

О. В. БОГАЧ, С. М. КІРШО

**ПСИХОЛОГІЯ
ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ



О.В. БОГАЧ, С.М. КІРШО

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Навчально-методичний посібник

Одеса ОНЕУ - 2020

УДК 37.034:378

ББК 87.7

Б72

Рекомендовано Вченою радою Одеського національного економічного
університету №7 від «26» травня 2020)

Рецензенти:

Саннікова О. П. – д. психол. н., професор, завідувач кафедри загальної та диференціальної психології Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К.Д. Ушинського

Никифорова В. Г. – д. екон. н., професор кафедри управління персоналом і економіки праці Одеського національного економічного університету

Акімова Л. Н. – канд. психол. н., доцент кафедри мовної та психолого-педагогічної підготовки Одеського національного економічного університету

Б72 Богач О. В., Кіршо С. М. Психологія ділового спілкування : навчально-методичний посібник. Одеса: ОНЕУ, 2020. 290 с.

Посібник орієнтовано на оптимізацію теоретичної й практичної психологічної підготовки студентів економічних спеціальностей. Матеріал посібника ґрунтується на класичних і сучасних наукових дослідженнях у галузі загальної психології і психології ділового спілкування та спрямовується на розвиток психологічної компетентності студентів. У посібнику представлено різноманітні форми й методи роботи зі студентами, а також завдання як для аудиторної, так і для самостійної роботи.

Видання призначено для студентів економічних спеціальностей усіх форм навчання ЗВО, а також буде корисним для віх, хто цікавиться психологією.

ЗМІСТ

Передмова.....	
Розділ 1. Загальні положення психології як науки.....	
1.1. Предмет і завдання психології як науки.....	
1.2. Основні джерела психологічних знань.....	
1.3. Етапи розвитку психології	
1.4. Еволюція психіки. Свідомість та самосвідомість особистості.....	
1.5. Принципи та методи сучасної психології.....	
Розділ 2. Біопсихічні та психосоціальні властивості людини.....	
2.1. Темперамент як психодинамічна характеристика особистості.....	
2.2. Історія вивчення темпераменту.....	
2.3. Характеристика типів темпераменту.....	
2.4. Поняття характеру.....	
2.5. Структура характеру.....	
2.6. Акцентуації характеру.....	
2.7. Чинники формування характеру.....	
2.8. Види здібностей.....	
2.9. Структура здібностей.....	
Розділ 3. Пізнавальні процеси. Афективна сфера особистості.....	
3.1. Загальна характеристика психічних пізнавальних процесів.....	
3.2. Відчуття та сприймання як початкові рівні пізнання.....	
3.3. Пам'ять, її види та характеристики.....	
3.4. Увага. Властивості уваги.....	
3.5. Мислення і мова.....	
3.6. Уява. Значення уяви у формуванні творчої особистості.....	
3.7. Емоції та почуття.....	
3.8. Воля.....	
Розділ 4. Особистість у системі психологічних знань.....	
4.1. Порівняльна характеристика понять «індивід», «індивідуальність», «особистість».....	
4.2. Психологічна структура особистості.....	
4.3. Рушійні сили розвитку особистості.....	
4.4. Особистість і соціальні ролі.....	
4.5. Механізми психологічного захисту особистості.....	
Розділ 5. Ділове спілкування як компонента людської діяльності	
5.1. Спілкування як специфічний вид активності особистості.....	
5.2. Ділове спілкування та його особливості.....	
5.3. Рівні та стилі ділової взаємодії.....	
5.4. Техніки комунікації у ситуаціях ділового спілкування.....	

Розділ 6. Психологічні особливості подолання деструктивності у діловому спілкуванні	
6.1. Психологічний вплив як складова процесу спілкування.....	
6.2. Типи комунікативних бар'єрів та шляхи їх подолання.....	
6.3. Особливості прояву маніпулятивної поведінки як бар'єру спілкування	
Розділ 7. Психологічні характеристики основних форм ділового спілкування	
7.1. Ділова бесіда як форма ділового спілкування, її функції та види.....	
7.2. Характеристика та етапи ділової бесіди.....	
7.3. Типи співрозмовників у діловому спілкуванні.....	
7.4. Ділова нарада як форма колективного обговорення ділових проблем.....	
7.5. Збори як форма колективного обговорення службових та виробничих проблем.....	
7.6. Особливості проведення дискусії.....	
7.7. Проведення ефективних переговорів.....	
7.8. Ділова телефонна розмова.....	
7.9. Сучасна презентація як активна взаємодія	
Розділ 8. Шляхи попередження та розв'язання конфліктних ситуацій під час ділового спілкування	
8.1. Конструктивні та деструктивні функції конфліктів у сфері ділового спілкування.....	
8.2. Найпоширеніші причини виникнення виробничих конфліктів та шляхи їх запобігання.	
8.3. Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.....	
8.4. Медіація як сучасний метод розв'язання конфліктних ситуацій.....	
Розділ 9. Професійна культура спілкування і діловий етикет.....	
9.1. Роль етики у ділових відносинах	
9.2. Особливості ділового етикету та протоколу.....	
9.3. Етика ділових взаємовідносин керівника та підлеглих.....	
Завдання до самостійної роботи	
Література.....	
Додатки.....	

ПЕРЕДМОВА

Навчально-методичний посібник реалізує авторську модель організації теоретичних і практичних занять з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів економічних спеціальностей різних форм навчання.

Навчальна дисципліна представляє інтегрований курс, складений з двох змістових модулів: основ загальної психології і важливих аспектів психології ділового спілкування. Відповідно до мети навчальної дисципліни у посібнику охоплено широке коло психологічних знань, оволодіння якими є необхідним компонентом самосвідомості сучасної людини, яка хоче пізнати свій внутрішній, розуміти інших людей, реалізувати свій професійний потенціал, вибудовуючи правильну комунікацію у сучасному світі бізнесу і ринкових відносин. Особливу увагу приділено аналізу базових психологічних понять, засвоєння яких є важливим чинником актуалізації необхідних психологічних знань особистості, орієнтованої на роботу в економічній професійній галузі.

Завдання посібника – допомогти активному освоєнню сучасної психологічної науки студентами економічних спеціальностей, спонукати їх до професійної творчості й саморозвитку, зблизити науку й практику.

У навчально-методичному посібнику докладно висвітлюються теоретичні та методологічні аспекти процесу спілкування, шляхи оптимізації ділової комунікації. Підібрано й адаптовано комплекс психотехнічних вправ, що дають можливість певною мірою ефективно спілкуватися, запобігати конфліктам, оптимізувати професійну діяльність. Містяться також психологічні вправи і запитання, комплекс психодіагностичного інструментарію.

Навчальний-методичний посібник адресований студентам економічного профілю. Ним можуть користуватися також усі, хто бажає отримати практично орієнтовані психологічні знання, уміння та навички діагностики, прогнозування, регуляції міжособистісних відносин у реалізації професійної діяльності.

Розділ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЇ ЯК НАУКИ

- 1.1. Предмет і завдання психології як науки.
- 1.2. Основні джерела психологічних знань.
- 1.3. Етапи розвитку психології.
- 1.4. Еволюція психіки. Свідомість та самосвідомість особистості.
- 1.5. Принципи та методи сучасної психології.

Основні поняття: психологія, психіка, душа, життєва психологія, наукова психологія, свідомість, самосвідомість, несвідоме, поведінка, рефлексія, психічні процеси, відображення, особистість, суб'єкт, діяльність, методи, методологія, інтроспекція, спостереження, експеримент, анкета, бесіда, тест, соціометрія.

1.1. Предмет і завдання психології як науки

Інтерес до людини, особливостей функціонування її психіки є підґрунтям вивчення багатьох наук – філософії, соціології, психології, педагогіки, медицини тощо. У сучасному світі без знання психологічних закономірностей розвитку людини неможливо якісно здійснювати багато видів діяльності, зокрема на виробництві, у науці, медицині, мистецтві, спорті тощо. Як зауважує Р. Павелків, засвоєння системи психологічних знань є необхідною умовою для всього суспільного розвитку[10, с.11].

Своєю назвою психологія як наука зобов'язана грецькій міфології, у якій є історія справжнього кохання між Еротом, сином Афродіти та простою смертною жінкою Психеєю. Щоб бути разом із небожителем, Психеї треба було пройти низку складних випробувань, проте сила кохання пододала всі перешкоди, і закохані поєдналися навіки. За таку силу почуттів Зевс – верховне божество греків, перетворив дівчину на богиню, зробивши її безсмертною. Так Психея з давніх часів стала символом душі, що шукає свій ідеал[10, с.12].

Що стосується самого терміна «психологія», то він походить від поєднання двох грецьких слів: «psyche» (душа) і «logos» (наука), що означає «наука про душу». Зверніть увагу, що це лише переклад терміна, адже сучасна психологія має визначений науковим шляхом предмет.

Сучасна психологія – це наука про факти, механізми та закономірності виникнення, розвитку і функціонування психіки як особливої форми життєдіяльності [10, с.11].

Предметом вивчення психології є об'єктивні закономірності, прояви й механізми психіки.

Ця наука з'ясовує роль психіки в діяльності людини та її розвитку.

Психологія є продуктом інтеграції багатьох наукових напрямів, проте вона має і власні ознаки, які виокремлюють її з інших наукових дисциплін у самостійну. Перерахуємо ці ознаки.

1. Психологія – одна з найскладніших наук. Оскільки діяльність психіки визначається активністю головного мозку людини, певні ділянки якого ще закриті для пізнання, тому значна частина законів щодо функціонування психічної системи ще недостатньо вивчена науковцями.

2. Злиття предмета та об'єкта психології, які ґрунтуються на дослідженнях психіки, пояснюється тим, що людина за допомогою цього конструкту пізнає зовнішній світ, а на підставі цього – і власну психіку.

За визначенням М. Варія, **психіка** – це багаторівневе й багатосистемне, але цілісне й самостійне сущеутворення, яке одночасно існує в індивіда й поза ним, поєднує різне психічне минулого й теперішнього та відображає зовнішній світ, попередній розвиток людства, етносу й нації; утримує й відтворює внутрішній світ суб'єкта психіки, гармонізує та упорядковує смисли його життєдіяльності; розоб'єктивує внутрішнє психічне у зовнішнє й об'єктивує зовнішнє психічне у внутрішнє [1, с. 38].

3. Унікальні психологічні напрацювання ґрунтуються на тому, що результати наукових досліджень є досить значущими для більшості сучасних людей і об'єктивно, і суб'єктивно.

4. Надзвичайна перспективність психології та її досліджень походить із постійної потреби людей отримувати психологічні знання з метою застосування їх у різних сферах життєдіяльності та системах відносин.

Завдання психології як науки у широкому сенсі – допомога людині в усіх сферах її життєдіяльності (рис.1.1.)

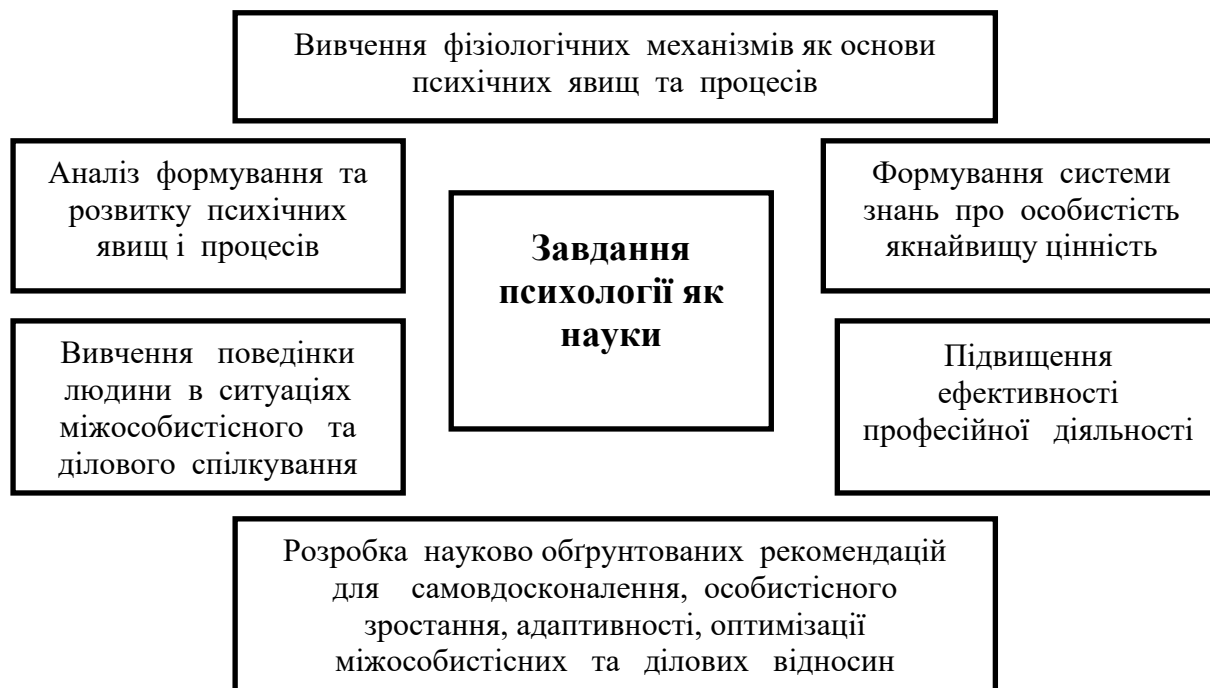


Рис.1.1.Завдання психології як науки

1.2. Основні джерела психологічних знань

Задовго до виникнення психології як наукової галузі люди накопичували побутові знання про себе та інших. Кожна людина має особистий багаж психологічних знань, який базується на власному життєвому досвіді. Саме тому можемо, до певної міри, зрозуміти іншу людину та врахувати її індивідуальні особливості під час спілкування, проаналізувати свою поведінку, вирішити необхідні життєві питання тощо. Проте життєві психологічні знання мають певні відмінності порівняно з науковими (див. табл.1.1.). Змістові аспекти таблиці ґрунтуються на наукових дослідженнях В. Карандашева [7].

Таблиця 1.1.

Життєва психологія	Наукова психологія
Джерело психологічних знань – власний досвід людини, який напрацьовано шляхом спостережень за поведінкою інших людей та самоаналізу власної.	Джерелом психологічних знань є результати отриманих теоретичних й експериментальних досліджень особливостей функціонування психіки людей і тварин.
Конкретність знань, тобто прив'язаність їх до певних життєвих ситуацій, конкретних людей, видів людської діяльності.	Узагальненість розуміння психічного явища на підставі специфіки його проявів у значній кількості людей, у різних життєвих умовах і стосовно різноспрямованих завдань людської діяльності.
Недостатня усвідомленість походження та закономірностей функціонування психологічних знань (інтуїтивність знань).	Психологічні знання максимально науково досліджено та систематизовано, отже, усвідомлено (раціоналізм знань).
Обмеженість передачі знань визначається розрізненими уявленнями людини щодо специфіки та сфери функціонування конкретних психологічних феноменів.	Необмеженість передачі знань ґрунтується на системних науково перевірених фактах щодо специфіки та сфери функціонування конкретних психологічних феноменів, тому вони можуть використовуватися великою кількістю людей.
Людина з життєвими психологічними спостереженнями не може їх порівнювати з подібними в інших людей (обмеженість у матеріалах).	Наукові психологічні знання досліджено на основі значної кількості респондентів і часто в унікальних лабораторних умовах.

Психологічні знання надходили до людей із інших джерел (рис.1.2.).

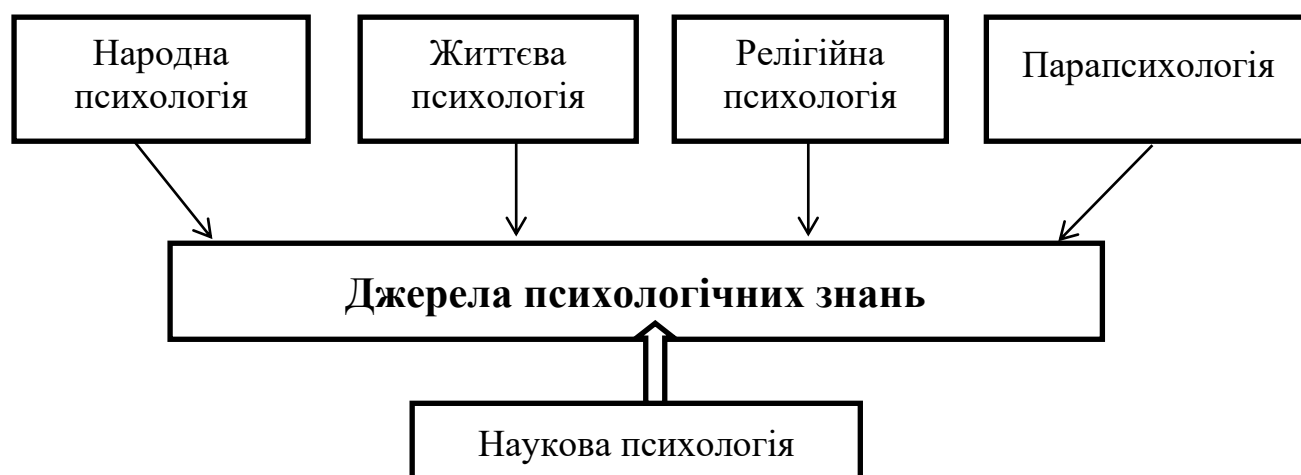


Рис. 1.2. Основні складові психологічних знань

Народна психологія складалася впродовж тисячоліть та знайшла відображення в народних казках, міфах, прислів'ях, приказках тощо. У сучасних умовах має обмежену сферу використання.

У **життєвій психології** реалізується функція організації психологічних знань, утілюються надбання народної, релігійної та наукової психології [7].

Релігійна психологія значною мірою впливає на формування духовних цінностей усієї історії цивілізації. На засадах релігійної психології виховується значна частина людства. У сучасних умовах має обмежену сферу використання [7].

Парапсихологія – сукупність нетрадиційних поглядів на незвичайні психічні процеси, властивості та явища (екстрасенсорне сприймання думок і почувань інших людей на відстані, полтергейст, здатність сприймати минулі події, передбачення майбутніх подій, здатність рухати предмети на відстані за допомогою одного лише вольового зусилля, яснобачення, встановлення діагнозу й лікування без контакту з хворим тощо). Ці явища неможливо дослідити за допомогою методів сучасної наукової психології [7].

Наукова психологія передбачає не лише якісний та кількісний опис психічного явища, а й розкриття його природи, закономірностей розвитку, перебігу, побудови та функціонування, виявлення психічного механізму, що стоїть за ним. Результатом наукового вивчення психічних явищ та фактів є нові поняття, якими узагальнюються та фіксуються особливості, закономірності, закони психіки [7].

1.3. Етапи розвитку психології

Психологія пройшла тривалий шлях розвитку і лише всередині XIX ст. із розрізнених знань стала самостійною наукою. Однак і в попередні епохи уявлення про психіку (душу, свідомість, поведінку) не були цілковито позбавлені ознак науковості. Вони прорізувалися в надрах інших наук, зокрема

філософії, медицини, природознавства, у різних явищах соціальної практики тощо. У цьому вічному пошуку людства науково-психологічна думка дедалі більше набувала значення і сили, усвідомлюючи свій предмет.

В історії психології, яка досліджує процес становлення психологічних знань та уявлень, виокремлюють кілька основних підходів до визначення меж та етапів її розвитку.

Відповідно до першого підходу психологія має тривалу передісторію (до кінця першої половини XIX ст.) і коротку історію (з другої половини XIX ст.), початком якої стало відкриття Вільгельмом Вундтом у Лейпцигу першої експериментальної психологічної лабораторії [4].

З урахуванням другого підходу розвиток психологічної думки проходив у три наступні етапи:

1-й етап – донаукова (міфологічна) психологія – панували анімістичні уявлення про душу;

2-й етап – філософська психологія – психологія була частиною філософії, об'єднана з нею спільним методом (від античності до XIX ст.);

3-й етап – власне наукова психологія, з другої половини XIX ст. Цей період пов'язують із застосуванням у психології експериментального методу дослідження, запровадження якого дозволило їй відокремитися від філософії і стати самостійною наукою [1, с.12-13].

Необхідно зауважити, що саме цей підхід поширений у сучасних наукових колах, проте він має певний недолік, а саме – наукова психологія протиставляється всім психологічним напрацюванням, які були зроблені на попередніх етапах її розвитку і без яких вона не стала б власне самостійною науковою галуззю.

Існує і третій підхід – культурологічний. Тут етапи розвитку психології виокремлюють за історичними епохами: від античності до сучасності. Саме такий поділ історії психології є більш доцільним, оскільки він дає можливість урахувати головні напрацювання та відкриття, які було зроблено людством, і

передусім стали передумовою розвитку психології як самостійної науки [1, с.13].

Розвиток психологічної науки можна також розглядати відповідно до визначення її предмета. У такому контексті доцільно виокремлювати п'ять етапів, коли психологію розглядають як науку про душу, науку про свідомість, науку про поведінку, науку про несвідоме, науку про психіку, що становить єдність свідомого і несвідомого у взаємодії людини зі світом.

Перший етап – психологія як наука про душу. Таке визначення психології існувало ще до нашої ери. Відповісти на питання, що таке душа, виявилось дуже складно, тому наявністю цієї духовної субстанції філософи намагалися по-різному пояснити всі незрозумілі явища в житті людини (Геракліт, Анаксагор, Гіппократ, Демокрит, Сократ, Арістотель, Платон та ін.). Анімістичні уявлення про душу наближали її до повітря, вогню, тобто пов'язували з матерією. Душею наділялися не тільки люди й тварини, а й рослини, і навіть каміння. Пізніше щодо розв'язання питання про існування душі сформувалися два діаметрально протилежні філософські напрями: ідеалістичний та матеріалістичний, які надалі суттєво вплинули на розвиток наукових психологічних знань. Представники ідеалістичної філософії розглядали психіку (поняття «психіка» розумілася як синонім понять «ідея», «душа») як дещо первинне, що існує самостійно, незалежно від матерії. Родоначальником такого підходу вважається давньогрецький філософ Платон. Матеріалістичне розуміння психіки ґрунтується на її розгляді як явища, яке є похідним від матерії і базується на поглядах Арістотеля [1, с.13-18].

Другий етап – психологія як наука про свідомість – виникає в XVI ст. у зв'язку з розвитком природничих наук. Здатність міркувати, відчувати, бажати називали свідомістю. Розвиток психіки відбувається завдяки тому, що з простих ідей формуються складні. Основним методом вивчення вважалося самоспостереження людини та опис фактів (Р. Декарт, Д. Гартлі, Т. Гоббс, П. Гольбах, К. Гельвецій).

Формування нових підходів до психології як науки пов'язане з наступними відкриттями:

- рефлекторної схеми нервової системи (І. Прохазці, Ф. Мажанді, Ч. Бел). Завдяки відкриттю відмінностей між чутливими (сенсорними) і руховими (моторними) нервовими шляхами, що ведуть у спинний мозок стало можливим пояснити механізм зв'язку нервів як «рефлекторної дуги»;
- закону специфічної енергії органів чуття (І. Мюллер). Жодною іншою енергією, окрім відомої фізиці, нервова тканина не володіє;
- френології Ф. Галля. Запропоновано «карту головного мозку», згідно з якою різні здібності розміщено в його певних ділянках;
- генетики поведінки Ф. Гальтона. Доведено, що надзвичайні здібності переходять у спадок;
- «коефіцієнта інтелекту» (з англ. «ай-к'ю») В. Штерна. За допомогою цього коефіцієнта зіставлявся «розумовий вік» із хронологічним («паспортним»). Якщо вони не збігалися, це вважали ознакою або розумової відсталості (розумовий вік нижчий від хронологічного), або обдарованості (розумовий вік перевершує хронологічний). Цей напрям (тестологія) став найважливішим каналом зближення психології з практикою [1, с. 19-29].

Необхідно зауважити, що майже всі теорії кінця XIX ст. і частина теорій XX ст. розроблялися в межах інтроспективної психології свідомості. Характерним для цих теорій є обмеження предмета психологічних досліджень сферою усвідомлюваних переживань людини, які розглядалися відірвано від навколишньої дійсності і практичної діяльності людей (В. Вундт, Ф. Brentano, У. Джемс, В. Дільтей, Е. Тітченер). Спільним для всіх цих теорій є те, що на місце реальної людини, яка активно взаємодіє з навколишнім світом, ставиться свідомість: у ній нібито розчиняється справжня людська істота [там само].

Третій етап – психологія як наука про поведінку. У 20-х р. XX ст. виникає новий напрям психології, представники якого оголосили про новий предмет психології (Дж. Уотсон, Е. Торндайк, Б. Скіннер, А. Бандура та ін.). Причиною зміни предмета дослідження стала теза науковців про недоступність свідомості

для об'єктивного вивчення, що заперечувало її роль як реального регулятора людської діяльності. Ним стає поведінка як сукупність рухових реакцій людини, які можна спостерігати. Цей напрям одержав назву «біхевіоризм» (від англ. behavior – «поведінка») [1, с.29].

Провідна формула біхевіоризму: «стимул-реакція» ($S \rightarrow R$). Стимул – вплив, що обумовлює динаміку психічних станів індивіда, а реакція – будь-яка відповідь організму на зміну в зовнішньому або внутрішньому середовищі – від біохімічної реакції окремої клітини до складного поведінкового акту. Зв'язок між S і R посилюється, якщо є підкріплення I ($S \rightarrow I \rightarrow R$). Підкріплення буває негативне (біль, покарання тощо) та позитивне (заохочення). Закони поведінки, на думку представників біхевіоризму, фіксують відносини між тим, що відбувається на «вході» (стимул) і «виході» (рухова відповідь, реакція організму)[6, с.32-38].

Біхевіоризм базується на теорії класичного обумовлення І. Павлова. Спочатку досліди проводилися на тваринах, а їх результати в подальшому перенесено на людину, але проблема полягала в тому, що поведінка людини і тварини має суттєві відмінності. Спостереження за тим, що можна безпосередньо побачити й описати, а саме: поведінку, вчинки, реакції – не давали можливості вченим урахувувати активність самого індивіда, тому мотиви, що викликають вчинки, ігнорувалися. Незважаючи на значний внесок у розвиток психологічної наукової думки, зазначені аспекти стали слабким місцем поведінкової психології[1, с.29-33].

