.03.2006

# Найбільший роздрібний інтернет-магазин навчальної літератури за цінами видавництв.

Можливість оплати на пошті після отримання замовлення, або кредитною картою.

про книжки | створити замовлення | каталог | про нас | новини | контакти

центр навчальної літератури

Знайти

каталог видань

- Новинки каталогу
- Аудит, бухгалтерський, кадровий облік
- Фінанси
- Економіка
- Менеджмент
- Маркетинг
- Правова література
- Гуманітарні науки
- Природні та технічні науки

Видання за видавничими цінами


- Новинки каталогу
- Книги видавництва "Сварог"
- Філософія, соціологія, психологія, педагогіка, політологія
- Історія, політика, етнографія, народознавство, культура та мистецтво
- Економіка, економічні науки
- Природні науки, держава і право
- Природні науки і техніка
- Медицина, фізичне

газети та журнали | партнери


**www.cul.com.ua**  
e-mail: [info@cul.com.ua](mailto:info@cul.com.ua)

КАТАЛОГ


НОВИНИ

 Код: 029416  
Формування та розвиток моделі корпоративного управління. Навчальний посібник. (ч/м)к)  
Автор: Куча П.В.  
Рік видання: 2007  
Страниць: 264  
Примітка: У роботі досліджена проблема корпоративного управління в країнах з трансформаційною економікою. Розглядається закономірності, особливості та протиріччя функціонування національної моделі корпоративного управління в країнах з трансформаційною економікою...  
ціна: 28.00 грн.

---

 Код: 029408  
Економічна діагностика. Практикум. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. (теорія)  
Автор: Костенко Т.Д.  
Рік видання: 2007  
Страниць: 206  
Примітка: Навчальний посібник спрямовано на розширення аналітичних навичок студентів і засвоєння методик діагностики фінансово-економічного стану промислових підприємств. Наведений зміст лекційних і практичних занять з дисципліни «Економічна діагностика», «...»  
ціна: 22.00 грн.

---

 Код: 029409  
Міжнародні фінанси. 3-є видання. Навчальний посібник рекомендовано МОН України. (теорія)  
Автор: Козак Ю.Г.  
Рік видання: 2007  
Страниць: 640  
Примітка: У книзі йдеться про філософію міжнародних фінансів, закономірності розвитку світової економіко-фінансової системи. Особливий наголос зроблено на висвітленні питань щодо функціонування міжнародних відносин, особливостей міжнародного фінансового менеджменту...  
ціна: 52.00 грн.

ISBN 978-966-364-740-1



9 789663 164740 1