Четвертий етап – психологія як наука про несвідоме (початок ХХ ст.). Цей етап пов'язують із появою психоаналітичної теорії З.Фрейда та теорій його послідовників (А. Адлер, К. Г. Юнг, А. Фрейд, Е. Еріксон, М. Кляйн, Е. Фромм та ін.). Автор психоаналізу виокремив три сфери психічного: свідомість (усе, що усвідомлюється та контролюється людиною), підсвідомість (латентні знання людини: докладаючи певних зусиль, вона може щось пригадати) і несвідоме (події, що відбувалися раніше в житті людини, але вона самостійно не може це пригадати). Джерела психічної енергії, рушійні сили поведінки, причини

неврозів і психічних травм знаходяться у несвідомому, яке не контролюється суб'єктом [1, с.33-35].

Із психоаналітичних поглядів людина розглядалася занадто біологізованою істотою, поведінку якої спрямовують її спонукання та два головних інстинкти – лібідо (прагнення до сексуального задоволення) та мортидо (прагнення до смерті, деструкції). За визначенням науковців, особистість стає «машиною, що приводиться в рух енергією лібідо – тілесною енергією, статевим бажанням і поступово розвивається через зовнішню заборону прямого виявлення лібідо у переносі його на соціально схвалювані чи корисні для людини види діяльності»[9, с.12].

У структурі особистості З. Фройд також виділив три компоненти: «Воно» («Ід»), «Я» («Его») і «Над-Я» («Супер-Его»). «Воно» – головна і центральна частина особистості майже цілком несвідома, включає психічні форми, які ніколи не були свідомими, і ті, які виявилися неприйнятними для свідомості та були витіснені з неї. «Ід» не знає цінностей, добра і зла, не знає моралі. «Я», з одного боку, слідує несвідомим інстинктам, а з іншого – підкоряється вимогам реальності. Ця частина особистості відповідає за довільну поведінку, може контролювати та придушувати інстинкти, прагнути до послаблення напруги та підсилення задоволення. «Над-Я» розвивається з «Я», у ньому зберігаються моральні установки, норми поведінки, він є суддею і цензором діяльності та думок людини. Мотиви, поведінка, які не відповідають засвоєній системі цінностей особистості, витісняються у сферу її несвідомого або підсвідомого. Структурний компонент особистості «Я» постійно перебуває в конфлікті, оскільки вимоги «Воно» і «Над -Я» несумісні, тому звертається до механізмів психологічного захисту, роль яких виконують сублімація, проекція, заміщення, витіснення, раціоналізація та ін. [9, с.15].

У психології до появи психоаналітичної теорії панувало сприйняття людини як розумної істоти, що усвідомлює свою поведінку та керує нею, а після досліджень З. Фрейда було запропоновано інший підхід, згідно з яким людина перебуває у стані неперервного конфлікту, джерела якого знаходяться у

сфері неусвідомлюваних статевих та агресивних спрямувань. Саме тому психоаналіз ще називають психодинамічною теорією, оскільки поведінка людини вважається детермінованою складною взаємодією психічних сил, що конкурують між собою [10].

Отже, спочатку психологія – наука про душу, потім – наука про свідомість без душі, і, нарешті, – наука про поведінку без свідомості. Причина криз у розумінні психології полягає в тих філософських методологічних позиціях, на яких ґрунтувалися вище зазначені теорії. Вихід з цього глухого кута відкрила філософія діалектичного матеріалізму, яка визнає лише одне начало всього сущого – матерію, а психіку, мислення, свідомість розглядає як вторинне, похідне від матерії. Філософський матеріалізм ґрунтується на даних науки і практики і в міру їхнього розвитку уточнює та поглиблює свої висновки [10].

Отже, почався наступний етап розвитку психологічних знань.

П'ятий етап – психологія як наука, що вивчає факти, закономірності і механізми психіки – сформувався на основі матеріалістичного розуміння про світ (Л. Виготський, С. Рубінштейн, О. Леонтьєв, Г. Костюк, К. Платонов, Г. Айзенк та ін.). На думку послідовників цих ідей, первинною є матерія; психіка, свідомість – це вторинне, відображення мозком об'єктивної дійсності. Внутрішнє психічне життя не існує без зовнішнього, фізичного, тобто психіка, свідомість відображають об'єктивну реальність, яка існує зовні і незалежно від неї. Своєрідність психічного саме в тому й полягає, що воно є і реальною стороною буття, і його відображенням. Отже, **функціями психіки є пізнавальна, інструментальна, регулятивна**, завдання яких полягає у відображенні властивостей і зв'язків дійсності та в регулюванні на цих засадах поведінки і діяльності людини [10].

Для того, щоб усвідомити, що таке психіка, необхідно розглянути психічні явища та їхній взаємозв'язок.



Рис. 1.3. Психічні явища та їхній взаємозв'язок

Психічні процеси – це різні форми чи види взаємодії внутрішнього і зовнішнього психічного, що спричиняють відображення у психіці предметів та явищ. Психічні процеси є компонентами діяльності людини, що часто стають особливими діями (перцептивними, мнемічними, розумовими, вольовими та ін.). До психічних процесів належать: пізнавальні психічні процеси та емоційно-вольові (емоції, почуття, воля) [1, с. 82].

До *пізнавальних психічних процесів* належать процеси, які пов'язані зі сприйманням та обробкою інформації: **відчуття, сприймання, уява, пам'ять, увага, мислення, мовлення**. Завдяки цим процесам людина одержує інформацію про навколишній світ і про себе. Одні події залишаються в пам'яті надовго, а інші забуваються одразу. Певна інформація може взагалі залишитися для людини непоміченою. Це може бути пов'язане також із тим, що будь-яка інформація має емоційне забарвлення або не має. Тому й виокремлюють *емоційні психічні процеси*. До них належать **емоції та почуття** [3, с. 91].

Як правило, супроводження певних подій позитивними емоціями добре впливає на діяльність та стан людини, і, навпаки, негативні емоції утруднюють виконання діяльності та погіршують стан людини. Але в деяких випадках певні перешкоди на шляху до досягнення мети підвищують активність людини, стимулюють долати перешкоди, що виникли. Це свідчить про важливість для формування поведінки людини не лише *емоційних психічних процесів*, а й

вольових, які пов'язані з поведінкою людини в ситуації долаття труднощів, регуляції своєї поведінки, прийняття рішень.

Психічні процеси тісно пов'язані між собою і виступають первинними чинниками формування **психічних станів** – різних видів інтегрованого відображення людиною взаємодії внутрішніх і зовнішніх психічних впливів у певний статичний період часу [1, с. 82]. До психічних станів належать такі явища, як бадьорість, пригнічення, піднесення, утома тощо.

Психічні стани впливають на перебіг та результат психічних процесів і можуть підвищувати ефективність діяльності або гальмувати її.

Наступний клас психічних явищ – психічні властивості людини.

Психічні властивості – сталі психічні утворення людини, що формуються в процесі життєдіяльності, виховання та самовиховання [1, с. 82]. Наприклад, на ґрунті будь-якого психічного процесу (відчуття, сприймання, пам'яті, уяви, мислення й волі) можуть виявитися такі властивості людини, які виражаються у формі чутливості, сприйнятливості, уважності, емоційності, балакучості, мовчазності, вдумливості, розсудливості, фантазерства тощо. До психічних властивостей особистості належать: темперамент, характер, здібності. Це найсуттєвіші особливості особистості, що забезпечують певний кількісний і якісний рівень діяльності та поведінки людини [там само].

За визначенням М. Варія, рівень розвитку властивостей особистості, особливості розвитку психічних процесів і переважаючі психічні стани визначають неповторність людини, її індивідуальність [1].

1.4. Еволюція психіки. Свідомість та самосвідомість особистості

Психіка є продуктом досить тривалого і складного процесу розвитку органічної природи. Боротьба внутрішніх протиріччій старим і новим є джерелом безперервного, поступового та тривалого розвитку психіки.

У процес еволюціонування психіки виділяють міжвидовий, внутрішньо-видовий та онтогенетичний рівні розвитку [8].

Під час *міжвидового рівня еволюції* відбувається поступова зміна психіки від найпростіших, елементарних форм до складних, що обумовлено процесами розвитку органічної природи – від одноклітинних до ссавців і самої людини [там само].

Внутрішньовидовий рівень еволюції визначає поступове ускладнення психіки під час розвитку людини як певного виду, завдяки вдосконаленням будови центрального мозку та центральної нервової системи [там само].

Онтогенетичний рівень еволюції розкриває особливості розвитку психіки кожної людини з моменту її народження до самої смерті. Чим більшого розвитку досягає нервова система і мозок індивіда, тим більш складною стає його психіка [там само].

Виникнення і розвиток психіки підпорядковується біологічним і соціально-історичним законам. Наявність психіки властива як людині, так і тваринам, проте має в них різнорівневу представленість. На відміну від тварин, людина не просто пристосовується до умов навколишнього середовища, а намагається підпорядкувати його, створюючи певні знаряддя. Праця – це специфічний, властивий тільки людині вид свідомої діяльності, який полягає у здійсненні впливу на природу з метою забезпечення умов свого існування. Вищий рівень психіки є характерним тільки для людини як соціально-історичної істоти та називається свідомістю [10, с. 62].

Отже, *свідомість* – це вищий рівень психічного відображення об'єктивної реальності, а також вищий рівень саморегуляції, властивий лише людині як соціальній істоті [10, с. 61].

У вітчизняній психології виникнення та розвиток свідомості людини розглядав відомий науковець О. Леонтьєв. За допомогою свідомості людина здатна пізнавати сутність навколишнього світу, розуміти його та одночасно пізнавати саму себе. Свідомість характеризується наявністю наступних ознак (рис. 1.4.).

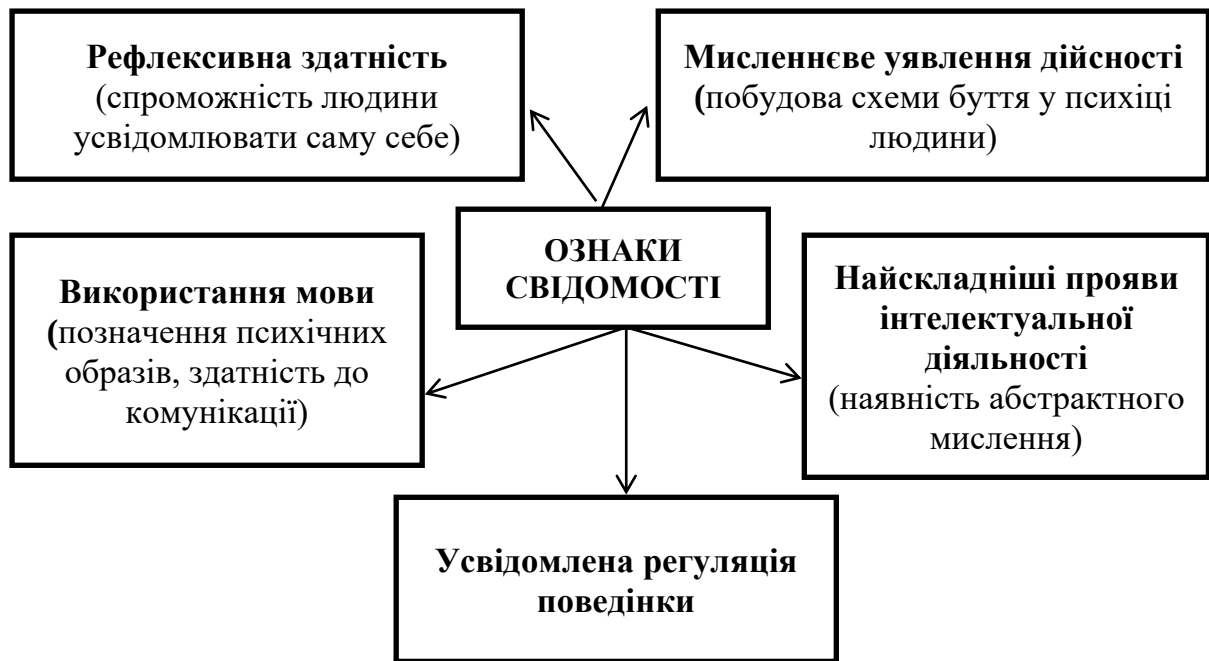


Рис. 1.4. Ознаки свідомості

Свідомість поза людським буттям неможлива: вона народжується в бутті, створює буття, відображає буття. Отже, свідомість виконує наступні функції: пізнавальну, регулятивну, прогностичну, рефлексивну, комунікативну (рис.1.5.).

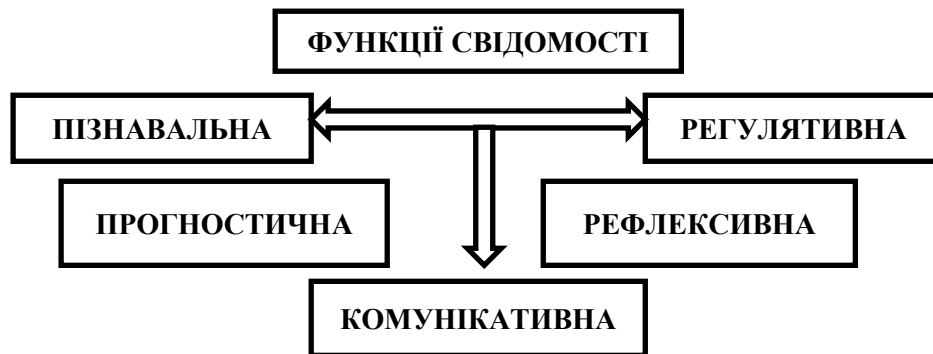


Рис. 1.5. Функції свідомості

Пізнавальна функція свідомості виявляється в накопиченні, переробці та використанні інформації про навколишню дійсність; регулятивна – у контролі поведінкових та емоційних проявів; прогностична – у побудові образів майбутнього, плануванні подальшого життя; рефлексивна – у пізнанні людиною самої себе як суб'єкта психічної діяльності; комунікативна функція свідомості полягає в організації та підтриманні спілкування з іншими людьми.

Однією з форм свідомості є самосвідомість.

Самосвідомість – це здатність людини усвідомлювати саму себе, своє «Я», свої інтереси, потреби, цінності, своє буття і його сенс, власну поведінку і переживання тощо [1, с. 668].

Структура самосвідомості є складним утворенням, яке визначається розмаїттям форм прояву, пов'язаних з усіма аспектами її психічної діяльності:

- пізнавальної (самокритичність, самоаналіз, самооцінка, самоіронія тощо);
- емоційної (самозадоволення, самоповага, самосхвалення тощо);
- вольової (самодисципліна, самоконтроль, саморегуляція тощо)[там само].

Високий рівень розвитку самосвідомості зумовлює саморозвиток і самовиховання особистості.

Центральними і найбільш дослідженими феноменами самосвідомості є самооцінка, саморегуляція, «Я-концепція».

«Я-концепція» – це динамічна система уявлень людини про себе [1, с. 669].

«Я-концепція» має дуже складну структуру, усі елементи якої об'єднуються в єдину систему (рис. 1.6.). Зміна в одному елементі може спричинити зміни в інших елементах.

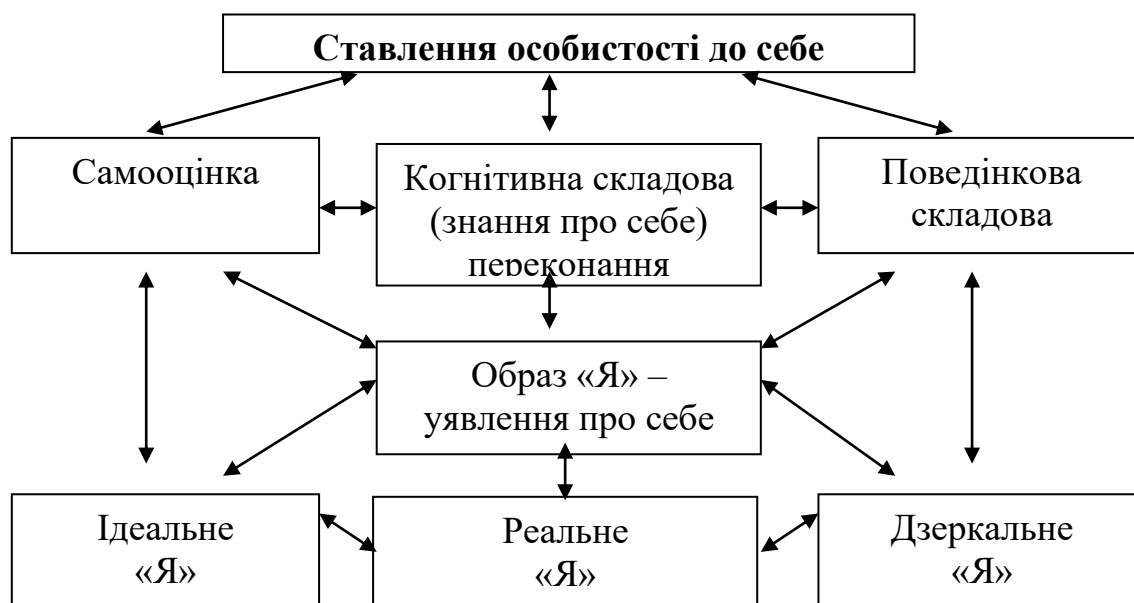


Рис. 1.6. Структура «Я-концепції»

Виділення компонентів «Я-концепції» є умовним: «Я-концепція» – єдина система. Основними складовими «Я-концепції» вважають когнітивну, афективно-оцінювальну (самооцінку) і поведінкову (рис. 1.7.).

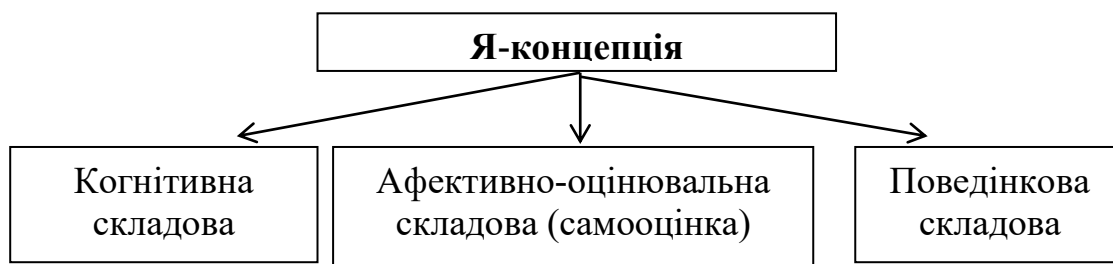


Рис. 1.7. Складові «Я-концепції»

Когнітивна складова Я-концепції – це уявлення людини про себе, що формується на основі самосприймання і містить у собі основні характеристики, що складають її «Я»-образ. До таких характеристик належать різні атрибутивні, рольові, статусні, психологічні характеристики індивіда, опис майна, життєвих цілей та ін. До образу «Я» також входять ідеальне «Я», реальне «Я» та дзеркальне «Я» (рис. 1.8.).

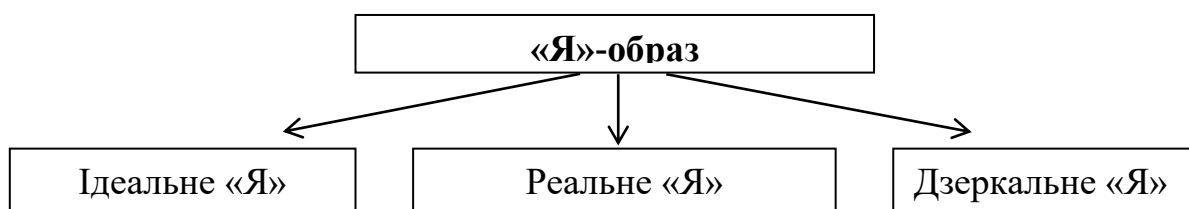


Рис. 1.8. Компоненти «Я»-образу

Реальне «Я» – те, якою людина є на даний момент.

Ідеальне «Я» – те, якою людина хоче бути.

Дзеркальне «Я» – те, якою бачать людину інші.

Самооцінка – це оцінка особистістю самої себе, своїх можливостей, здібностей, якостей та свого місця серед інших людей [10, с.138].

Відповідно до ступеня адекватності розрізняють два види самооцінки: адекватну і неадекватну (завищену або занижену)[1, с. 673]. Самооцінка

впливає на поведінку людини та результативність її діяльності. Людина з **адекватною самооцінкою** реально оцінює себе: бачить як позитивні, так і негативні свої якості, може швидко адаптовуватися до нових умов життя.

Людина із **завищеною самооцінкою** відчуває себе вищою за інших, що часто призводить до труднощів у спілкуванні. Крім того, людина із завищеною самооцінкою впевнена у власній безпомилковості і тому може потрапити у складну ситуацію, коли треба відмовитися від звичної думки або визнати чужу правоту.

Якщо в людині сформувалася **занижена самооцінка**, то вона почуває себе невпевнено, не довіряє собі, сумнівається, страждає, також може ставити високі вимоги до себе та потрапляти під вплив інших людей.

Існують різні чинники, що впливають на формування самооцінки людини, проте психологи виділяють три найголовніші. Першим є різниця віддалення між образами реального та ідеального «Я». Вважається, що чим вищим є ступінь збігу реального «Я» з ідеальним «Я», тим вищою є самооцінка особистості і навпаки. Другий чинник формування самооцінки людини науковці пов'язують із реакціями та оцінюванням оточенням її дій та поведінки. Кожний має схильність сприймати себе так, як його оцінюють інші. Третій важливий чинник визначається тим, наскільки успішно особистість оцінює результати власних дій і поведінки. Особистість відчуває задоволення не від самого процесу власної активності, а від того, що обрала певну справу та якісно її виконує.

«Я- концепція» формується від впливом життєвого досвіду особистості. Ця система становить основу її саморегуляції, на базі якої вона будує свої стосунки зі світом.

Кожна людина має власний **образ «Я»**, який є продуктом самосвідомості, тобто вияву, усвідомлення і оцінювання індивідом себе як суб'єкта практичної і теоретичної діяльності, ідеалів, переконань, які мотивують його поведінку [1, с. 669].

Види образів «Я»: соціальне «Я», духовне «Я», фізичне «Я», інтимне «Я», сімейне «Я», «Я» – теперішнє, майбутнє, реальне, ірреальне, фантастичне. На відміну від самосвідомості, образ «Я», крім усвідомлених компонентів, містить несвідоме «Я» на рівні самопочуття, уявлень.

За визначенням багатьох науковців (І. Дубровіна, М. Варій, Р. Павелків, Р. Немов та ін.) головною функцією образу «Я» є забезпечення інтегрованості, цілісності особистісної сутності індивіда, досягнення суб'єктивної гармонійності [3;1;10]. «Я-концепція» розвивається під впливом контактів індивіда з іншими, насамперед значущими, тому вона у свою чергу визначає, як індивід сприймає оточення і як буде свою поведінку стосовно нього.

Поведінкова складова визначає функції Я-концепції (рис.1.9).

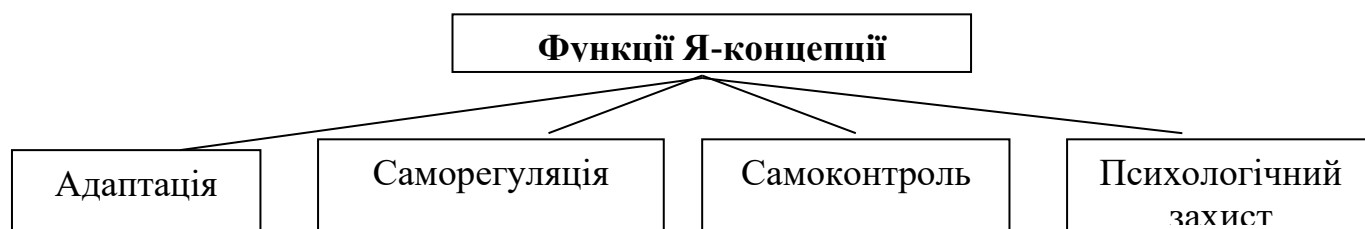


Рис.1.10.Функції Я-концепції, що проявляються в поведінці людини

Розвиток самосвідомості особистості відбувається тоді, коли вона активно займається самоспостереженням, може критично поставитися до свого «Я», власних думок та поведінки, правдиво оцінити наявність у себе позитивних і негативних якостей характеру, а також відповідає за свої вчинки.

1.5. Принципи та методи сучасної психології

Практичні результати психологічних досліджень допомагають людині пізнавати себе, моделювати власне «Я». Можна впевнено говорити, що психологія – це наука, яка не лише пізнає, а й конструює, творить людину [1].

За умови дотримання зазначених принципів та правильної організації результати психологічного дослідження будуть мати наукову і практичну цінність (рис.1.11.).

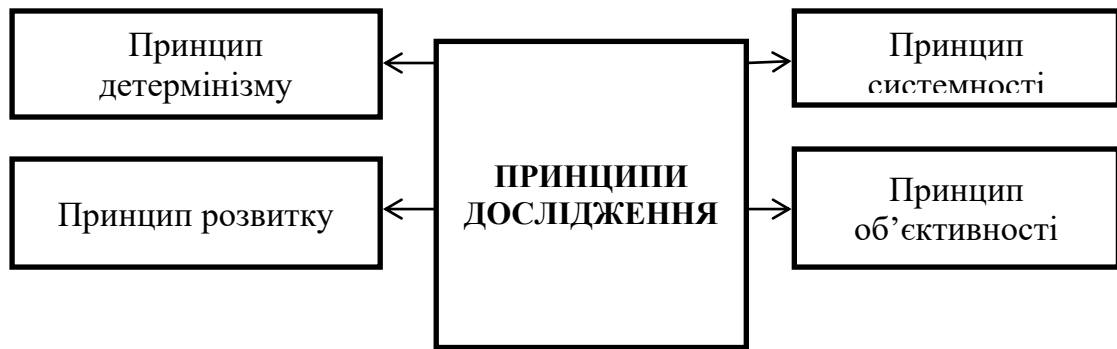


Рис. 1.11. Принципи дослідження психології

Принцип детермінізму (причинної обумовленості): не можна вивчити явище, не дослідивши причини, що його викликають.

Принцип розвитку: психічне явище варто вивчати у процесі безперервного розвитку.

Принцип системності: досліджуючи той чи інший прояв психіки людини, необхідно зважати на його взаємозв'язок з іншими проявами.

Принцип об'єктивності: знання, яке отримано під час дослідження, має бути достовірним, науковим [1, с.136].

Психологічне дослідження проходить наступні три етапи:

- **підготовчий** (вивчаються стан проблеми, задачі та робочі гіпотези дослідження);
- **власне дослідницький** (збирання фактичних даних за допомогою різних методів, формулювання висновків, перевірка гіпотези);
- **інтерпретаційний** (кількісна та якісна обробка даних дослідження, формулювання висновків).

Сучасна психологія володіє власними **методами дослідження** – способами, за допомогою яких можна отримати наукові факти, зафіксувати їх, проаналізувати [1, с.139].

Методи наукового дослідження відповідають наступним вимогам: **об'єктивність, валідність** (така якість методу, яка виражається у відповідності тому, для вивчення і оцінки чого він призначений), **надійність** (якість методу дослідження, що дозволяє отримати одні й ті самі результати за умови багаторазового використання даного методу).

Виділяють наступні групи методів.

Метод спостереження – основний метод сучасної психології, сутність якого полягає в тому, що наукові факти збираються за допомогою пасивного споглядання за предметом або об'єктом дослідження.

Експеримент – основний метод психології, який полягає в тому, що факти отримують у спеціальних умовах, у яких об'єкт вивчається.

Розрізняють **експерименти: лабораторний** (проводиться в спеціальних психологічних лабораторіях за допомогою відповідної апаратури) і **природний** (здійснюється у звичайних для досліджуваного умовах діяльності, щоб він не знав про експеримент).

Наступні методи психологічного дослідження є допоміжними. За допомогою методу **бесіди** отримується необхідна інформація на основі вербальної (словесної) комунікації. Цей метод оснований на запитаннях-відповідях.

Анкетування – метод соціально-психологічного дослідження за допомогою анкет, зміст питань і спосіб відповідей у яких заздалегідь плануються.

Метод **інтерв'ю** допомагає зібрати первинну інформацію для психологічних, соціологічних та педагогічних досліджень.

Тестування – стандартизований метод, який ґрунтується на регламентованих і уніфікованих завданнях, оцінках та умовах проведення [3, с. 39].

Аналіз продуктів діяльності допомагає досліднику краще зрозуміти психологічні особливості людини за результатами її навчальної або трудової діяльності. Це може бути аналіз малюнків, поетичних творів тощо.

Соціометричний метод застосовують з метою вивчення характеру взаємовідносин у колективі за допомогою процедури вибору.

Який із зазначених вище методів раціонально застосувати, вирішують залежно від задач і об'єкта дослідження. При цьому, як правило,

використовують не один метод, а декілька, які взаємодоповнюють і перевіряють одне одного.

Питання для повторення

1. Що вивчає психологія як наука?
2. Яке визначення поняття «психіка» ви знаєте?
3. На які групи поділяються психічні явища?
4. Які психічні процеси належать до пізнавальних?
5. Яку функцію в житті людини виконують емоційні психічні процеси?
6. Чим відрізняються психічні стани від психічних властивостей?
7. Що є джерелом безперервного, поступового і тривалого розвитку психіки людини?
8. Які рівні еволюції психіки ви знаєте?
11. Що таке свідомість?
12. Які функції виконує людська свідомість?
14. Які структурні компоненти «Я-концепції» ви знаєте?
15. За умови дотримання яких принципів результати психологічного дослідження мають наукову і практичну цінність?
16. Які психологічні методи дослідження є основними, а які допоміжними.

Завдання для самоперевірки

1. Сформулюйте предмет та завдання сучасної психології як науки.
2. Засвойте порівняльну характеристику ознак життєвої і наукової психології.
3. Законспекуйте етапи розвитку психології як науки.
4. Визначте головні чинники еволюційного розвитку психіки людини. Проаналізуйте і засвойте головні ознаки свідомості.
5. Проаналізуйте основні принципи дослідження та психодіагностичні методи психології як науки.

Тести для самоперевірки

1. Психіка – це:

- а) явища, носієм яких є особлива субстанція – душа;
- б) розуміння себе і світу;
- в) форма відображення дійсності високоорганізованою матерією;
- г) поведінка людини, її емоції та почуття.

2. «Я – концепція» – це:

- а) ставлення особистості до себе;
- б) система уявлень особистості про себе;
- в) психічні стани особистості;
- г) модель поведінки особистості.

3. Опис поведінки людини за схемою «стимул – реакція» – основна теза наукової теорії:

- а) психоаналізу;
- б) біхевіоризму;
- в) гуманістичної психології;
- г) когнітивної психології.

4. З позиції психології людину від тварини відрізняє наявність у неї:

- а) психіки;
- б) свідомості;
- в) індивідуальності;
- г) поведінки.

5. Засновником психології як самостійної науки вважається:

- а) В. Вундт;
- б) І. Павлов;
- в) Р.Декарт;
- г) З. Фройд.

Література

1. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.
2. Дубравська Д. М. Основи психології: навчальний посібник. Львів: Світ, 2001. 280 с.
3. Дубровина И. В. Психология: учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений / И. В. Дубровина и др.; под ред. И. В. Дубровиной. 3-е изд., стереотип. М.: Академия, 2004. 464 с.
4. Ждан А. Н. История психологии: от античности к современности. М.: Педагогическое общество России, 2002. 512 с.
5. Загальна психологія: підручник / За заг. ред. С. Д. Максименка. Вінниця: Нова книга, 2004. 704 с.
6. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. К.: Либідь, 2005. 464 с.
7. Карандашев В. Н., Фирсов А. В. Психология. Введение в профессию: учебное пособие. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Академия, 2003. 382 с.
9. Матеуш В. О. Фрейд і дорога до психоаналізу. Хмельницький : Видавництво Алли Цюпак, 2007. 39с.
10. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник для вузів. 3-тє вид., доп. Київ : Кондор, 2009. 570 с.

Розділ 2. БІОПСИХІЧНІ ТА ПСИХОСОЦІАЛЬНІ ВЛАСТИВОСТІ ЛЮДИНИ

2.1. Темперамент як психодинамічна характеристика особистості.

2.2. Історія вивчення темпераменту.

2.3. Характеристика типів темпераменту.

2.4. Поняття характеру.

2.5. Структура характеру.

2.6. Акцентуації характеру.

2.7. Чинники формування характеру.

2.8. Види здібностей.

2.9. Структура здібностей.

Основні поняття: темперамент, центральна нервова система, поведінка, швидкість реакцій, активність, емоційність, сангвінічний тип темпераменту, флегматичний тип темпераменту, холеричний тип темпераменту, меланхолічний тип темпераменту, тип нервової системи, гуморальна теорія, конституційна теорія, теорія І. Павлова, емоційна збудливість, екстраверсія, інтроверсія, структура характеру, риси характеру, типи акцентуацій характеру, загальні здібності, спеціальні здібності, задатки, здібності, таланти, геніальність.

2.1. Темперамент як психодинамічна характеристика особистості

Спостереження за різними людьми показують, що всі вони відрізняються особливостями своєї поведінки: одні енергійні, швидкі, інші повільні, спокійні, деякі зовсім інертні, стримані. Наведені характеристики пов'язані з проявами *темпераменту* – сукупністю індивідуально-своєрідних властивостей психіки, що характеризують динамічну та емоційну сторону поведінки людини, її діяльності та спілкування [11, с. 370].

Характерною рисою темпераменту є те, що він проявляється в людини за різних обставин (у розмові, сміху, праці, відпочинку тощо).

Властивості темпераменту є генетично обумовленими, передаються як спадкові властивості центральної нервової системи, які визначають динамічну сторону психічної діяльності людини, а саме:

- 1) швидкість виникнення психічних процесів та їхню стійкість (швидкість запам'ятовування, тривалість уваги);
- 2) психічний темп і ритм (швидкість виконання певних дій);
- 3) інтенсивність психічних процесів (сила почуттів, активність волі);
- 4) спрямованість психічної діяльності на певні об'єкти (бажання контактувати з новими людьми, прагнення нових вражень) [11, с. 371].

Темперамент є основою для більшості властивостей особистості, але він визначає лише динаміку їх прояву (уразливість, емоційність, імпульсивність, тривожність).

Науковці виділяють два основні показники динаміки психічних процесів і поведінки – активність і емоційність [4, с. 225].

Активність – це особливості темпу, ритму діяльності, швидкість і сила протікання психічних процесів, швидкість або сповільненість реакцій людини.

Емоційність виражається в певних переживаннях людини та характеризується різною швидкістю виникнення й силою переживання емоцій, емоційною вразливістю [6].

Властивості темпераменту – найбільш стійкі і постійні порівняно з іншими психічними особливостями людини. Темперамент тісно пов'язаний з характером, і у дорослої людини їх важко розділити.

Індивідуальні особливості виявляються і в поведінці студентів під час навчальних занять. Наприклад, якщо всі студенти слухають одні й ті самі пояснення викладача, то кожен із них все одно по-своєму буде слухати, запам'ятовувати, а потім і відтворювати навчальний матеріал.

2.2. Історія вивчення темпераменту

Поняття «темперамент» уперше використано в роботах античних учених про природу індивідуально-психологічних відмінностей та означало «належне співвідношення частин».

Засновником учення про темперамент вважають давньогрецького лікаря і філософа Гіппократа (V ст. до н. е.). Він стверджував, що люди розрізняються співвідношенням чотирьох основних «соків» організму, що входять до його складу (кров, слиз, світла та темна жовч). Оптимальне співвідношення цих «соків» визначає здоров'я, проте непропорційне змішання стає джерелом різних захворювань [11, с. 372].

Поступово в античній науці одержала визнання думка, що не тільки тілесні функції, але й психічні особливості людей є виявом їхнього темпераменту. Римський анатом і лікар Клавдій Гален (II ст. н. е.) уперше дав розгорнуту класифікацію різних типів темпераменту. У подальшому представниками античної медицини число типів темпераменту було зведено до чотирьох. Кожен із них характеризувався переважанням якоїсь однієї рідини організму: сангвінік (домінує кров – «sanguis»), флегматик (домінує слиз – «phlegma»), холерик (домінує світла жовч – «choler»), меланхолік (домінує чорна жовч – «melons choler») [11, с.372-373].

Ці назви темпераментів збереглися до нашого часу, але попередні уявлення про органічну природу психологічних відмінностей між людьми мають тепер лише історичний інтерес.

Необхідно зауважити, що в самій історії вивчення питань, пов'язаних із темпераментом, простежуються три основні підходи (рис.2.1).

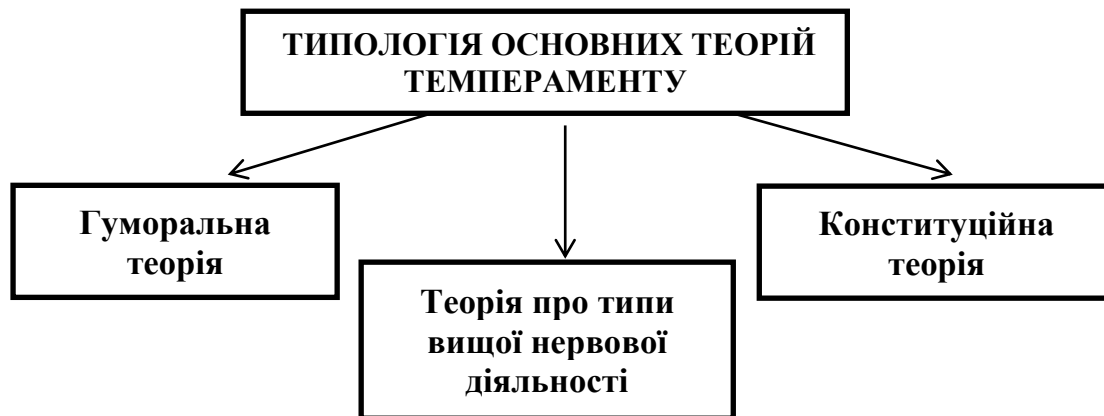


Рис. 2.1. Типологія основних теорій темпераменту

Найдавніша з них – *гуморальна теорія* (від лат. «humor» – волога, сік) пов'язує причину індивідуальних відмінностей з роллю тих чи інших рідинних середовищ організму (Гіппократ, К. Гален, Арістотель, І. Кант, Шталь, П.Ф. Лесгафт, А. Галлер, Г. Врісберг). Наприклад, німецький філософ І. Кант вважав, що природною основою темпераменту є індивідуальні особливості крові. Він виокремив такі типи темпераментів: легкокровний (сангвінічний), важкокровний (меланхолічний), теплокровний (холеричний) і холоднокровний (флегматичний)[11, с. 373].

Близькою до попередньої думки є ідея П. Ф Лесгафта, згідно з якою в основі проявів темпераменту лежать властивості системи кровообігу, зокрема товщина і пружність стінок кровоносних судин, їх діаметр, будова та форма серця, з чим пов'язана швидкість та сила кровотоку, і, як наслідок, міра збудливості організму і тривалість реакцій у відповідь на подразники:

- холерик має вузький просвіт кровоносних судин і тонкі стінки;
- сангвінік має також вузький просвіт кровоносних судин, але товсті стінки;
- флегматик має великий просвіт і товсті стінки кровоносних судин;
- меланхолік має великий просвіт і тонкі стінки судин [11, с. 374].

Завдяки поступовому розвитку антропології на рубежі XIX ст. і початку XX ст. науковці звернули увагу на певний зв'язок між відмінностями будови тіла людини та властивостями її темпераменту. Так виникла *соматична, або*

конституційна теорія (К. Сіго, В. Вундт, Е. Кречмер, У. Шелдон, К. Конрад)[11, с. 375-378].

Серед відомих праць, які належать до конституційної теорії, виділяють обґрунтовані уявлення німецького психіатра Е. Кречмера (20-ті роки XX ст.), у яких на підставі відмінностей будови тіла (ріст, повнота, пропорції частин тіла), визначено певні відмінності в темпераменті. Учений виокремив чотири конституційні типи.

Астенік – людина високого зросту, худорлява, з довгими кінцівками, має витягнуте обличчя, довгий тонкий ніс. Цьому типу статури відповідає шизотомічний тип темпераменту, психологічними рисами якого є своєрідність мислення, емоційна холодність, часто немотивована агресивність, замкнутість, нетовариськість.

Пікнік – людина середнього зросту, кремезна, з округлою головою, має виступаючий живіт та жирові відкладення. Це представник циклотимічного типу темпераменту, тому його психологічними особливостями є легкість під час спілкування, природність реакцій, товариськість.

Атлетик – людина середнього або вище середнього зросту, має пропорційну фігуру, хорошу м'язову масу, широку шию. Такому типу статури відповідає іксотимічний тип темпераменту. Психологічні риси – ригідність (негнучкість), прямолінійність, невизначена агресивність, високий рівень інтелекту[11, с. 375-378].

У межах конституційної теорії набула популярності і морфологічна теорія темпераменту В. Г. Шелдона (40 р. XX ст.). Автор також співвідніс типи темпераменту зі статурою людини, в основу якої поклав будову зародкового листка (зовнішній, середній і внутрішній) і виділив екоморфний, мезоморфний і ендоморфний типи [11, с. 375-378].

Паралельно з уявленнями про гуморальні, а потім і конституційні витоки відмінностей у темпераменті розвивалися наукові ідеї про значення збудливості і чутливості нервів для динамічних особливостей психіки. Найважливішою віхою на цьому шляху було **вчення І. П. Павлова про типи вищої нервової**

діяльності (20-30 рр. XIX ст.). Емпірично автор виокремив три головні властивості нервової системи: силу, урівноваженість і рухливість процесів збудження та гальмування. Такий підхід надав можливість виділити чотири основні типи нервової системи, близькі до традиційної типології Гіппократа – Галена. У своїй типології І. П. Павлов ґрунтувався на силі нервових процесів, розрізняючи сильні та слабкий тип. Подальшим підґрунтям поділу для сильних типів слугує врівноваженість нервових процесів, які поділяють на врівноважені і неуврівноважені (з переважанням збудження над гальмуванням або навпаки) [11, с. 279-280]. Сильні врівноважені типи поділяють на рухливі та інертні (рис. 2.2.).

Одна з головних властивостей нервової системи – сила, що визначає межу працездатності клітин кори головного мозку, їх здатність витримувати дуже сильне або тривале збудження, не переходячи до гальмівного стану (гальмування). Велике значення має й інший показник *рухливість нервових процесів* – властивість нервової системи, що полягає у здатності швидко реагувати на зміни навколишнього середовища. Установлено, що існують дуже великі індивідуальні відмінності у швидкості, з якою відбувається зміна одного нервового процесу іншим. Досить значущим є показник *урівноваженість нервової системи*, який характеризується мірою врівноваженості процесів збудження і гальмування [4, с. 226]. Певне поєднання вказаних властивостей і складає тип вищої нервової діяльності.



Рис.2.2. Структура вищої нервової діяльності за І. Павловим

Виокремлені І. Павловим типи нервової системи відповідають чотирьом класичним типам темпераменту. Сангвінік має сильний, урівноважений, рухливий тип нервової системи. Холерику відповідає сильний, неурівноважений, рухливий тип нервової системи. Для флегматика властивий сильний, урівноважений, інертний тип нервової системи. Меланхоліка визначає слабкий тип нервової системи.

Шляхом сучасних наукових емпіричних досліджень Б. Теплова і В. Небиліцина, Е. Голубєвої, В. Мерліна, Я. Стреляу, В. Русалова та ін. було встановлено *головні властивості темпераменту*:

1) **емоційна збудливість (емоційність)** – характеризує зміст, якість і динаміку емоцій та почуттів людини. Динамічні відмінності в емоційності виявляються мірою вразливості (деяким людям досить незначного приводу, щоб викликати емоційну реакцію, водночас іншим для цього необхідний підсилений вплив), імпульсивності (цим терміном позначають швидкість, з якою емоція стає спонукальною силою вчинків без попереднього обмірковування та прийняття рішення їх виконати), емоційній лабільності (ідеться про швидкість, з якою припиняється емоційний стан або відбувається зміна одного переживання іншим);

2) **активність** характеризує міру енергійності, стрімкості, швидкості, з якою людина долає перепони, впливає на навколишній світ;

3) **реактивність** характеризує міру повільності, інертності, підвищену чутливість, готовність реагувати на незначні подразники. На ґрунті реактивності (у межах витривалості нервової системи) можуть мати розвиток форми активності, які швидко виникають, тонко враховують обставини, виявляються у винахідливості.

Співвідношення реактивності й активності характеризує те, від чого більшою мірою залежить діяльність людини – від зовнішніх обставин чи від внутрішніх умов (мети);

4) **сензитивність** характеризується найменшою силою подразника, яка викликає ту чи іншу реакцію людини на вплив подразників навколишнього середовища і виявляється в підвищеній чутливості до подій, що відбуваються;

5) **пластичність** характеризує легкість, швидкість пристосування людини до умов, що змінюються;

6) **ригідність** визначається складністю пристосування до умов середовища, що змінюється;

7) **екстраверсія** відповідає переважній спрямованості людини на явища зовнішнього світу;

8) **інтроверсія** відповідає переважній спрямованості людини на явища власного суб'єктивного світу;

9) **темп реакцій** визначається кількістю дієвих актів за певний проміжок часу [2, с. 224].

2.3. Характеристика типів темпераменту

Різні властивості людини не випадково поєднуються одна з одною, а закономірно пов'язані між собою, утворюючи певну організовану структуру, яка характеризує тип темпераменту.

Тип темпераменту – це певна сукупність психічних властивостей, закономірно пов'язаних між собою [11, с. 382].

На сьогодні головними типами темпераменту вважаються ті чотири, які виділено ще в античній період: сангвінічний, холеричний, флегматичний і меланхолічний. Сучасні наукові дослідження довели, що структура основних властивостей нервової системи є більш складною, а число комбінацій – набагато більшим. Проте вказані чотири типи як найбільш узагальнені продовжують використовуватися для вивчення індивідуальних властивостей

особистості [2; 3; 4; 5; 6; 11]. Отже, наведемо основні прояви типів темпераменту у діяльності та спілкуванні.

Сангвінік добре володіє собою, урівноважений, рухливий. Він справляє враження рішучої людини, яка впевнена у власних силах. Легко пристосовується до змін середовища, легко знаходить контакт у стосунках з людьми, відзначається товариськістю, у колі нових людей відчуває себе вільно. Веселий та життєрадісний, охоче бере на себе організаторські обов'язки [11, с. 382-384].

Швидко реагує на події, прагне до частої зміни вражень, порівняно легко переживає невдачі та неприємності. Має високий опір труднощам життя. З незначного приводу може як голосно сміятися, так і швидко розсердитися. Має виразність рухів та міміки, по обличчю легко вгадати його настрій, ставлення до людини чи події. Настрій найчастіше оптимістичний. Почуття домінують над розумом і волею, але можуть мати поверховий характер. Висока пластичність виявляється в зміні настроїв, інтересів і прагнень. Почуття легко виникають і так само легко змінюються. Швидко засвоює новий матеріал, але при цьому сприймання характеризується поверховістю. Має високий поріг чутливості, тому не помічає дуже слабких звуків і світлових подразників. Активно береться за нову справу, може працювати довго, не втомлюючись, але до того часу, поки існує інтерес. При втраті інтересу може не доводити справи до кінця. Якщо немає такої цікавої справи, то починає нудьгувати, стає в'ялим.

Представнику сангвінічного типу темперамента властиві швидкість рухів, гнучкість мислення, винахідливість, швидкий темп мови. Він легко сходиться з новими людьми, швидко звикає до змін. Без особливих зусиль здатний не тільки переключатися з однієї роботи на іншу, але й переучуватися, оволодівати новими навичками [11, с. 382-384].

Флегматик адекватно реагує на впливи середовища. Для нього є властивим контролювати, затримувати, регулювати власні дії, емоції. Має високу активність, яка переважає низьку реактивність, низьку чутливість і емоційність. У розмові, поведінці флегматик спокійний, повільний. Його важко

розсмішити, коли всі навколо сміються, він може залишатися спокійним. Відповідно і під час негараздів залишається спокійним. Зазвичай у нього недостатньо виразна міміка, рухи невиразні й уповільнені так само, як і мовлення. Флегматик не винахідливий, важко переключає увагу та пристосовується до нової ситуації, повільно перебудовує навички і звички [11, с. 384-385].

При виникненні труднощів підвищує активність і різними способами намагається їх подолати. Флегматик реагує спокійно і повільно на тривалі подразники. Це людина непохитна, зі стійкими прагненнями й настроями, з постійністю та глибиною почуттів, рівномірністю дій і мови, зі слабким зовнішнім виявом душевних станів. Нову інформацію засвоює повільно, але надовго. Схильний заглиблюватися у проблему, але при цьому флегматик енергійний і працездатний. Відрізняється терплячістю, витримкою, самовладанням, стійкістю уваги. Переключення уваги в нього уповільнене. Працює зосереджено, точно дотримується розпорядку життя. Побічні зовнішні подразники не відволікають його від головного виду діяльності. Завдяки високому самовладанню та терплячості досягає високої продуктивності праці. Флегматик не витрачає сили даремно, доводить справу до кінця. Почуття виникають повільно, але відрізняються великою силою і слабкою експресивністю.

У звичайних умовах флегматик спокійний, рівний у стосунках з іншими людьми, рідко «виходить із себе», не схильний до афектів. Легко залишається спокійним навіть у найскладніших життєвих ситуаціях. Викликати збудження у флегматика нелегко, його почуття визрівають довго. Але у випадку виникнення афектів вони нагадують бурю, яка руйнує всі перешкоди. Флегматик не образливий. У міру товариський, не любить даремно розмовляти. Важко сходиться з новими людьми, слабо відкликається на зовнішні враження. Мова флегматика монотонна, повільна.

Особливості флегматиків по-різному виявляються залежно від суспільної важливості інтересів людини та рівня її розумового розвитку. І. П. Павлов

називав флегматика «наполегливим трудівником життя». Але у випадку відсутності інтересів виявляється зворотний бік – флегматик легко стає лінивою людиною [11, с. 384-385].

Холерик відрізняється низькою чутливістю, нестримний, нетерплячий, запальний. Він менш пластичний і більш інертний порівняно з сангвініком. Має стійкі прагнення та інтереси, наполегливий у досягненні мети. Характеризується великою життєвою енергією, здатністю віддаватися справі з особливою пристрасстю, але йому не вистачає самовладання. Це людина швидка і поривчаста, схильна до бурхливих емоційних спалахів і різких змін настрою, зі стрімкими та різкими рухами. Приймавши рішення, без коливань переходить до його реалізації [11, с. 385-386].

У гарному настрої, у захопленні від справи холерик здатний на сильну концентрацію уваги, але виявляє недостатню здатність до її переключення. Характерною є циклічність у діяльності та поведінці, що є одним з проявів невірноваженості. З одного боку, холерик може захопитися працею, долаючи труднощі, але під впливом будь-яких чинників (незаслужена образа) може впасти в депресію.

Відрізняється підвищеною емоційною збудливістю. Запальний, різкий у стосунках, прямолінійний. Має схильність до афектів, у яких він часто жорстокий та нещадний. Почуття сильні, глибокі та постійні, зміна почуттів для холерика хвороблива, однак якщо вона відбулася, то він рішуче «спалює корабель» своїх пристрасстей. Вираз обличчя серйозний. Мова яскрава і виразна. Почуття зовні виявляються в жестах, міміці, мові.

І. П. Павлов характеризував холерика як виключно бойовий тип, а не тип повсякденного життя з усіма його випадковостями і вимогами. Проте звертав увагу, що як сильний тип, він усе здатний дисциплінуватися, більшою мірою поліпшуючи своє недостатнє гальмування.

Вияв холеричного темпераменту залежить від мотивації і діяльності людини. У людей із серйозними суспільними інтересами він знаходить свій вияв у ініціативності, енергійності, принциповості. Там, де немає таких

інтересів, може виявлятися в афективних переживаннях, роздратованості [11, с. 385-386].

Меланхолік має високу чутливість і низьку реактивність. Підвищена чутливість при великій інертності призводить до того, що незначний привід може спричинити переживання. Меланхолік надмірно образливий і чутливий. Має поганий опір впливам сильних позитивних і гальмівних стимулів. Вплив сильних подразників може стати джерелом різних порушень поведінки. Часто пасивний, загальмований. Почуття відрізняються повільністю перебігу, стійкістю і слабкою експресивністю. Під впливом неправильного виховання буває надмірно розвиненим пасивно-захисний рефлекс. Тому меланхолік буває дуже замкненим, сором'язливим, боязливим, нерішучим [11, с. 386-388].

Важко переживає зміни життєвого оточення, що вимагає зміни динамічних стереотипів. Потрапляючи в нові умови, легко ніяковіє. Міміка і рухи невиразні, голос тихий, рухи стримані. Це вразлива людина з глибокими переживаннями, хоча зовні слабо реагує на оточення. Зазвичай меланхолік не впевнений у собі, найменші труднощі змушують його опускати руки. Малоенергійний, ненаполегливий, легко втомлюється та малопрацездатний. Йому властива нестійка увага й уповільнений темп усіх психічних процесів.

У спокійній та звичній обстановці меланхолік відчуває себе дуже добре, може бути гарним працівником та успішно справлятися із завданням [11, с. 386-388].

Класифікація типів темпераменту є досить умовною. Насправді типів темпераменту існує набагато більше, ніж чотири. Далеко не всі люди є чистими представниками основних темпераментів. У житті існує багато змішаних та проміжних типів вищої нервової діяльності, а отже, темпераментів [4, с. 229-230].

Незважаючи на вище зазначені відмінності, типи темпераментів не можуть бути позитивними або негативними. Темперамент надає своєрідності поведінці людини, але жодною мірою не визначає мотивів її активності, вчинків.

Темперамент також не має відношення до розвитку таланту та обдарованості людини. Доведено, що представники різних темпераментів можуть досягати однаково високих успіхів у діяльності, але йдуть вони до цих успіхів різними шляхами [4, с. 232].

2.4. Поняття характеру

Коли необхідно охарактеризувати людину, говоримо про неї як про добру, працюовиту, відверту, щедру або навпаки. Перераховані якості є рисами характеру особистості.

Поняття «характер» походить від грецького «character», яке означає «печатка», «чеканка». Таке смислове навантаження не випадкове, оскільки характер людини накладає відбиток на її поведінку, особливості взаємодії з іншими людьми, зумовлює типові способи поведінки [11, с. 394].

Психологи (Ю. Гіппенрейтер, І. Дубровіна, Р. Немов, Р. Павелків та ін.) визначають ***характер*** як *сукупність відносно стійких, індивідуально-своєрідних властивостей особистості, які виявляються у поведінці, діяльності й ставленні до людей, колективу, до себе, речей, праці тощо* [2, с.622].

Знати характер людини дуже важливо, адже він виявляє її індивідуальність, тому дозволяє передбачати поведінку особи за певних умов.

Довгий час людство турбувало питання про чинники, що впливають на характер людини, визначають її долю, оскільки було давно встановлено, що люди зі складним характером мають непросту долю. Цей факт визначив тривалу історію розвитку *характерології* як описового напрямку, метою якого було дослідження особливостей характеру людини задля прогнозування її поведінки в різних життєвих ситуаціях. Більшість дослідників шукали пояснення відмінностей між людьми в зовнішніх чинниках.

Найбільш давньою спробою пояснити характер людини є гороскопи, які складають, уважаючи, що характер визначається датою народження людини.

Не менш популярною є спроба пов'язати характер людини з її іменем, яка ґрунтується на висновках, що нервові імпульси прискорюють обмін речовин у тих групах м'язів дитини, які беруть участь у вимові власного імені, результатом чого вони виявляються найбільш розвиненими, тому, мовляв, люди з однаковими іменами є схожими.

Основи вчення про зв'язок між зовнішнім виглядом людини та типом її характеру закладено *фізіогномістами*. Найвідомішою стала система П. К. Лафатера, в основі якої є твердження, що особливості характеру людини визначаються конфігурацією її черепа тощо. Інші фізіогномісти використовували такі показники, як форма носу, вух, посмішка тощо. Незаперечним є той факт, що очі людини є дзеркалом її душі, тому їх вважають і зараз найважливішим показником характеру людини. Результати спостережень сучасних американських психологів Дж. Глайва та Е. Клері довели, що колір очей корелює з певними рисами характеру дітей [11, с. 396].

Багату історію має й *хіромантія* – система передбачення рис характеру й долі людини за рельєфом її долоней. Наукова психологія заперечувала хіромантію, однак вивчення візерунків долоней дитини ембріонального періоду розвитку дало поштовх до виникнення нової галузі знання – *дерматогліфіки*. Було показано, що формування візерунка долоні кожної людини, як і розвиток мозку, відбувається на 3-4 місяці внутрішньоутробного розвитку та зумовлене впливом генного набору батьків і хромосомними відхиленнями плоду. Тому хіромантію можна поставити в один ряд з конституціональним напрямом, представником якого є Е. Кречмер [2, с. 397].

Значні напрацювання, які накопичувалися століттями, ґрунтуються на встановлених зв'язках між особливостями почерку і характером людини, має *графологія*. Нині достовірно встановленим фактом є лише залежність почерку від емоційного стану та деяких типологічних властивостей вищої нервової діяльності. Специфічні особливості почерку також використовуються для діагностики деяких психічних захворювань [2, с. 397].

Науково перевіреним і беззаперечним залишається на даний час той факт, що основні уявлення про характер людини можна визначити, спостерігаючи за її вчинками. Народна мудрість говорить: «Який характер, такі і вчинки». Дійсно, найважливішим мірилом характеру є поведінка. Людина може говорити про себе, проте вчинки демонструють, хто вона є насправді. Справжня сутність характеру виявляється в складних і критичних життєвих ситуаціях, а також у ситуаціях морального вибору.

2.5. Структура характеру

Характер як одна з істотних особливостей психічного складу особистості є цілісним утворенням, що характеризує людське «Я» як єдність. Розуміння характеру як єдності його рис не виключає виокремлення в ньому деяких ланцюгів з метою більш глибокого пізнання його сутності.

Як інтегральний показник проявів особистості, характер складається з різних підструктур (рис. 2.3.)

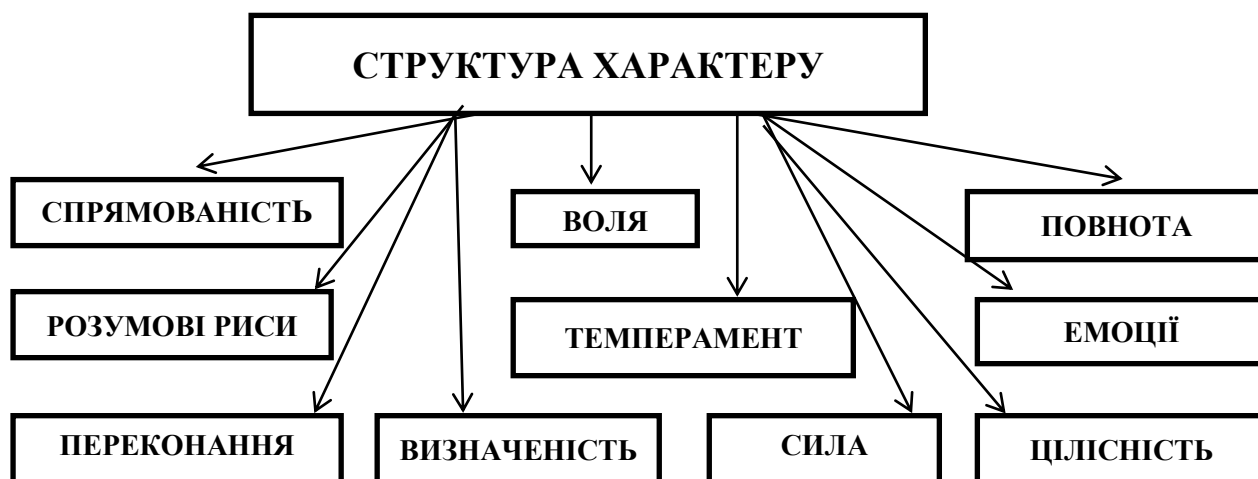


Рис. 2.3. Основні складові структури характеру

Спрямованість є головною складовою структури характеру особистості. Вона виявляється у вибіркового позитивному або негативному оцінному ставленні особистості до праці, речей, вчинків, діяльності, самої себе.

Домінуючі матеріальні або духовні потреби, ціннісні орієнтації визначають інтереси і вподобання людини [2, с. 623].

Переконання – це знання, ідеї, погляди, що є мотивами поведінки людини, стають рисами її характеру і визначають ставлення до дійсності, а також вчинки, поведінку [2, с.624].

Переконання виявляються в принциповості, непідкупності, правдивості та вимогливості до себе. Людина з твердими переконаннями здатна докласти максимум зусиль для досягнення мети.

Розумові риси характеру сприяють швидкій орієнтації в обставинах. До них належать розсудливість, спостережливість, поміркованість тощо.

Емоції та почуття визначають особливості реагування людини на все, що з нею відбувається. Моральні, естетичні, пізнавальні, праксичні почуття завдяки мірі та вираженості в них емоцій можуть виявлятися або в екзальтації, або в спокійному, поміркованому ставленні до явищ природи, мистецтва, вчинків людей.

Воля в структурі характеру зумовлює його силу, непохитність. Воля є центральним компонентом сформованого характеру. Сильна воля робить характер самостійним, стійким, цілеспрямованим. Люди зі слабкою волею є слабохарактерними. Навіть при багатстві знань і досвіду вони нездатні наполягати на справедливості, виявляють нерішучість, страхи [2, с. 624].

Темпераменту структурі характеру є динамічною формою його прояву.

Повнота характеру – це всебічний розвиток основних його структурних компонентів – розумових, моральних, емоційних, почуттєвих, вольових. Розсудливість вчинків такої людини завжди узгоджена з емоційною врівноваженістю та самовладанням [2, с. 625].

Цілісність – це внутрішня єдність, гармонійність, досконале поєднання рис характеру. Вона виявляється в єдності слова та діла у людини або в її відсутності. У безхарактерних людей помітно виявляються розбіжність у поглядах, відсутність цілеспрямованості рис характеру, випадковість їх

виявлення, залежність їх проявів від ситуацій, а не від внутрішніх установок особистості [там само].

Визначеність характеру виявляється в його спрямованості на конкретні цілі, а також у прагненнях і переконаннях. Визначеність характеру в людини як суб'єкта діяльності позначається на принциповості та сумлінності дій незалежно від важливості доручення. На людину з визначеним характером можна покладатися, доручаючи їй важливі справи – вона виконає доручення відповідно до його мети, змісту справи та способів виконання [там само].

Сила характеру виявляється в рішучих, активних та наполегливих діях, діяльності та здатності завершити справу й досягнути мети, попри жодні перешкоди [там само].

Люди з сильним характером не бояться труднощів, оскільки уміють їх долати. Це новатори в праці, ентузіасти, ініціатори.

Основні підструктури характеру як цілісного утворення виявляються у ставленні особистості:

1) **до себе** («скромність / самозакоханість», «гордість / смиренність», «самокритичність / самовпевненість» тощо);

2) **до інших людей** («індивідуалізм / колективізм», «егоїзм / альтруїзм», «жорстокість / доброта», «грубість / ввічливість» тощо);

3) **до праці** («лінощі / працьовитість», «відповідальність / безвідповідальність», «організованість / неорганізованість» тощо);

4) **до речей** («акуратність / недбалість», «щедрість / скупість» тощо) [11, с. 394].

Вивчення і розуміння такого складного цілого, як характер, стає неможливим без аналізу рис характеру – особливостей, які виокремлюються в поведінці людини. Будь-яка **риса характеру** є звичною, стійкою, повторюваною формою реагування, поведінки чи ставлення [2, с. 622].

Риси характеру особистості варто відрізняти від її ситуативних реакцій. Людина може бути не досить ввічливою та грубою в стресовій ситуації, але це зовсім не означає, що вона є не ввічливою. Тому рисами характеру вважають не

всі особливості людини, а найбільш істотні та стійкі. **Рис характеру**, або якостей особистості, дуже багато, тому їх досить умовно можна поділити на дві групи [5].

До першої групи належать риси характеру, які визначають спрямованість особистості (стійкі потреби, настанови, інтереси, ідеали тощо). Ці риси характеру вважаються моральними якостями особистості, тому залежно від міри їх розвитку вони сприймаються людьми або як чесноти, або як нечесноти.

До другої групи належать інтелектуальні, вольові та емоційні риси характеру: кмітливість, рішучість, наполегливість тощо[там само].

Вольові риси характеру є цінними лише тоді, коли їх проявляє людина моральна, вихована. Наприклад, цілеспрямованість кар'єриста, сміливість хулігана не можуть бути позитивними якостями.

Важливо знати, якщо людина свідомо обирає мету, якої прагне, і не піклується про адекватні засоби її досягнення, то може бути дискредитовано саму ціль, якою б позитивною вона не була.

Усі риси характеру можна також розподілити на **основні** (провідні), які задають загальну спрямованість розвитку всього комплексу його проявів, і **другорядні**, зумовлені основними. Знання провідних рис характеру дозволяє зрозуміти його сутність, передбачити основні прояви. Наприклад, якщо провідною рисою студента є відповідальність, він прагне виконувати всі навчальні завдання, складати заліки та іспити у встановлений термін. Якщо ж провідною рисою стають лінощі, студент завжди знаходитиме виправдання невчасному виконанню графіка навчального процесу.

У характері кожної людини можна виділити типові (загальнолюдські, національні тощо) та індивідуальні риси, які доповнюють одна одну і утворюють цілісний психічний склад особистості.

Риси характеру не є вродженими категоріями, вони можуть змінюватися протягом усього життя, завдяки процесам виховання та самовиховання особистості.

2.6. Акцентуації характеру

Деякі риси характеру людини можуть бути надзвичайно підсиленими. У такому випадку говорять про **акцентуацію** – надзвичайне підсилення окремих рис характеру, при якому спостерігаються відхилення в психології і поведінці людини, що не виходять за межі нормативної поведінки, але межують з патологією [2, с. 627].

Прояви акцентуації можуть бути різними – від легких, помітних лише найближчому оточенню, до крайніх варіантів, якими є **психопатії** – хворобливі зміни характеру (при збереженні інтелекту людини). На відміну від психопатії, акцентуації характеру не проявляються постійно, з роками вони можуть суттєво зменшитися та наблизитися до норми при сприятливих умовах життя особистості. За визначенням А. Є. Личка, більшість акцентуацій формується до підліткового віку і найяскравіше виявляються саме в цей період.

Класифікації типів акцентуацій характеру в різних авторів (К. Леонгард, А. Личко, І. Боев, П. Ганнушкін, О. Кербіков та ін.) мають певні кількісні та змістовні відмінності, які і призвели до відсутності єдино прийнятої системи найменувань. За результатами досліджень І. В. Боева, усе розмаїття психотипів, які розглядаються вченими, можна звести до чотирьох основних: шизоїдного, епілептоїдного, істероїдного і циклоїдного [1].

Далі подається авторська типологія акцентуацій характеру А. Личка [9].

1. Гіпертимний тип. Основні риси та ознаки поведінки – непосидючість, гонитва за переживаннями, любов до шумних, неспокійних компаній, надмірна рухливість дій, орієнтованість на удачу, переоцінка власних здібностей, поверховість ставлення до діяльності, самовпевненість, хвалькуватість, недисциплінованість, завжди гарний, піднесений настрій.

2. Циклоїдний тип. Основні риси та ознаки поведінки – підвищена дратівливість і схильність до апатії, відлюдкуватість, важкі переживання через незначні неприємності, реакції роздратування на зауваження, періодичні зміни настрою від піднесеного до пригніченого (періоди приблизно у два – три тижні).

3. Лабільний тип. Основні риси та ознаки поведінки – непередбачуваність, різкі зміни настрою (приводом можуть слугувати дрібниці: образливе слово, непривітний погляд тощо), потреба в підтримці з боку інших, взаємна компенсація рис, орієнтованість на різні еталони.

4. Астеноневротичний тип. Основні риси та ознаки поведінки – підвищена підозрілість і капризність, стомлюваність і дратівливість, складність виконання важких мисленнєвих задач.

5. Сензитивний тип. Основні риси та ознаки поведінки – підвищена чутливість, сором'язливість, боязливість, замкнутість, слухняність, прив'язаність до близьких, високі моральні вимоги до себе та оточення, наполегливість у діяльності, розвинене почуття обов'язку, розбірливість, вірність.

6. Психоастенічний тип. Основні риси та ознаки поведінки – схильність до розмірковувань, самоаналізу й оцінювання поведінки інших людей, самовпевненість поєднується з нерішучістю, безапеляційність суджень – з імпульсивністю дій, обережність і обачливість.

7. Шизоїдний тип. Основні риси та ознаки поведінки – замкнутість, дистантність, бажання перебувати на самоті, відсутність інтересу, байдужість та до інших людей, нездатність розуміти людей, позбавленість співчуття, емоційна холодність.

8. Епілептоїдний тип. Основні риси та ознаки поведінки – жорстокість, самолюбство, любов до влади та диктату, послужливість та улесливість задля власної користі, плаксивість, запальність, педантизм, орієнтованість на інстинкти.

9. Істероїдний тип. Основні риси та ознаки поведінки – егоцентризм, демонстративність, самовпевненість, марнославство, хвалькуватість, орієнтованість на власне «Я» як на еталон, схильність до артистизму, претензії на виключне ставлення оточення, ініціативність, наявність протиріччя між бажанням бути лідером та сумлінно виконувати обов'язки.

10. Нестійкий тип. Основні риси та ознаки поведінки – підвищена схильність до розваг, байдикування, життя за рахунок інших, відсутність серйозних інтересів, слабовілля, відсутність планів та цілей на майбутнє, як правило, наявність залежних форм поведінки.

11. Конформний тип. Основні риси та ознаки поведінки – бездумність, некритичність, підпорядкованість авторитетам, консервативність, схильність до моралізаторства, життєве кредо – бути як усі, здатність на все заради власних інтересів, пристосовництво, знаходження виправдань своїм діям та поведінці.

У повсякденному житті ми часто маємо справу не з «чистими» типами, а зі змішаними формами акцентуацій як результатом одночасного розвитку кількох типових рис або накладання нових рис характеру на його структуру [9].

2.7. Чинники формування характеру

Характер розвивається протягом життя людини, проте перші ознаки його вияву варто шукати на самому початку. «Виховуй дитину, коли вона поперек ліжка лежить, коли вздовж ляже – пізно буде!». Таке мудре спостереження пращурів підтверджено науковими фактами щодо необхідності приділяти батькам багато уваги дитині вже з перших днів її народження.

Базовою основою для формування рис характеру дослідники вважають певні вікові періоди, які проходить кожна особистість: раннє дитинство, дошкільне дитинство та період молодшого шкільного віку (від 2-х до 10-ти років) (Л. Виготський, Ю. Гіппенрейтер, І. Дубровіна, Д. Ельконін, О.Запорожець, І. Кон, Р. Немов та ін.). У цей час відбувається активний процес соціалізації дитини шляхом її спілкування з дорослими та однолітками, тому особистість відкрита для зовнішнього впливу, активно наслідує моделі поведінки та емоційні реакції близького оточення. Дорослі люди мають незаперечний авторитет у дитини, впливають на неї за допомогою слова, власного прикладу, що створює сприятливі умови для засвоєння та закріплення бажаних форм поведінки.

Досить важливими чинниками формування характеру дитини є стиль виховання дитини та психологічний мікроклімат сім'ї. Якщо батьки безумовно люблять дитину, з повагою ставляться одне до одного, така модель поведінки буде засвоєна їхньою дитиною і через роки, вона стане для неї орієнтиром побудови власних стосунків із близькими.

Під впливом батьків та дорослих у дитини розвиваються такі риси характеру, як «доброта / жорстокість», «чуйність / черствість», «товариськість / байдужість до людей». Існують дані про те, що формування цих рис починається в перші місяці життя і визначається тим, як мати ставиться до дитини та піклується про неї.

У ранньому дошкільному віці (3 – 6 (7) років) закладаються основи таких рис характеру, які визначають ставлення людини до праці – працелюбність, акуратність, відповідальність, наполегливість, активність, сумлінність тощо[8].

Оскільки в цей період провідною діяльністю є сюжетно-рольова гра, то саме в ній формуються і закріплюються відповідні звички дитини. Крім цього, має значення і виконання дитиною доступних видів роботи (прибирання, миття посуду тощо), що повинно мати відповідну стимуляцію та заохочення з боку дорослих. Як правило, у характері дитини закріплюються ті риси, які постійно одержують позитивне підкріплення.

Сприятливим для формування рис характеру, які виявляються у ставленні особистості до інших людей, є молодший шкільний вік (6 (7) – 9(10) років)[8].

Особливості взаємодії з однолітками, учителями демонструють самій дитині та її батькам, як вона вихована. Якщо форми поведінки, яких набула дитина вдома, не одержують у школі відповідного підкріплення та не оцінюють як правильні, відбувається поступове руйнування закріплених рис характеру і тоді цей процес, як правило, супроводжується внутрішніми та зовнішніми конфліктами. Перебудова характеру не завжди має позитивний результат, частіше йдеться про часткову зміну рис характеру та компроміс між тим, до чого привчили дитину вдома, і тим, чого від неї вимагає школа.

У підлітковому віці (11 – 14 років) до інших рис характеру додаються вольові, а базові (моральні і світоглядні) основи характеру розвиваються в період ранньої юності (15 – 17(18) років). До закінчення школи характер особистості є практично сформованим, і те, що відбудеться з нею далі, уже не може змінити його до невпізнанності [8].

Варто пам'ятати, що характер – це не застиглий конструкт, він трансформується протягом усього життя людини, тому жодним чином не можна його вважати фатально визначеним.

Починаючи з юнацького віку, людина сама стає творцем власного характеру, цей процес називається **самовиховання**. Він передбачає, що особистість сама здатна звільнитися від неадекватної самооцінки, критично подивитися на себе, побачити свої недоліки. Це дозволяє їй визначити пріоритети самозмін, працювати над тими рисами характеру, яких вона хотіла позбутися, або, навпаки, – розвинути в собі.

Найефективнішим засобом розвитку та корекції рис характеру є праця. Характер не тільки виявляється в діях і вчинках, а й формується в них. Ще Демокріт стверджував: «Добрими людьми стають більше від вправ, ніж від природи».

Характер пов'язаний з усіма сторонами особистості.

Потреби й інтереси людини складають основу її мотиваційної сфери, тому безпосередньо впливають і на розвиток рис характеру. Є люди, для яких понад усе духовні цінності, але є і раби власного збагачення [4, с. 244].

Інтелектуальні властивості особистості також накладають відбиток на характер і надають йому певної своєрідності. Кмітливість або тупість, змістовність або поверховість є інтелектуальними властивостями, які можуть стати рисами характеру [там само].

Характер тісно пов'язаний і з темпераментом. Темперамент впливає на форму прояву характеру. До прикладу, наполегливість у холерика – це кипуча діяльність, а у меланхоліка – зосереджене обмірковування [там само].

Зазначимо, що спостерігається тісний взаємозв'язок характеру і здібностей. Розвиток здібностей залежить від таких рис характеру, як працьовитість, відповідальність, наполегливість тощо. Деякі студенти, завдяки своїм здібностям легко сприймають навчальний матеріал, добре навчаються, проте часто не виправдовують покладених надій, оскільки не звикли серйозно й організовано працювати, наполегливо долати перешкоди.

Отже, характер – це не проста сума різних психічних властивостей людини, не надбудова над інтелектуальними, емоційними і вольовими рисами. Він являє собою своєрідний їх синтез, породжений взаємодією людини з навколишнім світом упродовж життя.

2.8. Види здібностей

Центральним моментом в індивідуальних особливостях людини є її здібності. Саме здібності визначають становлення особистості та обумовлюють ступінь яскравості її індивідуальності.

І. Дубровіна доводить, що **здібності** є внутрішніми умовами розвитку людини, які формуються в процесі її взаємодії із зовнішнім світом [4, с. 248].

За визначенням М. Варія, **здібності** – це поєднання сприятливих індивідуально-своєрідних особливостей та якостей психіки, що виявляються у швидкості, результативності та якості виконання відповідної діяльності за мінімальних силових, енергетичних та часових затрат [2, с. 616].

Спільним моментом цих двох визначень є те, що здібності є тими індивідуально-психологічними особливостями людини, які забезпечують легкість і успішність виконання певного виду діяльності та спілкування.

Дослідник здібностей людини Б. Додонов наголошує, що рівень їхнього розвитку залежить від:

- якості знань і вмінь, міри їх об'єднання в одне ціле;
- якості природних нервових механізмів елементарної психічної діяльності (її задатків);

– ступеня «тренованості» мозкових структур, які беруть участь у здійсненні пізнавальних і психомоторних процесів [2, с. 616].

Існує низка класифікацій здібностей, найбільш поширену в наукових колах наведено на рис. 2.4.

Природні здібності є біологічно обумовленими, розвиваються на основі **здатків** – генетично детермінованих анатомо-фізіологічних особливостей нервової системи, що складають індивідуально-природну основу (передумову) формування і розвитку здібностей [11, с.419].

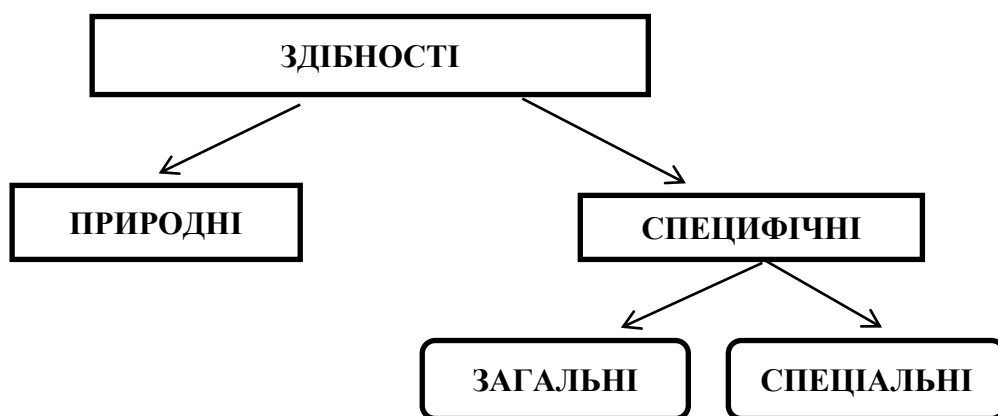


Рис.2.4. Класифікація здібностей

Специфічні здібності мають суспільно-історичне походження та забезпечують життя і розвиток індивіда у соціальному середовищі. У свою чергу ці здібності поділяються на дві підгрупи – загальні та спеціальні [11, с. 419].

Розвиток у людини **загальних здібностей** визначає її успіхи в різних галузях людської діяльності. Передумовою розвитку загальних здібностей людини є особливості її мислення, пам'яті, уваги, мови, творчої уяви тощо. До числа загальних можна віднести групу соціально зумовлених здібностей, які виявляються у спілкуванні, взаємодії з людьми. Вони розвиваються у людини в процесі її життя в суспільстві. Без цієї групи здібностей людині дуже важко жити серед інших людей [там само].

Запорукою високих результатів людини в окремих видах діяльності є сформованість у неї **спеціальних здібностей**, основою яких є розвинені задатки (здібності математичні, технічні, літературно-лінгвістичні, художньо-творчі,

спортивні тощо). Ці здібності через специфічність конкретної діяльності характеризуються певними, властивими тільки даній здібності рисами. Разом із тим здібність до конкретної діяльності має багато спільного з іншими спеціальними здібностями [11, с. 420].

Показниками прояву здібностей в процесі їх розвитку є легкість засвоєння і швидкість темпу діяльності людини в певній сфері діяльності.

2.9. Структура здібностей

Здібності – не статичне, а динамічне утворення, їх розвиток відбувається в процесі організованої діяльності та спілкування людини.

Розвиток здібностей відбувається поетапно (рис. 2.5.).



Рис. 2.5. Структура здібностей

Людина не народжується здібною до тієї чи іншої діяльності. Уродженими можуть бути лише задатки, які є природною основою розвитку здібностей.

Задатки мають генетичну обумовленість і передаються у спадок (династії лікарів, учених, музикантів, художників тощо). До задатків належать деякі вроджені особливості зорового і слухового аналізаторів, типологічні властивості нервової системи, від яких залежить швидкість утворення нервових зв'язків, їх міцність, сила зосередженої уваги, витривалість нервової системи, розумова працездатність особистості.

Зовнішні умови життя, особливості виховання і навчання дитини сприяють або гальмують раннє пробудження задатків. Наприклад, композитор Римський-Корсаков уже у дворічному віці добре розрізняв мелодії, які наспівувала йому мати, у чотири роки наспівував усе, що грав йому батько, незабаром сам почав підбирати на фортепіано почуті від батька музичні п'єси.

Задатки є передумовою розвитку здібностей. Людина стає здібною за умови власної наполегливої праці. Здібності не лише виявляються в результатах діяльності, але й розвиваються у цій діяльності [4].

Структура будь-якої здібності складається з універсальних якостей, які відповідають вимогам різних видів діяльності й спеціальних якостей, що забезпечують успіх тільки одного виду діяльності. До прикладу, вивчаючи математичні здібності, В. Крутецький установив, що для успішного виконання математичної діяльності є необхідним:

- 1) активне, позитивне ставлення до предмета захоплення;
- 2) такі риси характеру, як працьовитість, організованість, самостійність, цілеспрямованість, наполегливість, а також стійкі інтелектуальні почуття;
- 3) сприятливий психічний стан під час діяльності;
- 4) знання, уміння та навички у відповідній галузі;
- 5) індивідуально-психологічні особливості сенсорної та розумової сфер, відповідні вимогам даної діяльності [11].

Перші чотири категорії названих якостей є загальними властивостями для будь-якої діяльності, а остання, п'ята, визначає успішність виконання тільки конкретного виду діяльності – математичної.

Наступний, більш високий рівень розвитку спеціальних та загальних здібностей – талант, який надає людині можливості творчо працювати й досягати значних успіхів у діяльності.

***Талант** – це сукупність здібностей, що дають змогу отримати продукт діяльності, який вирізняється новизною, високим рівнем досконалості та суспільною значущістю [2, с. 618].*

Діяльність талановитої людини відрізняється не тільки принциповою новизною, але й оригінальністю підходу до справи. Тільки завдяки титанічній праці можна досягти високого рівня майстерності, всесвітньої слави. Саме в процесі праці накопичується життєвий досвід, необхідний комплекс умінь та навичок, без яких творчість є неможливою.

Найвищий рівень розвитку здібностей – геніальність. Про геніальність кажуть, якщо творчі досягнення людини пов'язані з надвичайними відкриттями в різних галузях діяльності, вони складають цілу епоху в житті суспільства, розвитку культури. Геніальних людей дуже мало. Прийнято вважати, що за всю історію цивілізації їх було не більше чотирьохсот осіб, які досягли універсалізму (Арістотель, Леонардо да Вінчі, Р. Декарт, Г. Лейбніц, М. Ломоносов та ін.). Наприклад, М. В. Ломоносов досягнув видатних успіхів у різних галузях знань: хімії, астрономії, математиці і водночас був художником, літератором, чудово знав поезію. Утім це не означає, що всі індивідуальні якості генія розвинені однаково. Оскільки нахили виявляються більшою мірою, геніальність завжди має свій «профіль» [4, с. 254].

Формування творчих здібностей у дітей, учнів та студентів значною мірою пов'язане з розвитком їх особистості: її активності, самостійності, відповідальності, захопленості справою тощо.

Питання для повторення

1. Чи можна оцінювати певні типи темпераментів як найкращі порівняно з іншими? Обґрунтуйте свою відповідь.
2. Які індивідуально-психологічні особливості є генетично обумовленими? Обґрунтуйте свою відповідь.
3. Кого вважають засновником учіння про темперамент?
4. Що спільного та відмінного між гуморальними та конституційними теоріями темпераменту?
5. Які типи вищої нервової системи були вперше виділені І. П. Павловим?
6. Який тип темпераменту у Вас переважає?

7. Які риси характеру Ви цінуєте в людях найбільше?
8. Скільки типів акцентуацій характеру виділяє А. Личко? Назвіть їх.
9. З якими сторонами особистості пов'язаний характер?
10. Чим відрізняються загальні здібності від спеціальних?
11. За допомогою чого людина може розвинути власні здібності й стати талановитим фахівцем?

Завдання для самоперевірки

1. Сформулюйте визначення темпераменту як психодинамічної характеристики особистості.
2. Проаналізуйте головні надбання дослідників темпераменту людини.
3. Законспекуйте змістовні характеристики основних типів темпераменту.
4. Визначте структурні компоненти характеру як цілісного утворення особистості.
6. Зробіть порівняльний аналіз типів акцентуацій характеру за А. Личком.
7. Засвойте головні чинники впливу на розвиток характеру дитини.
8. Проаналізуйте представлену класифікацію здібностей, законспекуйте головне.
9. Виділіть основні чинники розвитку здібностей особистості.

Тести для самоконтролю

1. До якої групи психічних явищ належить темперамент:
 - а) психічні процеси;
 - б) психічні стани;
 - в) психічні властивості;
 - г) психічні особливості.
2. Який тип темпераменту визначають наступні характеристики: швидкість реакції, емоційна нестриманість, збудженість, часті зміни настрою, схильність до афектів:
 - а) холеричний;

- б) меланхолічний;
- в) сангвінічний;
- г) флегматичний.

3. Започаткував теорію темпераменту:

- а) Арістотель;
- б) Гіппократ;
- в) І. Павлов;
- г) З.Фройд.

4. Визначте тип темпераменту, характеристиками якого є: висока активність людини, життєрадісність, легкість у спілкуванні з іншими людьми, жива міміка, виразні рухи:

- а) холеричний;
- б) меланхолічний;
- в) сангвінічний;
- г) флегматичний.

5. Якому типу темпераменту є властивими наступні характеристики: емоційна стриманість, повільність поведінкових реакцій, схильність до виконання одноманітної роботи, зосередженість, сконцентрованість уваги на об'єкті:

- а) холеричному;
- б) меланхолічному;
- в) сангвінічному;
- г) флегматичному.

Література

1. Боев И. В. Пограничная аномальная личность. Изд. СГУ. Ставрополь, 1999. 362 с.
2. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. 3-тє вид. Київ.: Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.

3. Дубравська Д. М. Основи психології: навчальний посібник. Львів: Світ, 2001. 280 с.
4. Дубровина И. В. Психология: учебник для студ. сред.пед. учеб. заведений / И.В. Дубровина и др.; под ред. И. В.Дубровиной. 3-е изд., стереотип. М.: Академия, 2004. 464 с.
5. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ: Либідь, 2005. 464 с.
6. Загальна психологія: підручник / за загал. ред. С. Д. Максименка. 2-ге вид., переробл. і доп. Вінниця: Нова книга, 2004. 704 с.
7. Клименко В. В. Психологія творчості: навчальний посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2006. 480 с.
8. Кулагина И. Ю. Возрастная психология. Развитие человека от рождения до поздней зрелости : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / И. Ю. Кулагина, В. Н. Колюцкий. 2-е изд. М.: ТЦ Сфера, 2009. 464 с.
9. Личко А. Е. Психопатии и акцентуации характера у подростков. СПб.: Речь, 2010. 256 с.
10. Матеуш В. О. Фрейд і дорога до психоаналізу. Хмельницький : Видавництво Алли Цюпак, 2007. 39с.
11. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник для студ. вищ. навч. закл. вид. 3-тє. К.: Кондор, 2012. 506 с.
12. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2006. 360 с.

Розділ 3. ПІЗНАВАЛЬНІ ПРОЦЕСИ. АФЕКТИВНА СФЕРА ОСОБИСТОСТІ

- 3.1. Загальна характеристика психічних пізнавальних процесів.
- 3.2. Відчуття сприймання як початкові рівні пізнання.
- 3.3. Пам'ять, її види та характеристики.
- 3.4. Увага. Властивості уваги.
- 3.5. Мислення і мовлення.
- 3.6. Уява. Значення уяви у формуванні творчої особистості.
- 3.7. Емоції та почуття.
- 3.8. Воля.

Основні поняття: відчуття, сприймання, чуттєве пізнання, абстрактне пізнання, аналізатори, рівні пізнання, класифікація відчуттів, головні властивості сприймання, пам'ять, види пам'яті, запам'ятовування, відтворення, забування, увага, функції уваги, види уваги, властивості уваги, мислення, функції мислення, розумові дії, розумові операції (механізми мислення), форми мислення, види мислення, індивідуальні особливості мислення, інтелект, мова, мовлення, функції мови, види мовлення, уява, функції уяви, види уяви, мрії, емоційні процеси, емоції, функції емоцій, почуття, види почуттів, воля.

3.1. Загальна характеристика психічних пізнавальних процесів

Для задоволення власних потреб під час спілкування, навчання, діяльності людина повинна сприймати навколишній світ, звертати увагу на різні компоненти діяльності, знати, що потрібно зробити для досягнення поставленої мети, отже, запам'ятовувати, обмірковувати, висловлювати свої думки тощо. Без участі таких психічних процесів, як відчуття, сприймання, уява, мислення, мовлення, пам'ять, увага пізнавальна людська діяльність не може відбутися.

Почнемо з визначення ключового для цієї теми поняття – «пізнавальна діяльність».

***Пізнавальна діяльність** – це процес відображення в мозку людини предметів та явищ дійсності у процесі взаємодії зі світом.*

Відображення реальності в людській свідомості може відбуватися на рівні *чуттєвого та абстрактного пізнання*. Залежно від глибини відображення виділяють чуттєві і раціональні форми пізнання світу.

Чуттєве пізнання характеризується тим, що *предмети і явища об'єктивного світу безпосередньо діють на органи чуття людини* – її зір, слух, тактильні та інші аналізатори та відображаються у мозку. До такої форми пізнання дійсності належать пізнавальні психічні процеси – ***відчуття та сприймання***. Отже, враження, одержані за допомогою відчуттів і сприймання, несуть інформацію про зовнішні ознаки і властивості предметів, об'єктів та утворюють *чуттєвий досвід* людини [9, с. 38].

Вищою формою пізнання людиною дійсності є *абстрактне пізнання*, що відбувається за *участю процесів мислення, уяви, пам'яті, мовлення, уваги*.

Пізнання предметів і явищ об'єктивної дійсності, психічного життя людини здійснюється всіма пізнавальними процесами. Підґрунтям розумового пізнання світу є чуттєве пізнання. Разом з тим сприймання, запам'ятовування, відтворення та інші процеси неможливі без участі в них розумової діяльності, переживань і вольових прагнень. Але кожний з цих процесів має певні закономірності й постає у психічній діяльності або як допоміжний, або як основний.

3.2. Відчуття та сприймання як початкові рівні пізнання

Пізнавальна психічна діяльність людини починається з ***відчуттів*** – основного джерела її знань про світ і власне тіло. Цей найпростіший пізнавальний психічний процес визначається як *відображення в мозку людини окремих властивостей, якостей предметів і явищ об'єктивної дійсності внаслідок їх безпосереднього впливу на органи чуття* [10, с.168]. Здатність до відчуттів є у всіх живих істот з нервовою системою, проте до усвідомлених відчуттів здатні тільки ті живі істоти, які мають головний мозок.

За допомогою відчуттів ми пізнаємо розмір, форму, колір, щільність, температуру, запах предметів і явищ, чуємо різні звуки, можемо осягати рух і простір тощо [4, с. 92].

Численні спостереження за дітьми, позбавленими зору чи слуху, показали, що порушення притоку інформації в ранньому дитинстві викликає різкі затримки психічного розвитку. Частково компенсувати такі дефекти може навчання спеціальним прийомам, інакше їхній психічний розвиток унеможливиться [10, с.169].

Саме відчуття дають матеріал для більш складних психічних процесів, таких, як сприймання, мислення, пам'ять, уява (рис.3.1.).

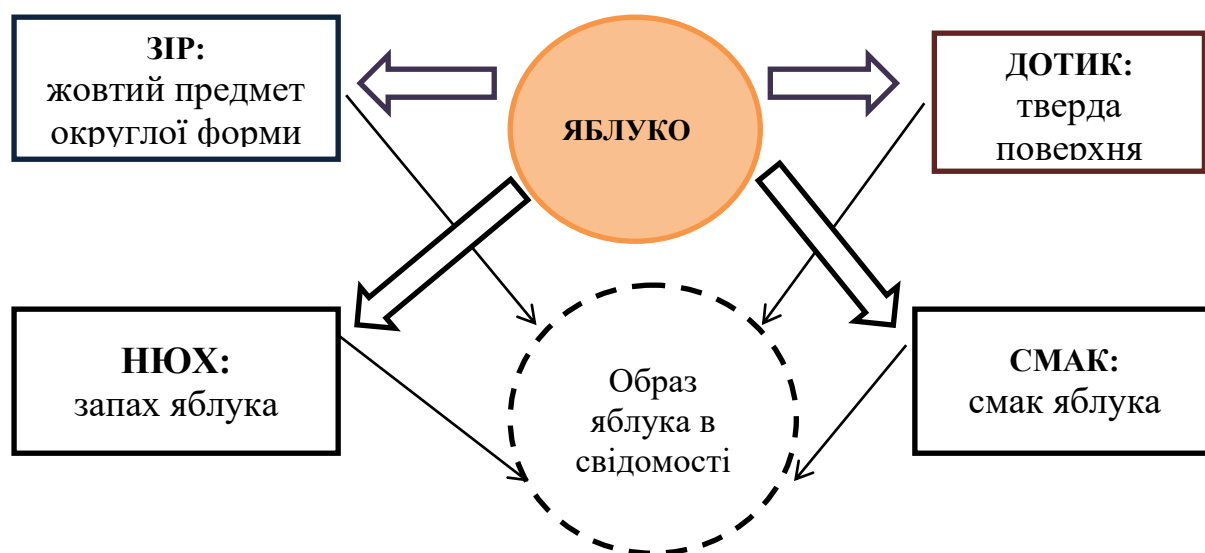


Рис. 3.1. Формування образу в свідомості людини за допомогою відчуттів

Життєве значення відчуттів полягає в тому, що вони завжди емоційно забарвлені. Експериментально доведено, що різні кольори мають різну психофізіологічну дію на людину: червоний, помаранчевий збуджують, синій та зелений заспокоюють.

Відчуття є головними інформаційними каналами, які збирають інформацію про явища зовнішнього світу і стан нашого організму, вони виникають у певному відділі головного мозку, даючи змогу людині отримати

необхідну інформацію (рис.3.2.). Якби таких каналів не було і через органи чуття не надходила інформація до мозку, свідоме життя було б неможливим.

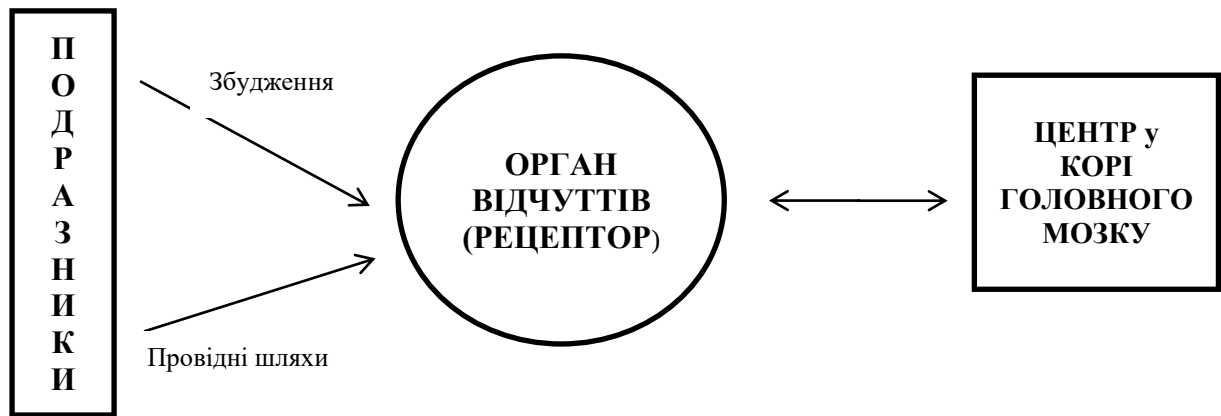


Рис.3.2. Процес виникнення відчуттів

Предмети і явища дійсності, які впливають на наші органи чуття, називають подразниками. Головною частиною кожного органу чуття є закінчення нервів, тобто рецептори, основна функція яких полягає у трансформації зовнішньої енергії в нервовий процес. Вплив подразників на рецептор веде до збудження нервового імпульсу, який по аферентному нерву передається в певні ділянки кори головного мозку. Реакція – відповідь передається по еферентному (руховому) нерву до органа, який відповідає на відчуття [6;8]. Наприклад, коли людина торкається рукою гарячого предмета, сигнал надходить по аферентному нерву до мозку і по еферентному нерву до м'язів, унаслідок чого вони скорочуються і вона рефлекторно забирає руку.

За розміщенням рецепторів на поверхні тіла або всередині організму розрізняють наступні види відчуттів (рис.3.3.).

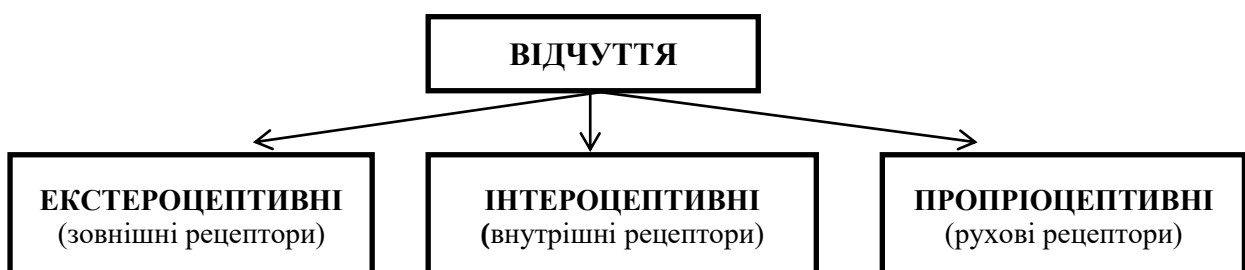


Рис. 3.3. Види відчуттів

Екстероцептивні відчуття складають найбільшу групу. Вони забезпечують одержання сигналів із зовнішнього світу завдяки рецепторам, які розташовані на поверхні тіла людей. До екстероцептивних відчуттів належать зорові, слухові, нюхові, смакові, дотикові (тактильні), термічні (температурні) тощо.

Інтероцептивні відчуття мають рецептори, розташовані у внутрішніх органах і тканинах тіла та сигналізують про стан внутрішніх органів (робота серця, шлунку, нирок; відчуття голоду, спраги, втоми тощо), а також визначають самопочуття людини, її емоційний тонус.

Пропріоцептивні відчуття дають інформацію про рух і положення нашого тіла в просторі, складають підґрунтя рухів людини, відіграють важливу роль в їх регуляції. Рецептори пропріоцептивної чутливості знаходяться в м'язах і суглобах (сухожиллях, зв'язках)[10, с.171-172].

Усі види відчуттів мають не тільки специфічні властивості, але й такі **спільні властивості**, як **якість, інтенсивність, тривалість і просторова локалізація** [10, с.177].

Якість відчуття – специфічна особливість, які відрізняє його від інших видів і варіює в межах даного виду відчуттів. Зокрема, слухові відчуття характеризуються висотою, тембром, гучністю, зорові – кольоровим тоном, насиченістю тощо.

Якість кожного відчуття визначається суб'єктивними та об'єктивними чинниками. До об'єктивних належать властивості того об'єкта, який його викликає. Суб'єктивними чинниками відчуття є будова певних аналізаторів людини, певних ділянок мозку та суб'єктивні переваги, які людина віддає тим чи іншим якостям об'єкта (подобаються певні страви, запахи тощо)[10, с. 177].

Інтенсивність відчуттів визначається силою діючого подразника та функціональним станом рецептора. Залежність між силою подразника та інтенсивністю відчуття складна й неоднозначна (слабкий запах парфумів може

викликати приємні відчуття, а той самий, але занадто сильний запах — неприємні і навіть дратувати людину).

Тривалість відчуттів визначається функціональним станом органів чуття, часом дії подразника та його інтенсивністю. Відчуття виникають не відразу після того, як подразник починає діяти на орган чуття. Для виникнення відчуття необхідний латентний період, який є різним для різних видів відчуттів: для тактильного відчуття – 130 мс, для больових – 370 мс, для смакових – 50 мс.

Просторова локалізація – відтворення у відчуттях місця перебування подразника. Такі показники об'єкта, як колір, світло, звук співвідносяться з джерелом. Навпаки, тактильні, больові, температурні відчуття співвідносяться з тією частиною тіла, на яку впливає подразник.

Загальними закономірностями відчуттів виступають взаємодія відчуттів, емоційний тон відчуттів, адаптація, сенсibilізація, синестезія [10, с.177- 178].

Серед **основних закономірностей відчуттів** виділяють *чутливість, адаптацію, контрастність, взаємодію* [1; 2; 3; 4; 6; 8; 10].

Чутливість відчуттів – здатність організму реагувати на порівняно слабкі подразники. Не кожне подразнення викликає відчуття. Для його виникнення необхідна мінімальна величина подразника, яка дає помітне відчуття і називається *абсолютним порогом відчуття* або порогом чутливості.

Пороги абсолютної чутливості не залишаються незмінними протягом життя людини: чутливість у дітей розвивається і досягає вищого рівня у юнацькому віці. У старості пороги підвищуються, а чутливість знижується.

Адаптація (приспосовування) відчуттів – зміна порога чутливості під впливом діючого подразника. Наприклад, людина гостро відчуває запах тільки в перші декілька хвилин, потім відчуття притупляються, оскільки її рецептори адаптувалися до зовнішнього подразника.

Контрастність відчуттів – зміна чутливості під впливом попереднього подразника, наприклад, одна і та ж фігура на білому фоні здається темнішою, а на чорному – світлішою.

4. Взаємодія відчуттів. Як правило, відчуття не існують незалежно і ізольовано одне від одного. Дефект роботи одного рецептора компенсується посиленням роботи інших. До прикладу, при відсутності зору і слуху в людини активізуються дотик, нюх і вібраційна чутливість, що дозволяє їй орієнтуватися в навколишньому середовищі [4, с.101-103].

Часто розвитку власних відчуттів люди приділяють недостатньо уваги порівняно з більш складними пізнавальними процесами – пам'яттю, мисленням, увагою тощо. Існують різні вправи, за допомогою яких можна тренувати свої відчуття, і тоді навколишній світ відкриється у всьому розмаїтті й красі.

Знання про навколишній світ людина отримує не тільки через відчуття, але й за допомогою сприймання. І відчуття, і сприймання – ланки одного процесу чуттєвого пізнання. Вони неподільно пов'язані між собою, але мають і певні відмінності. Результатом роботи відчуттів є отримання людиною інформації про окремі властивості предметів – колір, температуру, смак, запах, звучання тощо. Сприймання поєднує отримані за допомогою відчуттів окремі характеристики властивостей у цілісні образи конкретних предметів або явищ. Сприймання поза відчуттями не буває, але результатом відчуття є орієнтувально-дослідницька реакція суб'єкта на окремі властивості предмета, а результатом сприймання стає цілісний образ предмета.

Отже, ***сприймання*** – це психічний процес відображення предметів та явищ об'єктивної дійсності у сукупності їх властивостей і частин при безпосередньому впливові на органи чуття [10, с. 168].

Сприймання передбачає наявність різноманітних відчуттів, але не може зводитися до їх суми. Крім відчуттів, у процесі сприймання задіяний попередній досвід, процеси осмислення того, що сприймається особистістю, тобто процес сприймання неможливий без роботи таких складних психічних процесів, як пам'ять, мислення, мовлення тощо. Важливу роль у сприйманні відіграють емоційний стан особистості, її прагнення, переживання, активність.

За визначенням науковців, сприймання як психічний пізнавальний процес має наступні властивості (рис.3.4.) [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 0].

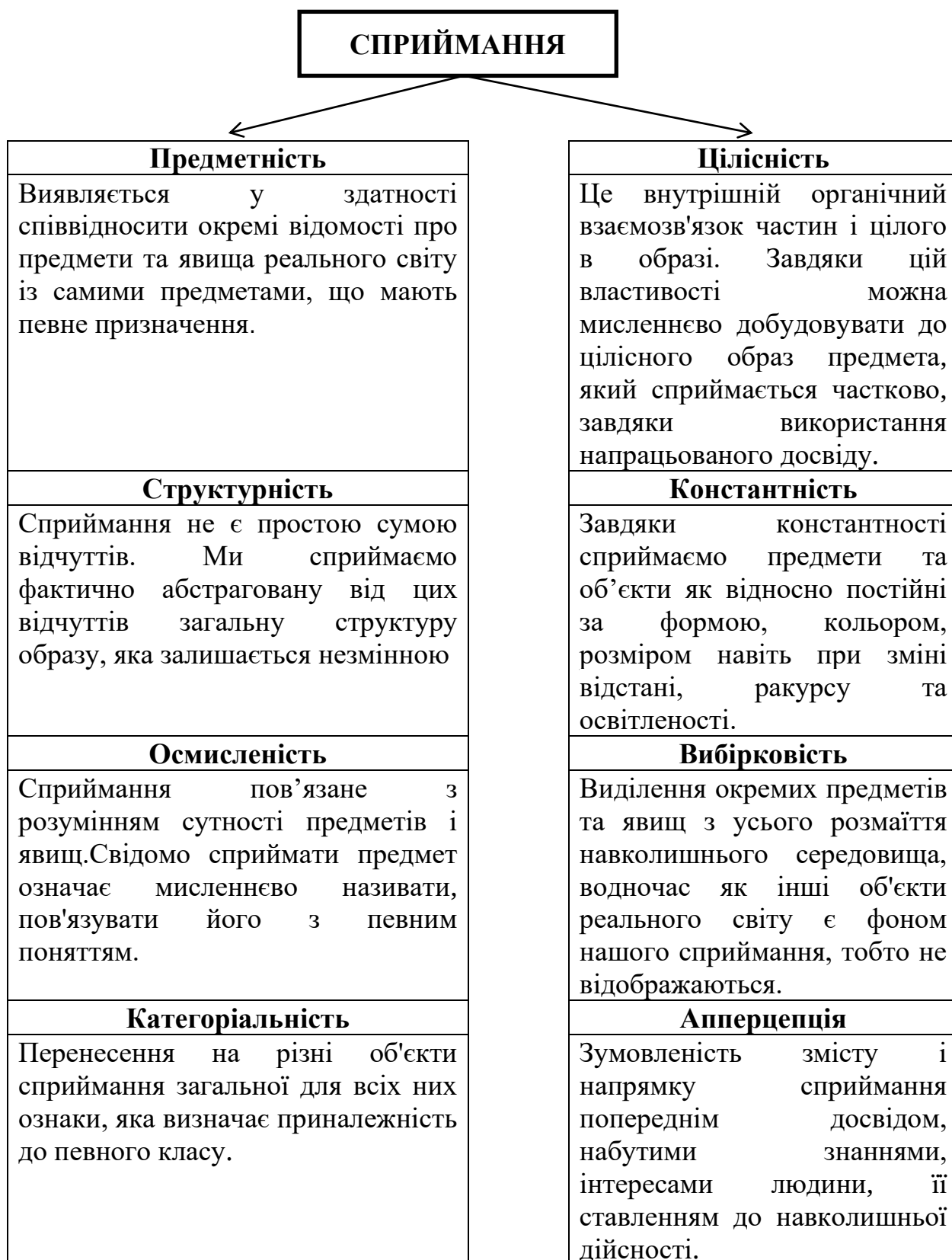


Рис. 3.4. Властивості сприймання

Сприймання – складний пізнавальний процес, який зумовлений не тільки об'єктивними, а й суб'єктивними чинниками. На процес сприймання завжди будуть впливати бажання, інтереси, життєвий досвід, емоційне ставлення конкретної людини до предмета чи об'єкта сприймання. Саме тому сприймання навіть однакового предмета може мати відмінності у різних людей.

Необхідно також додати, що іноді органи чуття підводять людину, так би мовити, «обманюють». Це стає можливим завдяки *ілюзіям сприймання*. Зір піддається ілюзіям більше порівняно з іншими органами чуття. Це знайшло своє підтвердження навіть у прислів'ях, наприклад: «Не вір очам своїм» [4, с.110].

Якщо взяти два однакові за розміром кубики і пофарбувати один білим кольором, а інший – чорним, то білий кубик буде здаватися більшим за чорний. Загалом усі світлі предмети сприймаються більшими порівняно з темними.

Часом нас обманюють й інші органи чуття. Якщо потримати руку в дуже холодній воді, а потім опустити її в теплу, буде здаватися, що вона потрапила мало не в окріп.

Ілюзорне сприймання можливе також під впливом сильних емоцій. Коли людина сильно чогось боїться, вона може прийняти одну річ за іншу (кущ у лісі – за звіра або людину). Такі ілюзії випадкові і мають індивідуальний характер.

Оскільки сприймання тісно пов'язане з минулим досвідом людини, її колишніми відчуттями, то його істинність завжди перевіряється практикою. Дуже важливим є також упізнавання, без нього фактично немає сприймання.

Розвиток психічного пізнавального процесу – сприймання має велике значення для навчальної діяльності. Розвинуте сприймання допомагає студентам засвоювати більші обсяги інформації з меншими енергетичними витратами.

3.3. Пам'ять, її види та характеристики

Усе, що відчуває і сприймає людина, не зникає безслідно, інформація запам'ятовується. Збудження, яке надходить до мозку від зовнішніх і

внутрішніх подразників, залишає в ньому «сліди», які можуть зберігатися довгі роки. Ці «сліди» (комбінації нервових клітин) створюють можливість для людини запам'ятати і зберегти, а згодом відтворити раніше засвоєні образи предметів, явищ, а також власні думки, дії [4, с.122].

Пам'ять, як складний пізнавальний процес, забезпечує єдність особистості, пов'язує її минуле з сьогоденням. З кожним роком життя людина запам'ятовує все більші об'єми інформації, різні електронні пристрої допомагають їй у цьому, проте головною залишається її власна пам'ять.

Жодна психічна функція не може повноцінно функціонувати без участі пам'яті. Так само і пам'ять не може функціонувати поза дією інших психічних процесів. І. Сеченов зазначав, що без пам'яті наші відчуття і сприймання зникали б безслідно і залишали людину в стані новонародженого [4, с.123].

Серед поширених визначень пам'яті є наступне. *Пам'ять – це закріплення, зберігання та подальше відтворення людиною її попереднього досвіду* [1, с.310].

Така здатність людської психіки дає можливість накопичувати інформацію на основі збережених попередніх знань, відомостей, умінь та навичок.

Під час вивчення пам'яті психологічною наукою вперше було застосовано експериментальний метод, завдяки якому здійснено спроби описати закони, яким підпорядковано цей складний пізнавальний процес [10, с.213].

Представники психоаналітичної теорії визначили роль емоцій, мотивів і потреб людини під час запам'ятовування та забування. Доведено, що краще людина запам'ятовує події, які викликають у неї позитивні емоції. Усе, що сприймається негативно, навпаки, швидко забувається.

Завдяки дослідженням психологів-біхевіористів доведено, що для успішного запам'ятовування необхідно підкріплювати цей процес будь-яким позитивним стимулом.

Наукові результати дослідів Б. Зейгарника продемонстрували, що перервані дії під час виконання завдань сприяють кращому відтворенню образів пам'яті [10, с.216-218].

Видатним ученим Ж. Піаже та його послідовниками було доведено соціальну зумовленість процесів пам'яті та залежність їх розвитку від практичної діяльності людини. Уперше французькі психологи стали досліджувати пам'ять як систему дій, орієнтованих на запам'ятовування, переробку та зберігання інформації.

Систематичне вивчення вищих форм пам'яті дозволило Л. Виготському одержати підтвердження, що вони є складними формами психічної діяльності, яка є соціальною за своїм походженням. Також було виділено важливі етапи онтогенетичного розвитку пам'яті індивіда.

За останні десятиліття розроблено нейронні та біохімічні теорії пам'яті, згідно з якими постійне зберігання інформації пов'язане з хімічними або структурними змінами в мозку.

Існують різні види пам'яті, які можна умовно поділити на три групи, залежно від того, що запам'ятовується, як запам'ятовується і як довго воно зберігається (рис. 3.5.)[1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

Моторна пам'ять полягає у запам'ятовуванні та відтворенні людиною рухів під час різних видів діяльності (ігрової, трудової, виробничої). Якби не було цього виду пам'яті, людині доводилося б щодня навчатися ходити, писати тощо.

Емоційна пам'ять допомагає пам'ятати почуття, емоції, переживання, які відчувала людина в певних життєвих ситуаціях.

Образна пам'ять виявляється у запам'ятовуванні образів, предметів, явищ, їх властивостей, наочно даних зв'язків і відносин між ними. Образну пам'ять поділяють на зорову, слухову, дотикову, нюхову, смакову. Ці види пам'яті розвинені в людини нерівномірно, переважає, як правило, один із них.

Словесно-логічна пам'ять виявляється у запам'ятовуванні, збереженні та відтворенні думок, понять. Форма відтворення думки залежить від рівня мовного розвитку людини. Якщо мова є нерозвиненою, то людині важко сформулювати та висловити власні думки.

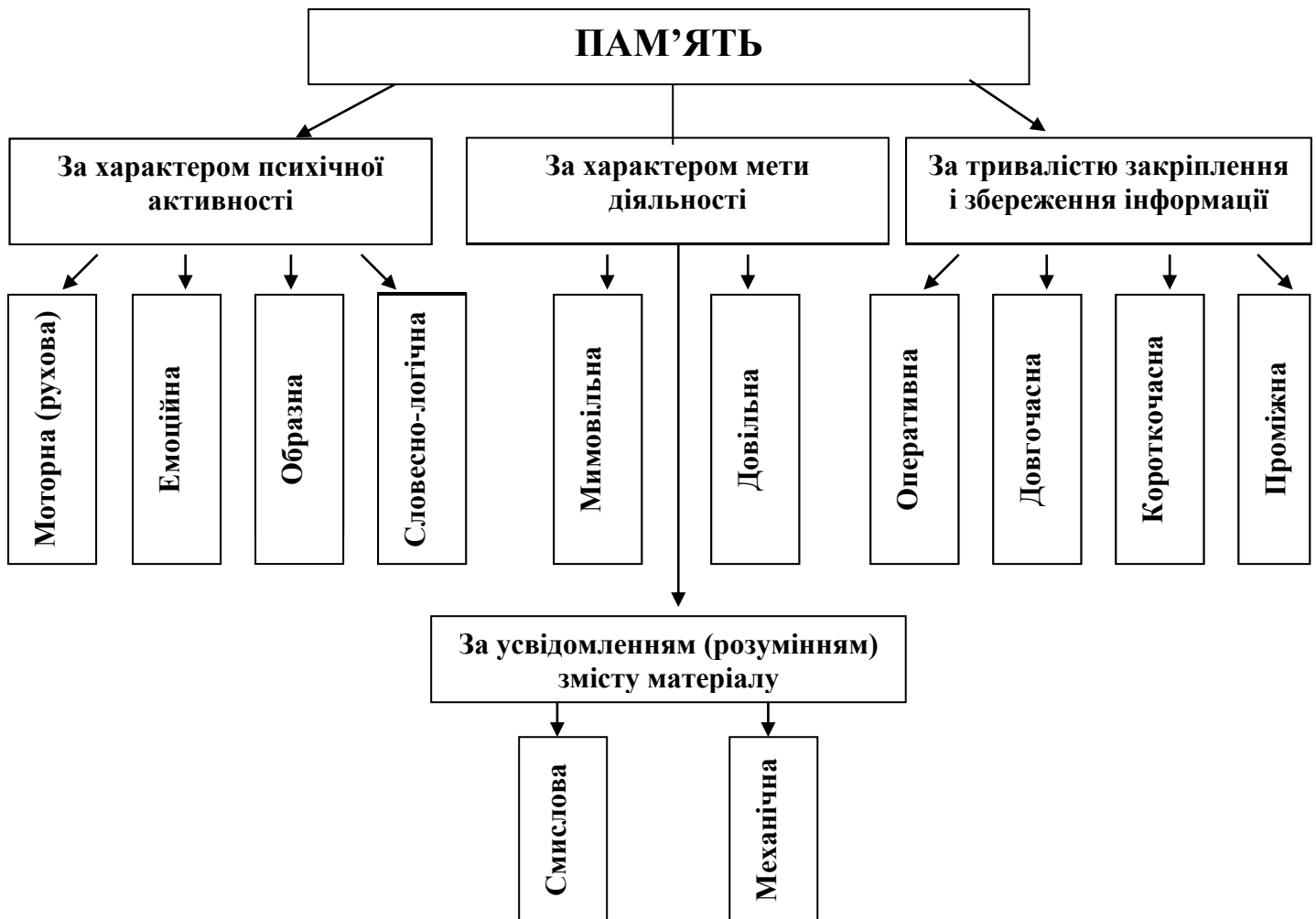


Рис. 3.5. Види пам'яті

Мимовільна пам'ять – її особливістю є відсутність спеціальної мети запам'ятати чи пригадати матеріал, отже, вона діє автоматично.

Довільна пам'ять – це свідоме цілеспрямоване запам'ятовування та відтворення матеріалу з докладанням вольового зусилля.

Оперативна пам'ять забезпечує запам'ятовування інформації, необхідної тільки для виконання певної дії (операції).

Короткочасна пам'ять характеризується швидким запам'ятовуванням матеріалу, негайним його відтворенням і коротким строком зберігання.

Довгочасна пам'ять – це пам'ять, для якої є характерним тривале збереження матеріалу після багаторазового його повторення і відтворення.

Смислова пам'ять пов'язана з розумінням того змісту, що запам'ятовується.

Механічна пам'ять діє у тих випадках, коли не досягається розуміння заучуваного матеріалу, запам'ятовуються речі, які до кінця не усвідомлюються.

Як психічний пізнавальний процес, **пам'ять** також **має** такі **характеристики**, як: обсяг, швидкість та точність відтворення, тривалість зберігання інформації.

Обсяг пам'яті визначає можливість запам'ятовування і збереження інформації. Показником обсягу пам'яті є кількість одиниць інформації, яку може запам'ятати людина.

Швидкість відтворення характеризує здатність людини використовувати для розв'язання певного завдання інформацію, яка зберігається в пам'яті.

Точність відтворення пов'язана зі здатністю людини максимально точно запам'ятовувати, зберігати і відтворювати за необхідності закарбовану в пам'яті інформацію.

Тривалість пам'яті відбиває здатність людини утримувати певний час необхідну їй інформацію.

Усі розглянуті характеристики пам'яті властиві всім **процесам**, які об'єднують одним поняттям «пам'ять» (рис.3.6.).

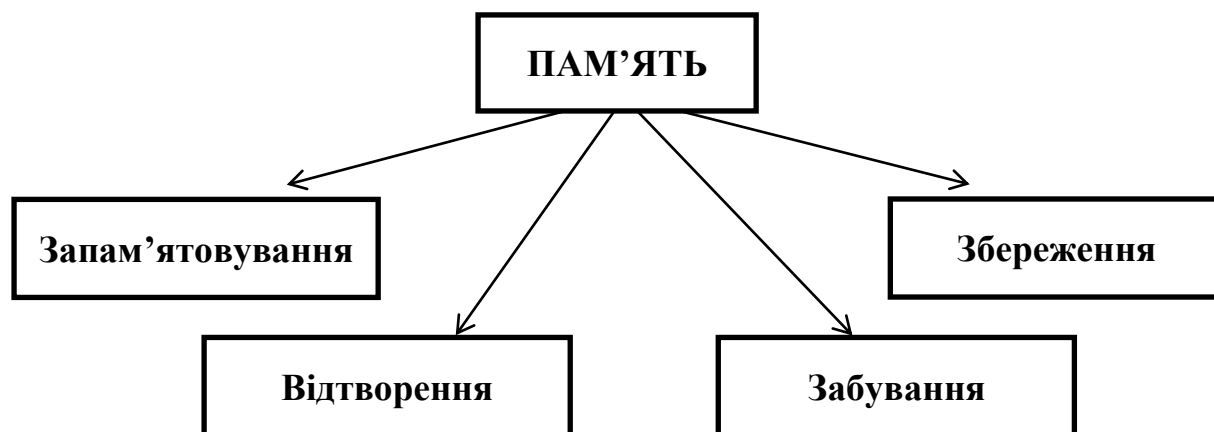


Рис. 3.6. Процеси пам'яті

Запам'ятовування – це процес пам'яті, завдяки якому відбувається закарбування та наступне збереження сприйнятої інформації [10, с. 227].

Діяльність людини, яка спрямована на запам'ятовування та відтворення матеріалу, називається мнемічною діяльністю.

Продуктивність запам'ятовування залежить від того, яким способом воно здійснюється. За визначенням М. Шардакова, є **три способи заучування матеріалу: цілісний, частковий і комбінований**. Цілісний спосіб полягає в тому, що матеріал читається від початку і до кінця кілька разів до повного засвоєння. Частковий спосіб передбачає поділ матеріалу на частини і заучування кожної частини окремо. Комбінований спосіб ґрунтується на поєднанні цілісного і часткового. Матеріал спочатку прочитується повністю один або кілька разів, після чого складні місця виділяються і заучуються окремо, після чого знову весь текст читається цілком. Кожний студент обирає той спосіб заучування, до якого звик, проте необхідно знати, що найбільш ефективним вважається комбінований, оскільки забезпечує рівномірне запам'ятовування всіх частин матеріалу, сприяє глибокому їх осмисленню та виділенню головного (сміслових одиниць)[8, с. 269].

Збереження – це процес утримання інформації у пам'яті певний час.

Відтворення – це процес пам'яті, у результаті якого перевіряється якість засвоєних знань та вміння використовувати людиною набутий досвід. Розрізняють два види відтворення: упізнавання та пригадування.

Упізнавання функціонує при повторному пред'явленні об'єкта або інформації. Пригадування є більш складним видом відтворення порівняно з упізнаванням, оскільки є цілеспрямованим та вольовим процесом відтворення при відсутності повторного пред'явлення.

Забування – процес, протилежний запам'ятовуванню, виявляється в неможливості згадати або відтворити сприйняту раніше інформацію.

Для того, щоб уповільнити процес забування, необхідно своєчасно організувати повторення сприйнятого матеріалу. На основі наукових досліджень було встановлено, якщо не повторити отриману інформацію в день сприймання, то за день зберігається в пам'яті 74% матеріалу, за три дні – 66%, за місяць – 58%, за півроку – 38%. Під час повторення матеріалу в перший день у пам'яті залишається 88%, за три дні – 84%, за місяць – 70% і за півроку –

60%. Отже, якщо людина організує періодичне повторення матеріалу, то об'єм збереженої інформації буде досить високим протягом тривалого часу [8, с. 270].

3.4. Увага. Властивості уваги

Увага – це спрямованість і зосередження свідомості на певному реальному чи ідеальному об'єкті, що передбачає підвищення рівня сенсорної, інтелектуальної або рухової активності індивіда [10, с.145].

Увага сама по собі не є пізнавальним процесом, вона забезпечує умови його протікання (відчуття, сприймання, пам'ять, мислення), переживання тощо.

Основними *функціями уваги є спрямованість діяльності, зосередження та заглиблення в діяльність, контроль та регуляція діяльності* [10, с.145].

Отже, за допомогою уваги відбувається зосередження свідомості людини на певних предметах діяльності. Ця здатність *називається уважністю* [4, с.145].

Якщо увага не досить розвинена у школярів і студентів, то якими б здібними вони не були, завжди будуть прогалини у знаннях. Неуважність завжди виявляється в розосередженості та відволіканні, нездатності без зовнішніх спонук спрямовувати й підтримувати свою увагу.

Уважна людина завжди є спостережливою. Не тільки пізнання світу в процесі діяльності неможливе без уваги, без неї людина також не може якісно спілкуватися з іншими людьми. Чуйність, співчуття, емпатія – такі індивідуальні якості відрізняють уважну до людей особистість і свідчать про досить високий її розвиток.

Науковці виділяють *п'ять основних властивостей уваги*:

- *концентрація (зосередження)* як центральна особливість уваги виявляється мірою заглиблення людини у предмет розумової або фізичної діяльності. Концентрація уваги зосередженої людини залежить від змісту її діяльності, зацікавленості нею;

- *стійкість* виявляється в здатності протягом тривалого періоду часу зберігати увагу на певному об'єкті, предметі діяльності (робота над чимось без відволікання);

– **обсяг** – характеристика, яка визначається кількістю інформації, що одночасно може зберігатися у сфері підвищеної уваги людини. Існує певна закономірність, згідно з якою людина може одночасно тримати в межах своєї уваги 5-9 об'єктів (для кращого запам'ятовування інформації рекламні білборди містять не більше 5 слів);

– **розподіл** полягає в умінні людини одночасно утримувати в зоні уваги кілька об'єктів, виконувати декілька справ. Наприклад, за історичними даними Наполеон, Олександр Македонський уміли одночасно виконувати до семи справ. Проте науковці стверджують, що розподіл уваги є суб'єктивним відчуттям людини, пов'язаним із швидкістю переключення;

– **переключення** – це перенесення уваги людиною з одного предмета на інший, якщо цього вимагає діяльність. Увага швидше і легше переключається від менш важливого для особистості до більш важливого [10, с.160-165].

Залежно від якостей та функціональних особливостей, виділяють наступні види уваги (рис. 3.7.)

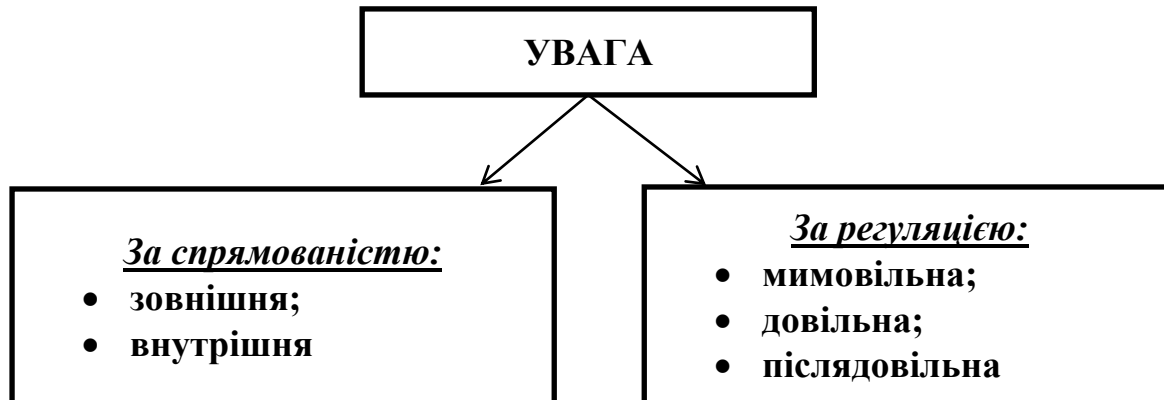


Рис. 3.7. Види уваги

За спрямованістю увага буває зовнішня і внутрішня.

Зовнішня увага (сенсорна, рухова) відіграє провідну роль у процесі спостереження предметів і явищ навколишньої дійсності та їх відображенні свідомістю.

Внутрішня увага (інтелектуальна увага) спрямована на аналіз людиною власних думок, почуттів і переживань.

За регуляцією розрізняють мимовільну, довільну та післядовільну увагу.

Мимовільна увага виникає спонтанно, без вольових зусиль свідомості, під впливом найрізноманітніших подразників, які впливають на певний аналізатор організму (властива людині і тварині). Вона виникає незалежно від наміру та бажання людини.

Довільна увага характеризується спрямованим і регульованим зосередженням, зумовленим потребами діяльності. Головним компонентом цього виду уваги є воля. Важливими чинниками довільної уваги є усвідомлювані потреби та інтереси людини. Для ефективної діяльності, зокрема навчання, довільна увага є вкрай необхідною.

Післядовільна увага виникає внаслідок свідомого вольового зосередження (довільна увага), а потім переходить у спонтанну (мимовільна увага). Наприклад, долаючи труднощі під час довільного зосередження, людина звикає до них, сама діяльність зумовлює появу певного інтересу, а часом і захоплює її виконавця, і увага набуває рис мимовільного зосередження [9, с.50-51].

Необхідно зауважити, що різні люди мають різний ступінь прояву увагу, на що впливають різні чинники: психофізіологічні властивості (будова головного мозку, тип темпераменту), особливості виховання, самовиховання, ставлення до провідної діяльності.

3.5. Мислення і мова

У системі пізнавальних процесів мислення і мова займають одне з центральних місць.

Мислення – це психічний процес відображення об'єктивної реальності, який є вищим ступенем людською пізнання. У своїх розвинених формах мислення – це раціональна пізнавальна діяльність, завдяки якій людина здобуває нові знання, розкриває закони дійсності, будує узагальнений образ світу, створює власну філософію буття, здійснює акти творчості.

Відомий постулат філософа Р. Декарта «Я мислю, отже, я існую», висуває мислення на перший план у психічному житті людини, вважаючи мислення ознакою існування людини [1, с. 352].

***Мислення** – це процес опосередкованого й узагальненого відображення людиною предметів і явищ в їхніх істотних зв'язках і відношеннях* [1, с. 354].

Як було зазначено вище, пізнавальна діяльність людини починається з відчуттів і сприймання, а потім може переходити в процес мислення. На відміну від процесів безпосереднього чуттєвого відображення, мислення відповідає за непряме, складно опосередковане відображення дійсності. Воно надає людині можливість одержувати знання про такі властивості, зв'язки та відношення, які не можуть бути сприйняті нею за допомогою лише відчуттів та сприймання (рис.3.8.).

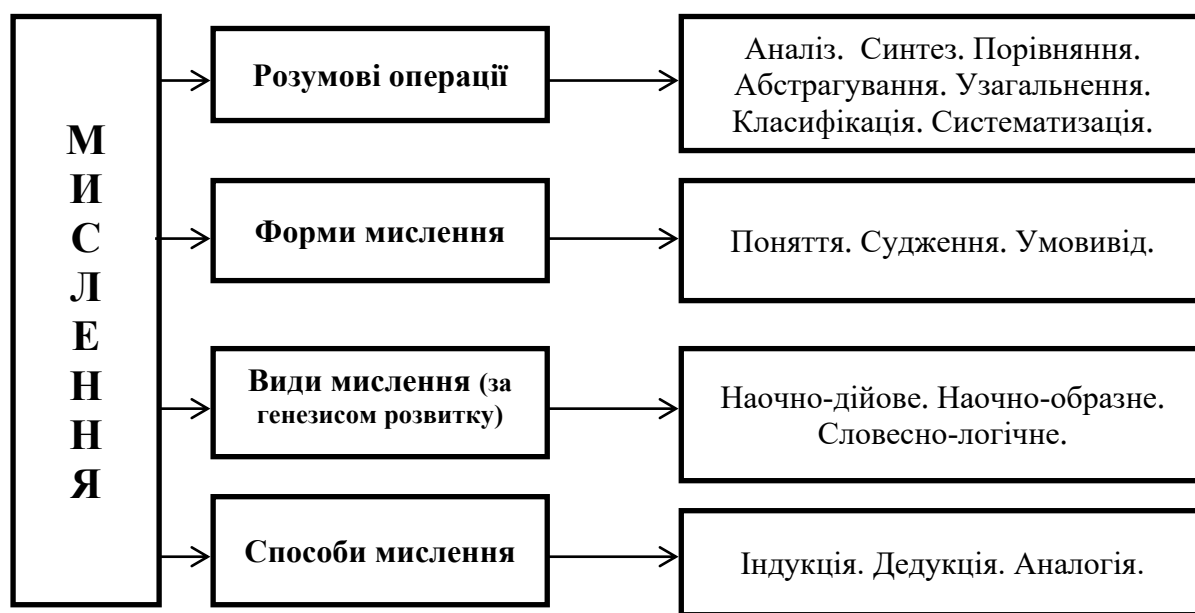


Рис. 3.8. Змістові характеристики мислення

Усі розумові дії складаються з розумових операцій, якими є порівняння, аналіз, синтез, абстрагування, узагальнення, класифікація, систематизація[1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

***Аналіз** – це розчленування предметів і явищ у свідомості, виокремлення в них частин, аспектів, елементів, ознак і властивостей.*

Наприклад, щоб відповісти на питання, що таке вода, потрібно перерахувати всі ознаки, якими вона відрізняється від інших предметів та явищ: рідина, прозора, відсутні кольору, смак і запах.

Аналіз є важливим для розуміння сутності предмета, але сам його не забезпечує. Розуміння потребує не лише аналізу, але й синтезу.

Синтез – це мисленнєва операція задля об'єднання окремих частин, аспектів, елементів, ознак і властивостей об'єктів у єдине, якісно нове ціле.

Аналіз і синтез головні мисленнєві операції, які в єдності забезпечують повне та глибоке пізнання дійсності.

Порівняння – це встановлення подібності та відмінності між предметами та явищами.

Порівнянню належить важлива роль у розкритті істотних ознак предметів

Абстрагування – це уявне відокремлення одних ознак і властивостей предметів від інших їхніх рис і від самих предметів (явищ), яким вони властиві. Наприклад, спостерігаючи переміщення в просторі різних за характером об'єктів – машини, людини, птаха, хмар, небесних тіл, ми виокремлюємо рух як спільну для них властивість і осмислюємо його як самостійну категорію.

Абстрагування готує ґрунт для глибокого узагальнення.

Узагальнення – виявляється в мисленнєвому об'єднанні предметів, явищ у групи за істотними ознаками, виокремленими в процесі абстрагування.

Класифікація – це групування об'єктів за видовими родовими та іншими ознаками.

Систематизація – це упорядкування знань на підставі гранично широких спільних ознак груп об'єктів [1, с. 361- 362].

Результати процесу мислення (думки) існують у формі понять, суджень і умовиводів[1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

Поняття – це форма мислення, у якій відображаються істотні та відмінні ознаки окремого предмета або класу однорідних предметів.

Наприклад, «стіл» (за ним сидять, їдять, він дерев'яний, округлої форми тощо).

Судження – це форма мислення, у якій що-небудь стверджується або заперечується про існування предметів, зв'язків між предметом і його властивостями або про відношення між предметами.

Наприклад, судження «Усі вужі плазуни», «10 більше за 3» є істинними, оскільки в них адекватно відображено те, що має місце в дійсності.

Умовивід – це форма мислення, у якій з одного або кількох істинних суджень на підставі певних правил висновку одержується нове судження, з необхідною або певною мірою вірогідності, що слідує з них. Наприклад, усі вуглеводи горючі, алмаз – вуглевод, алмаз горючий [10, с. 255-258].

За допомогою умовиводів через уже наявні у нас знання ми здобуваємо нові. Умовиводи бувають індуктивні, дедуктивні та за аналогією.

Індуктивний умовивід – судження, у якому на основі конкретного, часткового робиться узагальнення.

Дедуктивний умовивід – судження, у якому на основі загального здобуваються знання про часткове, конкретне.

Умовивід за аналогією ґрунтується на схожості окремих істотних ознак об'єктів, і на основі цього робиться висновок про можливу схожість цих об'єктів за іншими ознаками [4].

Предметом мислення людини є пізнавальні завдання, які завжди мають різне змістовне навантаження, тому якість їх розв'язання залежить від актуалізації наступних видів мислення: наочно-дійового, наочно-образного, словесно-логічного.

Головною одиницею **наочно-дійового мислення** є дія. Розв'язання пізнавального завдання неможливе без самої діяльності, в основі якої лежить процес маніпуляції предметами як головний засіб контакту зі світом. Саме з наочно-дійового мислення почався розвиток людини як представника виду *Homo sapiens*. З цього виду починається розвиток мислення дитини у перші періоди онтогенезу – від 6 місяців до 3 років (коли розумова діяльність не відокремлена від предметно-практичної діяльності) [7].

У своїх дослідженнях О. Запорожець, М. Поддяков, Л. Венгер та ін. підтвердили, що перехід від наочно-дієвого до наочно-образного мислення відбувається у процесі ігрової діяльності завдяки механічному заміщенню одних предметів іншими, яким не властиві їх функції (машинка – камінь, капелюх для кукли – квітка), потім предмети заміщуються їх образами та необхідність здійснення практичних дій з ними зникає.

Головною одиницею **наочно-образного мислення** є наочний образ. Мислення підпорядковане логіці перцептивних уявлень (вражень). Цей вид мислення властивий дітям дошкільного та молодшого шкільного віку – від 3 до 6 (7) років. Незважаючи на те, що дитина може міркувати, її умовиводи відзначаються нелогічністю, вона плутається при порівнянні об'єму і ваги. Прикладом є феномен, описаний Ж. Піаже, коли на очах дитини зважили по кілограму вати і каміння, а потім запитали, що є важчим, вона впевнено сказала, що каміння. Мислення, яке тісно пов'язане зі сприйманням, ще не дає можливості дитині зробити правильні висновки й узагальнення [7].

Словесно-логічне (понятійне) мислення починає свій розвиток у період молодшого шкільного віку (з 6(7) років), коли дитина може оперувати поняттями, які не мають безпосереднього чуттєвого підґрунтя, і розуміє логіку міркувань. Цей вид мислення ще називають понятійним, вербальним, дискурсивним, теоретичним, абстрактним.

Словесно-логічне мислення – найбільш розвинений тип мислення дорослої людини. Це мислення, що втілюється в поняттях, логічних конструкціях (судженнях, умовиводах) і характеризується застосуванням мовних засобів [7].

Суттєвими якостями, які виявляють індивідуальні відмінності **мислення**, є **його особливості: самостійність, критичність, гнучкість, глибина, широта, послідовність, швидкість** (рис.3.9.) [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

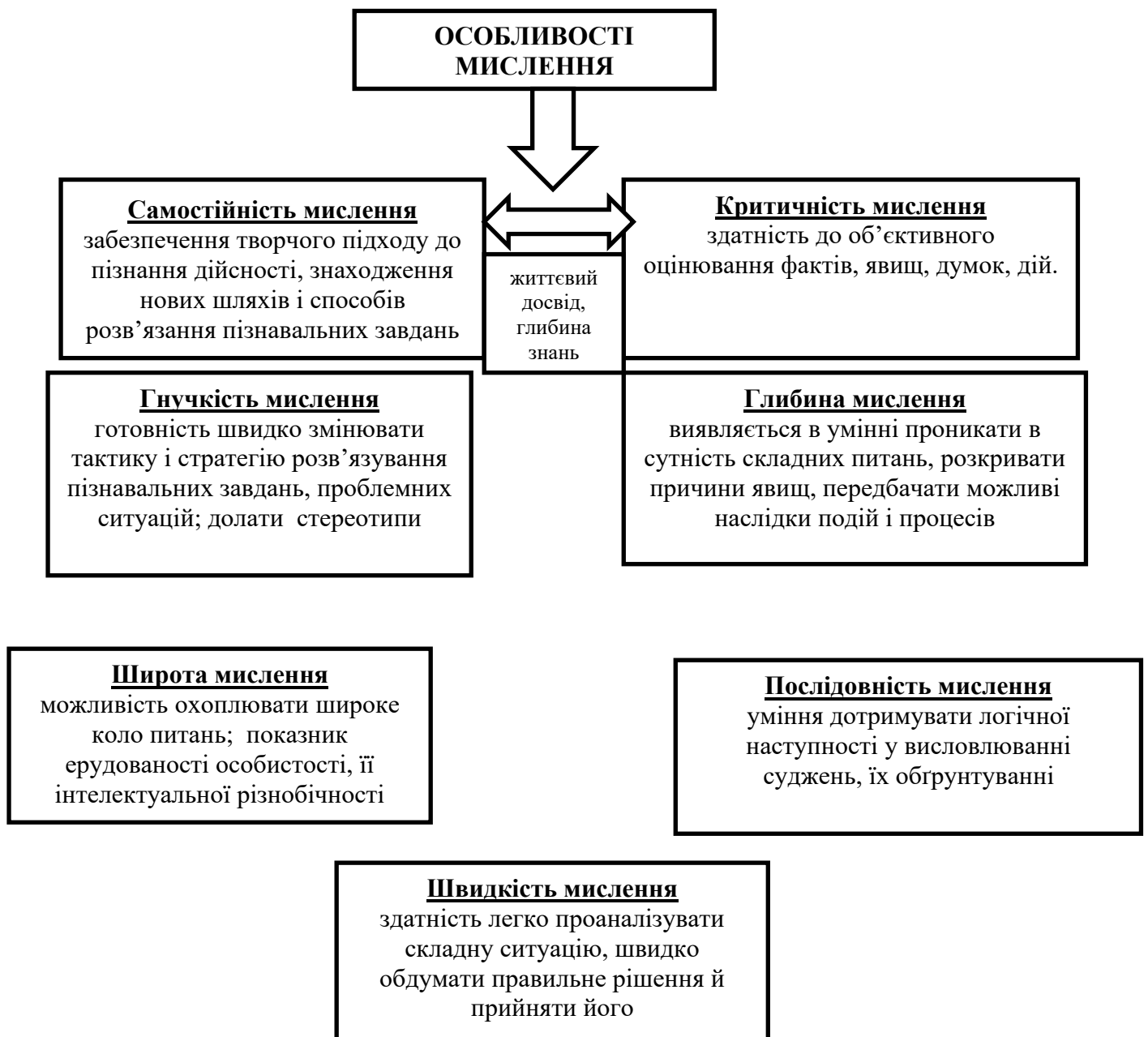


Рис. 3.9. Індивідуальні відмінності мислення

Усі якості мислення людини, як і проаналізовані види мислення, мають тісний взаємозв’язок, вони сприяють активній та свідомій діяльності людини протягом усього її життя, формуються й розвиваються у процесі її діяльності. Свідомо організована діяльність сприяє всебічному розвитку цінних якостей мислення особистості.

Під час аналізу мисленнєвої активності особистості часто використовується поняття «інтелект».

Інтелект (від лат. intellectus – розуміння, розум) – це сукупність загальних розумових здібностей, які забезпечують успішне розв'язання різноманітних задач [9, с. 46].

«Коефіцієнт інтелектуальності» (IQ) людини пов'язується з її здатністю до навчання, пізнання, переробки інформації та адаптації до зовнішніх обставин життя [1; 3; 6; 10]. Головним детермінаційним чинником розвитку інтелекту є спадковість людини.

Оскільки основною формою мислення є поняття, то мислення і мова знаходяться у нерозривній єдності. Відображення зв'язків і відношень між предметами можливе лише у словесній формі. Мова є безпосередньою дійсністю думки, тому вона є і способом існування мислення. Завдяки тому, що мислення протікає в словах, полегшуються процеси абстракції й узагальнення.

Мова і мовлення не тотожні. **Мова** – це суто людський засіб спілкування, який є системою знаків для передавання, приймання і використання інформацією під час спілкування в духовному і практичному житті [9, с. 53]. **Мовлення** – це акт вживання людиною мови для спілкування.

Мова виконує функцію повідомлення (передача інформації за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування), функцію впливу (спонукання особистості до дії – наказ, вимога, прохання тощо), емоційно-виразну функцію (ставлення особистості до того, що вона повідомлює) тощо.

Процес обміну думками здійснюється за допомогою **усного і письмового мовлення**. Усне та письмове мовлення, які можуть набувати форми діалогу або монологу, є зовнішнім мовленням.

Існує також **внутрішнє мовлення**, яким людина користується коли розмірковує про щось подумки, планує свої дії, і при цьому не висловлюється вголос, не записує власні думки, не розмовляє з іншими.

3.6. Уява. Значення уяви у формуванні творчої особистості

Трудова діяльність людини сприяла виникненню вищого психічного пізнавального процесу – уяви. Її важливе значення для життя людини полягає в тому, що можна уявити результати праці до того, як вона розпочнеться.

Уява – це відтворення у психіці людини предметів та явищ, які вона сприймала коли-небудь раніше, а також створення нових образів предметів та явищ, яких раніше вона ніколи не сприймала [1, с. 406].

За допомогою уяви створюються нові образи предметів, ситуацій, обставин шляхом переробки матеріалу, який було отримано завдяки попередньому життєвому досвіду.

Уява надає людині можливість за допомогою власної думки виходити за межі реального світу, переміщувати речі та події в майбутнє, минуле, в інші світи та простори.

До витворів людської уяви належать фантастичні казкові образи русалки, килима-літака, Змія Горинича, у яких неприродно були поєднані ознаки різних об'єктів. Проте, якими б дивовижними не здавалися продукти людської уяви, підґрунтям для їх побудови завжди є попередній досвід людини.

Розрізняють наступні види уяви (рис. 3.10.).

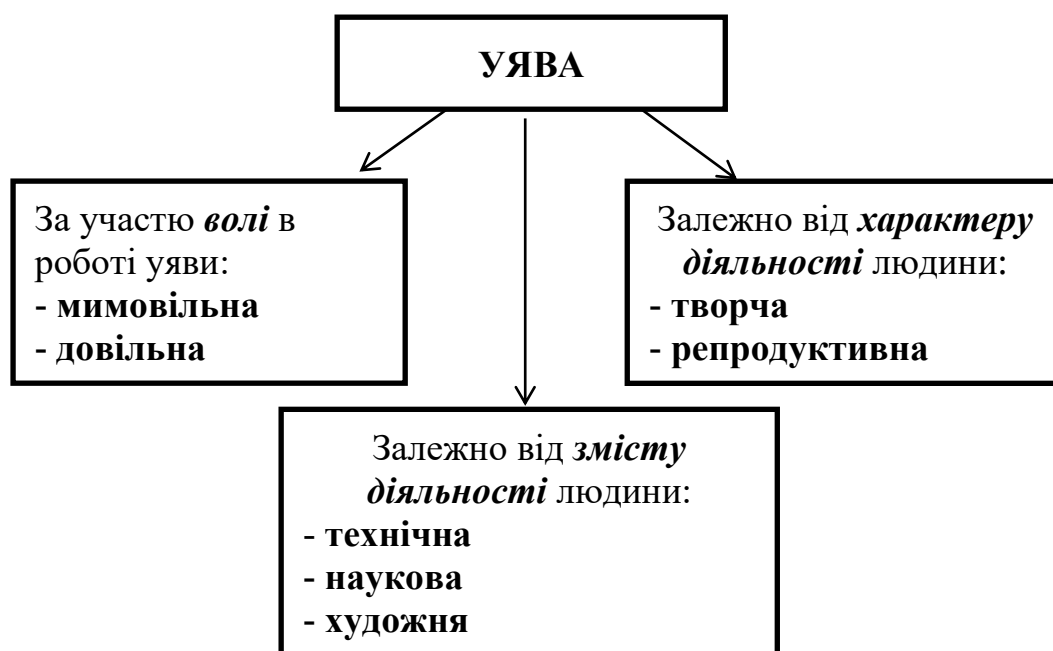


Рис.3.10. Види уяви

Відмінність видів уяви визначається насамперед тим, наскільки свідомим і активним є ставлення людини до реалізації головної функції уяви – трансформації образів – уявлень[1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

За *мимовільної уяви* створення нових образів не є спеціальною метою уявити певні предмети чи події. Трансформація образів здійснюється під впливом малоусвідомлених потреб людини, тому образи мимовільно перетворюються, спливають перед уявою, а не формуються нею. Прикладом мимовільного виникнення образів уяви є сновидіння.

Довільна уява завжди цілеспрямована на виконання творчого або логічного завдання. Образи формуються і перетворюються свідомо, відповідно до цілей, які ставить перед собою людина в конкретній діяльності

Уява, яка виникає під час творчої діяльності й допомагає людині створювати нові оригінальні образи та ідеї, називається *творчою*.

Репродуктивна уява супроводжує процес засвоєння вже створеного та описаного іншими людьми і створення образів нових речей на підставі їх усного опису та графічного зображення.

Саме творча уява, доповнюючи творче мислення і взаємодіючи з ним, є фундаментом людської творчості – технічної, наукової, художньої.

Технічна уява створює образи просторових співвідношень у вигляді геометричних фігур і побудов, їх легке об'єднання в нові поєднання, уявне перенесення їх в різні ситуації. Образи технічної уяви частіше об'єднуються у кресленнях, схемах, на підставі яких потім створюють нові машини, предмети.

Наукова уява знаходить свій вияв під час створення гіпотез, проведення експериментів, узагальнень для створення понять.

Вона має велике значення для плідної творчої діяльності вченого. Без уяви його праця може перетворитися на накопичення наукових фактів, акумулювання своїх і чужих думок, а не на реальний поступ до нових винахідів, ідей, створення принципово нового в науці.

Художня уява сприяє створенню переважно чуттєвих (зорові, слухові, дотикові) образів – надзвичайно яскравих та детальних. Художник створює

нову уявлювану ситуацію не шляхом порушення, а за умови збереження основних вимог життєвої реальності [10, с. 321-325].

За визначенням С. Рубінштейна, силу творчої уяви визначає співвідношення двох наступних показників – її смислової насиченості (об’єктивна значущість її продукту) та її новизни й оригінальності. За інших умов, продукт уяви є безплідним.

Отже, головними характеристиками уяви є:

- продуктивність;
- осмисленість;
- оригінальність [1, с. 412].

Особливою формою уяви є мрія.

Мрія – це процес створення людиною образів бажаного майбутнього [9, с. 52].

Мрія – необхідна умова втілення творчих задумів, коли образи уяви не можуть бути реалізовані негайно з об’єктивних або суб’єктивних причин. За таких обставин мрія стає реальною спонукою, мотивом діяльності, завдяки чому стає можливим завершення розпочатої справи.

Мрії можуть бути реальними, дієвими та нереальними, безплідними.

Дієвість мрії – необхідна умова втілення задумів людини, спрямованих на реальне перетворення дійсності. Такі мрії є рушійною силою дій та вчинків людини, надають їй більшої цілеспрямованості в житті, допомагають боротися з труднощами, протистояти всіляким негараздам [9, с.53].

Нереальні мрії дезорієнтують людину, позбавляють її бачення реальних життєвих перспектив, штовхають на шлях примарного задоволення своїх бажань.

Синтез образів в уяві здійснюється в різних формах, які називаються ***прийомами уяви*** (рис. 3.11.).

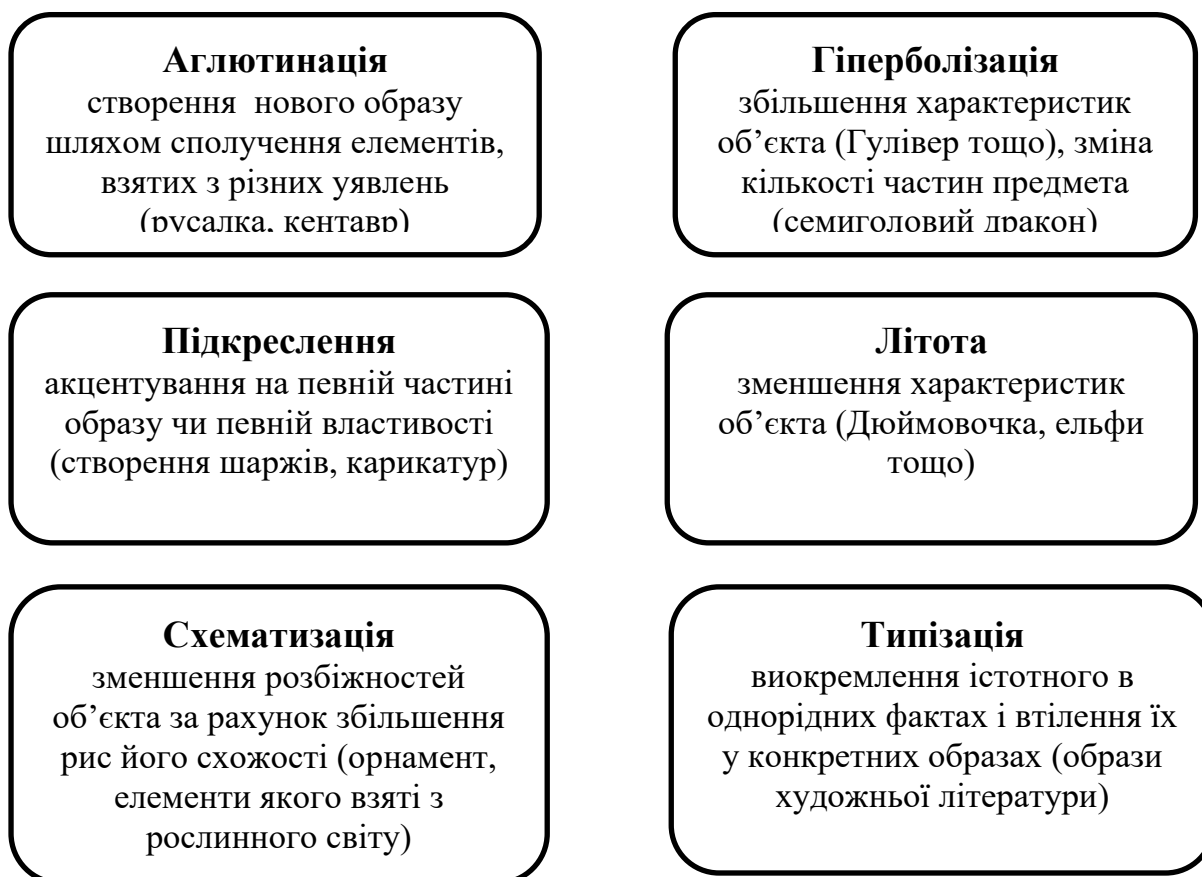


Рис. 3.11. Форми синтезування уявних образів

Людина не народжується з розвинутою уявою. Її розвиток невіддільний від розвитку особистості, який відбувається в процесі навчання та виховання. Уява тісно пов'язана з такими процесами, як мислення, пам'ять, воля, почуття тощо.

Розвиток уяви людини має індивідуальні відмінності, тому визначити конкретні вікові межі її динаміки дуже важко. Історії відомі випадки раннього розвитку уяви: В. А. Моцарт почав писати музику в чотири роки, коли І. Репіну було шість років, він уже почав гарно малювати. З іншого боку, пізній розвиток уяви зовсім не передбачає її низького рівня. Підтвердженням цього факту є біографія видатного науковця А. Ейнштейна, який у дитинстві не відрізнявся розвинутою уявою, однак з часом став генієм [10, с. 327].

Добре розвинена уява є однією з умов новаторства у всіх сферах життя. Вона є необхідною не тільки вченому, художнику, письменнику, але й конструктору, інженеру, економісту тощо.

3.7. Емоції та почуття

Пізнаючи якості і властивості різних предметів і явищ, установлюючи зв'язки та відносини між ними, людина водночас суб'єктивно переживає своє ставлення до пізнаного за допомогою емоцій та почуттів.

Емоції та почуття – це психічні процеси, які проявляються у формі переживань і визначають особисту значущість та оцінку зовнішніх і внутрішніх ситуацій життєдіяльності людини [1; 2; 3; 4; 5; 6; 8; 10].

Емоції властиві не тільки людині, а й тваринам і проявляються як у суб'єктивних переживаннях, так і фізіологічних реакціях (потовиділення, звуження і розширення зіниць, почервоніння або збліднення шкіряних покривів тощо).

У процесі еволюції людина успадкувала емоції від своїх тваринних предків. Першими, найпростішими і поширеними серед живих істот формами емоцій є задоволення і незадоволення.

Емоції можуть передаватися іншим живим істотам, у психології цей ефект називається «зараженням» [4, с.197-198].

У структурі особистості емоційна сфера пов'язана з темпераментом людини.

Світ емоцій та почуттів різноманітний, це і почуття любові людини до Батьківщини, матері до своєї дитини, робітника до справи, яку він робить тощо. До емоційної сфери належать численні стани, переживання: радість, хвилювання, повага, горе, захоплення тощо.

Емоційні процеси відіграють значну роль у процесі діяльності. До прикладу, від емоційного стану робітника залежить продуктивність його праці; емоції спортсмена – іноді вирішальний чинник у досягненні ним перемоги у змаганнях; психологічна несумісність подружжя часто пояснюється небажанням зрозуміти емоційний стан свого партнера та враховувати його під час спілкування [10, с. 329].

Знання людських емоцій і форм їх вияву є необхідним чинником високої культури поведінки як у побуті, так і на виробництві.

Почуття пов'язані з усіма сферами психіки. Певні кольори, запахи викликають у людини позитивні емоції, про свідчить зв'язок з відчуттями та сприйманням. Емоційне забарвлення повідомлення впливає на ефективність його запам'ятовування. Якщо людина малює у своїй уяві майбутнє, вона завжди емоційно реагує на очікуване.

На сьогодні у науці немає повної згоди стосовно того, що належить до поняття «почуття», а що до поняття «емоції».

У О. Маклакова є цікавий підхід щодо диференціювання емоцій та почуттів:

- емоції часто бувають невизначеними та неусвідомленими (мають характер орієнтовної реакції на щось), почуття здебільшого предметні й конкретні;

- емоції більшою мірою пов'язані з біологічними процесами, а почуття – з соціальною сферою;

- емоції короткотривалі, а почуття довготривалі й визначають стійке ставлення до певного об'єкта[1, с.439].

Поширеним є таке визначення **емоцій** – *це відносно короткочасні переживання, які мають чітко виражений ситуативний характер, тобто пов'язані зі ставленням людини до ситуацій, що виникають, або можливих ситуацій, до своєї діяльності, до конкретних вчинків. Емоції – конкретна форма переживання почуттів* [10, с. 336].

Відомий американський дослідник емоцій К. Ізард запропонував розділити всі емоції на фундаментальні і похідні. До фундаментальних вчений відніс інтерес, хвилювання, радість, здивування, горе, страждання, гнів, відразу, презирство, страх, сором, провину; до похідних – усі інші. Наприклад, тривожність є похідною емоцією, яка має наступні складові: страх, гнів, вину, інтерес, збудження[1, с. 449].

Почуття, на відміну від емоцій, – *це стійкі переживання, у яких виражається емоційне ставлення людини до певного об'єкта (суб'єкта): людини, сім'ї, класу, школи, художнього твору, мистецтва, Батьківщини тощо*

[1, с. 337].

Відмінність почуттів від емоцій зовсім не означає відсутності їх взаємозв'язку, цей поділ є дуже умовним. Підтвердженням цього факту є наступний приклад. Людина, яка кохає, може переживати, залежно від обставин, такі різні емоції, як тривога за близьку людину, горе під час розставання, радість при зустрічі, гнів, якщо її не розуміють або ображають.

Порівняно з емоціями, почуття є більш стійкими утвореннями, які формуються на основі емоцій і яким властиві наступні ознаки (рис.3.12.).

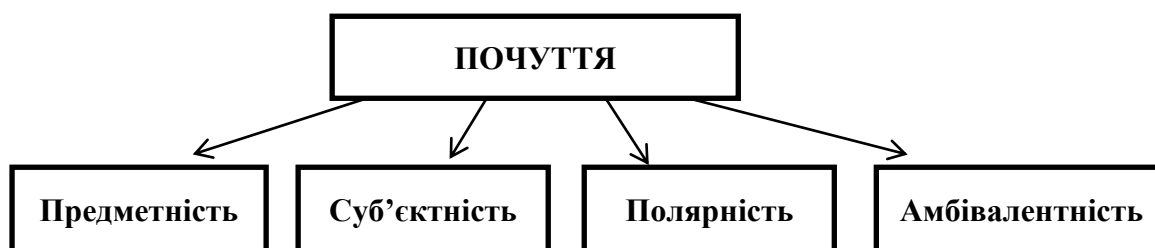


Рис. 3.12. Головні ознаки почуттів

1. Предметність визначає «прив'язаність» почуття до певного об'єкта або суб'єкта, на які спрямована практична і теоретична діяльність особистості.

2. Суб'єктність почуттів – це невіддільність від їх носія (особистості).

3. Полярність – завжди можна назвати позитивні та негативні почуття (наприклад, любов – ненависть, радість – смуток тощо).

4. Амбівалентність (подвійність) означає невичерпність відношення одним почуттям. Наприклад, ревності – це водночас і кохання, і ненависть[10, с. 333].

Емоції і почуття в житті кожної людини виконують дуже важливі функції (рис.3.13.).

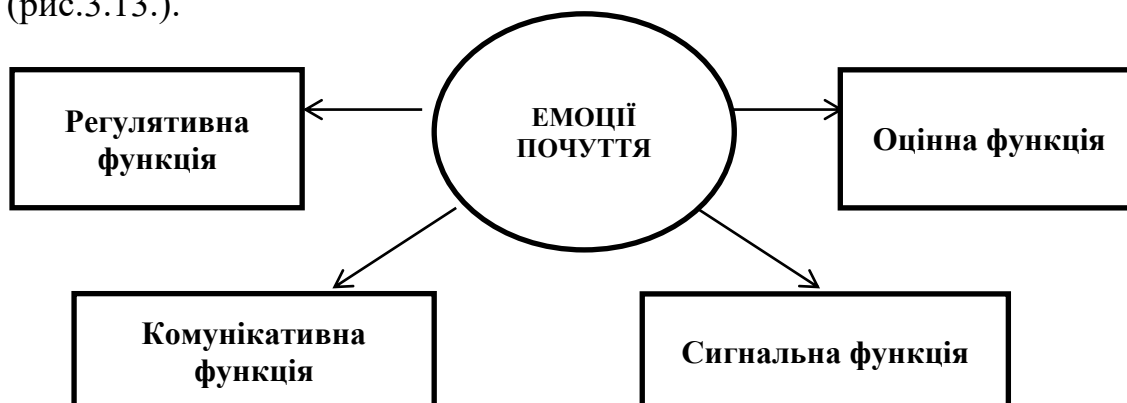


Рис. 3.13. Функції емоцій та почуттів

Регулятивна (спонукальна) функція. Як регулятори діяльності, емоції та почуття можуть як стимулювати її (на radoщах гори перевертають), так і заважати їй (у розпачі все валиться з рук). Регулятивна функція емоцій полягає в тому, що вони визначають спрямованість діяльності, забезпечуючи її пристрасністю [9, с. 55].

Оцінна функція. В емоціях та почуттях завжди наявна оцінка. За визначенням П. В. Симонова емоції мітять предметну дійсність позитивними і негативними знаками [10]. Отже, на основі оцінки формується спонукання.

Комунікативна функція. Емоції відіграють роль регуляторів людського спілкування. Людина з народження підготовлена до спілкування з себе подібними за допомогою емоцій. Посмішка немовляти слугує для матері сигналом, що дитині добре, вона сита, здорова. За зовнішніми виразними рухами, які супроводжують емоції (поза, жести, міміка), а також за мовною інтонацією людини можна зробити висновок про внутрішній стан. Навіть вищі тварини по виразу обличчя людини, інтонації голосу здатні розуміти її стан.

Сигнальна (інформативна) функція. Емоції та почуття – це система внутрішніх сигналів про те, що відбувається у світі, має значення для особистості. Певні подразники є сигналами благополуччя або неблагополуччя, а почуття, що переживаються людиною в різних ситуаціях, поступово формують її емоційний життєвий досвід [10, с. 335-338].

Емоційність є вродженою, але почуття розвиваються протягом життя людини, у процесі розвитку її особистості.

Залежно від спрямованості виділяють такі види почуттів:

За своїм впливом на діяльність людини, емоції поділяють на:

стенічні – посилюють активність, спонукають до дії;

астенічні – пригнічують, послаблюють активність [5];

моральні – виявляються у переживаннях людиною її ставлення до інших людей і до суспільства в цілому;

інтелектуальні – виражають ставлення особистості до процесу пізнання;

естетичні – почуття краси, що виявляються при сприйнятті творів мистецтва, явищ дійсності;

практичні – переживання людиною її ставлення до трудової, навчальної й інших видів діяльності [9, с.56].

На початку ХХ ст. у самостійну групу почали виокремлювати **афекти**. Будь-яка емоція може досягти рівня афекту, якщо її швидко спричиняє особливо значущий для людини стимул. У стані афекту мало продумують наслідки скоєного, поведінка людини є імпульсивною, вона ніби перебуває у нестямі. Сильні афекти захоплюють всю особистість, що супроводжується зниженням здатності до переключення уваги, звуженням зони сприймання. Після афекту часто настає афективний шок – занепад сил, байдужість до всього, що оточує людину або сильне каяття [1, с. 461].

Необхідно сказати і про **настрій** людини – її актуальний емоційний фон, який характеризують у повсякденному житті як гарний (стенічний) або поганий (астенічний) [1, с.465].

У вітчизняних підручниках з психології можна знайти наступні ознаки настрою, а саме: має слабку інтенсивність, але значну тривалість (від годин до днів) прояву, причини його виникнення та змін часто залишаються невизначеними. Настрій впливає на якість активності людини

Кожна людина повинна знати, що емоції можуть впливати як позитивно, так і негативно на здоров'я.

3.8. Воля

Будь-яка діяльність людини супроводжується конкретними діями, які можуть бути мимовільними або довільними. Як відомо, головна відмінність довільних дій полягає в тому, що вони здійснюються під контролем свідомості і

вимагають з боку людини певних зусиль, спрямованих на досягнення свідомо поставленої мети. Це і є вияв волі [10, с. 357].

Воля – це свідоме регулювання людиною своєї поведінки і діяльності, що виявляється у вмінні долати внутрішні та зовнішні труднощі під час здійснення цілеспрямованих дій та вчинків [10, с. 357].

Воля людини виявляється в умінні змусити себе робити те, що необхідно, це її влада над собою, уміння досягати поставленої мети та доводити справу до кінця .

Подолання перешкод завжди вимагає вольового зусилля – особливого стану нервово-психічної напруги, який мобілізує сили людини.

Найчастіше в житті людини воля виявляється в таких типових ситуаціях: 1) необхідно зробити вибір між двома однаково привабливими, але несумісними думками, цілями, почуттями, установками, що вимагають протилежних дій; 2) незважаючи на перешкоди, треба цілеспрямовано просуватися до визначеної мети; 3) варто утриматися від виконання прийнятого рішення в силу обставин, які змінилися [4, с. 217].

Воля виконує *спонукальну функцію*, зумовлюючи активність людини, і *гальмівну*, що виявляється стримуванням небажаних проявів активності [10, с. 357].

Воля виявляється у таких особистісних якостях, як *цілеспрямованість* (уміння підкоряти дії поставленим цілям), *наполегливість* (уміння мобілізуватися для тривалої боротьби з труднощами), *втримка* (уміння гальмувати дії, почуття, думки, що перешкоджають здійсненню прийнятого рішення), *рішучість* (уміння приймати і запроваджувати в життя швидкі й обґрунтовані рішення), *дисциплінованість* (свідоме підпорядкування поведінки загальноприйнятим нормам, установленому порядку), *самостійність* (уміння не піддаватися впливам різних факторів, що відволікають від досягнення мети, діяти на основі власних поглядів і переконань), *ретельність* (уміння виконувати зобов'язання в термін) тощо [9, с. 57].

За визначенням Р. В. Павелкова, воля пов'язана з багатьма сторонами психіки людини: потребами, інтересами, світоглядом, ідеалами, переконаннями, тобто загалом з мотиваційною сферою особистості, насамперед тими її складовими, які належать до спрямованості особистості, що є стрижнем її психологічної структури.

Могутнім двигуном волі є почуття. Байдужа до всього людина не може мати сильну волю, оскільки її розвиток передбачає усвідомлення власних почуттів, їх оцінку і владу над ними. «Рабами» власних пристрастей називають людей, які мають залежні форми поведінки – це гравці, наркомани, оскільки вони є безвольними людьми. Вольова дія здатна породити нове сильне почуття задоволення від виконаного обов'язку. Розкриваючи сутність волі та її значення у психіці людини І. М. Сеченов акцентував, що воля є дієвою стороною розуму і морального почуття [9].

Воля має тісний зв'язок і з мисленням. Вольова дія – це дія обміркована: перш ніж змусити себе вчинити так, як необхідно в даних обставинах, людина повинна зрозуміти, усвідомити, продумати свої дії. Перш ніж долати зовнішні перешкоди, що стоять на шляху до мети, треба знайти оптимальні шляхи її досягнення, обмірковувати задумане і скласти план [10, с. 358-359].

Вольові дії, як і вся психічна діяльність людини, пов'язані з функціонуванням її мозку. Ураження лобових часток мозку часто призводить до абулії – хворобливого безвілля, коли у людині не вистачає волі навіть на те, щоб взяти зі столу потрібний предмет, одягнутися тощо.

У простій вольовій дії можна виділити два основні етапи:

- 1) ***підготовчий*** («мисленнєва дія», що закінчується прийняттям рішення);
- 2) ***завершальний*** («фактична дія», яка спрямована на виконання прийнятого рішення).

Здійснення простих вольових дій відбувається швидко, без коливань. Особистість чітко усвідомлює мету та засоби її досягнення.

У складній вольовій дії етапів значно більше:

- 1) аналіз ситуації, постановка проблеми та вибір мети;

- 2) аналіз альтернативних варіантів вирішення ситуації (боротьба мотивів);
- 3) вибір засобів і прийомів досягнення мети;
- 4) прийняття рішення;
- 5) реалізація прийнятого рішення [10, с. 363-365].

Воля як один з найскладніших психічних процесів впливає на розвиток у людини таких психічних станів, як активність, зібраність, готовність до діяльності.

Розглянуті характеристики волі свідчать про її соціальну сутність, отже, вона розвивається не за біологічними, а за суспільними законами. Ураховуючи сказане, можна виділити наступні напрями виховання особистістю волі. По-перше, перетворення мимовільних психічних процесів на довільні, по-друге, оволодіння свідомим контролем над поведінкою, по-третє, розвиток вольових якостей – дисциплінованості, цілеспрямованості, самовладання, самостійності, рішучості, наполегливості, ініціативності, сміливості, мужності, відваги тощо.

Самовиховання волі можливе за наступних умов:

- систематичного тренування, яке спрямоване на подолання труднощів, зокрема, починати можна з дотримання режиму дня, виконання зарядки тощо;
- обов'язкового здійснення прийнятих рішень;
- постановки привабливої, особисто значущої та соціально корисної мети;
- виділення і проходження етапів на шляху до визначеної мети [9, с. 57-58].

Систематичне тренування вольових зусиль виробляє критичне ставлення людини до себе, своїх вчинків. Розвинена самовимогливість – одна з центральних ознак людини з сильною волею.

Питання для повторення

1. Чому відчуття називають джерелом пізнання світу?
2. Що є спільного та відмінного між відчуттям та сприйманням?
3. Що таке ілюзія у сприйманні та яким є її механізм?
4. Яку роль виконує пам'ять у психічному житті людини?

5. У чому виявляються індивідуальні особливості пам'яті?
6. Чи є взаємозв'язок між увагою та якістю діяльності людини?
7. У чому полягають особливості мрії як різновиду творчої уяви?
8. Що є спільним та відмінним для емоцій і почуттів?
9. Яка роль загального розвитку людини у вольовій регуляції її поведінки та діяльності?
10. Чи повинен бути зовнішній контроль з боку батьків за навчальною діяльністю студентів у контексті розвитку вольової регуляції поведінки особистості?
11. За яких умов стає можливим самовиховання волі особистістю?

Завдання для самоперевірки

1. Порівняйте головні ознаки відчуття та сприймання, знайдіть відмінності.
2. Назвіть відчуття, про які йдеться у віршованих рядках сліпоглухої О. Скороходової (подається мовою оригіналу):
«Я слышу запах и росы прохлады,
Легкий шелест листьев пальцами ловлю ...»
3. Зробіть таблицю на основі порівняльного аналізу змістових характеристик видів пам'яті.
5. Проаналізуйте властивості уваги. Наведіть приклади реалізації в реальному житті.
6. Наведіть приклади ситуацій прояву різних видів уваги.
7. Визначте роль мовлення та мислення в житті людини.
8. Охарактеризуйте основні види мислення.
9. Зробіть порівняльний аналіз основних форм синтезу образів уяви.
10. Визначте основні функції емоцій та почуттів.
11. Виділіть основні етапи процесу вольової дії особистості.

Тести для самоконтролю

1. Екстероцептивні відчуття відображають ...

- а) властивості предметів та явищ зовнішнього світу;

- б) стан внутрішніх органів людини;
- в) рухи органів тіла;
- г) температуру тіла.

2. Сприймання – це ...

- а) найпростіший психічний процес, первинна форма орієнтування живого організму в навколишньому середовищі;
- б) психічний процес відображення у свідомості людини предметів і явищ у цілому;
- в) мотив, внутрішнє спонукання до пізнання предметів та явищ;
- г) стан свідомості, що характеризується ясністю, інтенсивністю наявного в ній змісту чи процесу.

3. Мимовільна увага виникає ...

- а) залежно від змісту діяльності, свідомо;
- б) несподівано, незалежно від свідомості, непередбачено за умов діяльності;
- в) залежно від здатності зосереджуватися на внутрішній психічній діяльності;
- г) залежно від обсягу матеріалу.

4. Процес оновлення збереженого матеріалу пам'яті для використання в діяльності та спілкуванні – це ...

- а) відтворення;
- б) збереження;
- в) запам'ятовування;
- г) згадування.

5. Воля дає людині можливість регулювати дії за допомогою:

- а) сигнальної функції;
- б) комунікативної функції;
- в) регулятивної та гальмівної функцій;
- г) спонукальної та гальмівної функцій.

Література

1. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.
2. Волошина В. В. Загальна психологія. Практикум. / Волошина В. В. та ін. Київ: Каравела, 2005. 280 с.
3. Дубравська Д. М. Основи психології: навчальний посібник. Львів: Світ, 2001. 280 с.
4. Дубровина И. В. Психология: учебник для студ. пед. учеб. заведений / И.В. Дубровина и др.; под ред. И.В.Дубровиной. 3-е изд., стереотип. М.: Академия, 2004. 464 с.
5. Загальна психологія: підручник / За загал. ред. С. Д. Максименка. 2-ге вид., переробл. і доп. Вінниця: Нова Книга, 2004. 704с.
6. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ: Либідь, 2005. 464 с.
7. Кулагина И. Ю., Колюцкий В. Н.. Возрастная психология. Развитие человека от рождения до поздней зрелости : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. 2-е изд. М.: ТЦ Сфера, 2009. 464 с.
8. Маклаков А. Г. Общая психология: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2016. 582 с.
9. Мацко Л. А., Прищак М. Д. Основи психології та педагогіки: навчальний посібник. Вінниця, ВНТУ, 2009. 58 с. URL : <http://posibnyky.vntu.edu.ua/pdf/000584.pdf>.
10. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник для вузів. 3-тє вид., доп. Київ : Кондор, 2009. 570 с.

Розділ 4. ОСОБИСТІСТЬ У СИСТЕМІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЗНАНЬ

4.1. Порівняльна характеристика понять «індивід», «індивідуальність», «особистість»

4.2. Психологічна структура особистості

4.3. Рушійні сили розвитку особистості

4.4. Особистість і соціальні ролі

4.5. Механізми психологічного захисту особистості

Основні поняття: людина, індивід, індивідуальність, особистість, суб'єкт життєдіяльності, самоактуалізація, структура особистості, соціальна роль, чинники розвитку особистості, пошукова активність, адаптивність, стресостійкість, вчинкова діяльність, функціональна модель структури особистості, механізми психологічного захисту.

4.1. Порівняльна характеристика понять «індивід», «індивідуальність», «особистість»

Незважаючи на той факт, що особистість є пріоритетним питанням дослідження таких фундаментальних наук, як філософія, етика, педагогіка, психологія, соціологія, до теперішнього часу немає єдиного, загальноприйнятого визначення цього поняття, що пояснюється його складністю та неоднозначністю наукових трактувань.

Почнемо з невеликого історичного екскурсу. В античні часи поняття «особистість» (що в пер. з грецьк. звучало як «persona») означало маску, яку надягали актори під час театралізованих дій. Пізніше це поняття стало співвідноситися з соціальною роллю людини (особистість батька, особистість учителя).

У Середньовіччі поняття «особистість» набуває нового значення, підтвердженням чого є визначення відомого у ці часи філософа Фоми Аквінського, який стверджував, що «...особа є найбільш благородне у всій розумній природі» [6, с. 68].

Володіння розумом і вільною волею, яка виникає на його основі, робить людину відповідальною за власні вчинки, оскільки вона може обирати між добром і злом. Отже, уперше було встановлено взаємозв'язок особистості людини з її поведінкою, вчинками.

На сучасному етапі наукове розуміння поняття «особистість» відрізняється від побутового. У побутовому сенсі під поняттям «особистість», зазвичай, розуміється конкретна людина.

Узагальнюючи відомі підходи до визначення багатозначного поняття *«особистість»* Р. Павелків акцентує на тому, що це *«...конкретна людина, узята в системі її стійких соціально зумовлених психологічних характеристик, які виявляються в суспільних зв'язках і відношеннях, визначають її моральні вчинки і мають суттєве значення для неї самої і для оточення»*[10, с.116].

Людина як соціальна істота набуває нових для неї особистісних якостей, коли активізує взаємовідносини з іншими людьми. При народженні ці якості відсутні. Для того, щоб вони сформувалися і розвилися надалі, дорослим необхідно з самого народження ставитися до дитини уважно, задовольняти її потреби та поважати її як особистість, безумовно приймати й любити.

Разом із ключовим поняттям «особистість» у психології використовуються також поняття «людина», «індивід», «індивідуальність». Змістовно вони взаємопов'язані, але мають і певні відмінності, тому аналіз кожного з цих понять допоможе більш повно розкрити поняття «особистість».

Людина – це найбільш широке з усіх перерахованих вище понять, яке вказує на віднесеність живої істоти до вищої рівня розвитку живої природи – людського роду [10].

Як жива істота людина підпорядковується основним біологічним та фізіологічним законам, а як соціальна – законам розвитку суспільства.

Поняття «індивід» (походить від лат. «*individuum*» – неподільне) визначає родову належність людини. *Індивід* – це окремий представник людського роду в єдності його набутих та природжених особливостей, носій індивідуально своєрідних психофізичних рис. Це людина як одинична природна істота,

представник *homo sapiens*, продукт філогенетичного і онтогенетичного розвитку, єдності вродженого і набутого, носій індивідуально своєрідних рис [10, с.115].

Як індивіди ми відрізняємося один від одного, але дані відмінності, на думку багатьох учених, не можуть бути кваліфіковані ані як хороші, ані як погані.

Перехід від індивіда до особистості має місце не завжди (випадки людей Мауглі, люди з психічними розладами). Проте переважну більшість дорослого населення Землі можна вважати особистостями.

Поняття *«індивідуальність»* означає єдність неповторних особистісних властивостей конкретної людини. Це не тільки морфологічні особливості (ріст, тілесна конституція, колір очей, форма носа тощо), а й психологічні властивості (здібності, тип темпераменту, емоційність, риси характеру тощо).

Важливо засвоїти, що сутнісне визначення індивідуальності пов'язане не стільки з її «неповторністю», скільки з цілісністю, незалежністю, самостійністю і здатністю бути собою.

Аналіз співвідношення понять «індивідуальність» та «особистість» дозволяє визначити важливий момент, який полягає в тому, що це два способи буття людини, в основі яких покладено різні процеси її становлення.

Процес виділення особистості шляхом набуття автономності та розвитку власної неповторності є становленням її індивідуальності.

Більш складним процесом є становлення особистості. Він стає можливим унаслідок соціалізації людини, коли вона усвідомлює та засвоює під час навчання і виховання вироблені суспільством цінності, норми і правила поведінки, які надалі стають її власними орієнтирами.

Індивідуальність особистості виявляється у житті через її самобутність, активність, творчість тощо.

Необхідно також звернути увагу, що поняття «індивід» не містить у собі жодної оцінки порівняно з поняттями «індивідуальність» і «особистість», які

підкреслюють, виділяють особливі, властиві лише певній людині, якості, визначають рівень її психофізіологічного та соціального розвитку.

Більшість психологів акцентують, що індивідами народжуються, а особистостями стають. За визначенням О. Леонтьєва, особистість є відносно пізній продукт суспільно-історичного і онтогенетичного розвитку [9].

Базовими характеристиками людини, яка досягла особистісного рівня розвитку, на думку відомого психолога Л. Божович, є наступні: «...особистість володіє таким рівнем психічного розвитку, який робить її здатною керувати поведінкою і діяльністю ... Особистість, яка досягла повного розвитку, характеризується наявністю власних поглядів і відносин, власних моральних вимог і оцінок, які роблять людину відносно стійкою і незалежною від ситуативних впливів середовища. Необхідною характеристикою особистості є особлива форма її активності, що пов'язана з наявністю ієрархічної будови мотиваційної сфери; людина, яка досягла такого рівня психічного розвитку, здатна діяти, не тільки слідуючи безпосереднім спонуканням, але і відповідно зі свідомо визначеними цілями» [2, с. 299-300].

Отже, для людини, яка досягла особистісного рівня розвитку, є характерною усвідомлена, відповідальна, вільна від зовнішніх впливів активна форма життєдіяльності.

Завдяки своїй активності особистість здатна значно змінювати навколишній світ і себе. З активністю особистості вчені пов'язують і ще одну важливу її характеристику – адаптивність. Наприклад, Віктор Франкл основним параметром здорової і гармонійної особистості вважав її адаптивність, яка забезпечує стійкість і послідовність поведінки. Людина може бути гармонійною й адаптивною або дисгармонійною й дезадаптивною. Наслідком дезадаптації завжди є психосоматичні захворювання та поведінкові порушення [13].

Згідно з науковими поглядами В. Роменця, розгляд поняття «особистість» має сенс лише в системі суспільних відносин, коли можна говорити про соціальну роль і звершення людини (наприклад, про трудові досягнення, наукові відкриття, творчі успіхи), які тлумачать як вчинки, тобто є

цілеспрямованими, довільними поведінковими актами. Як точно визначив науковець, особистість – це «суб'єкт вчинкової діяльності». Вчинок як «вища форма духовної активності, наповнена сутнісним для людини змістом, завжди є водночас і акцією духовного розвитку індивіда, і творенням моральних цінностей, тому розкрити механізм вчинку – це те саме, що розкрити творчий механізм психічного розвитку особистості» [12, с.19].

Підсумовуючи, можна сказати, що значущість людини як особистості, багато в чому залежить від результатів її діяльності, реалізованих у ній смислів і цінностей. За визначенням А. В. Петровського, В. А. Петровського, людина є особистістю настільки, наскільки вона значуща для інших людей та здатна віддати, передати себе іншим людям, залишити в них свій слід. Тільки так вона стає значущою і для себе [11, с. 97].

4.2. Психологічна структура особистості

Оскільки особистість є складним утворенням, тому процес її розвитку та становлення залежить від багатьох компонентів і чинників як зовнішнього, так і внутрішнього характеру. Тому природно виникає питання про об'єднання їх у певні взаємопов'язані між собою групи, які і називають *структурою особистості* [7].

Єдиного розуміння структури особистості у вітчизняній та зарубіжній психології ще немає, але йде її активний пошук. На сьогодні найбільш поширеною у наукових колах є функціональна модель структури особистості, автором якої є відомий психолог К. Платонов (рис.4.1.).

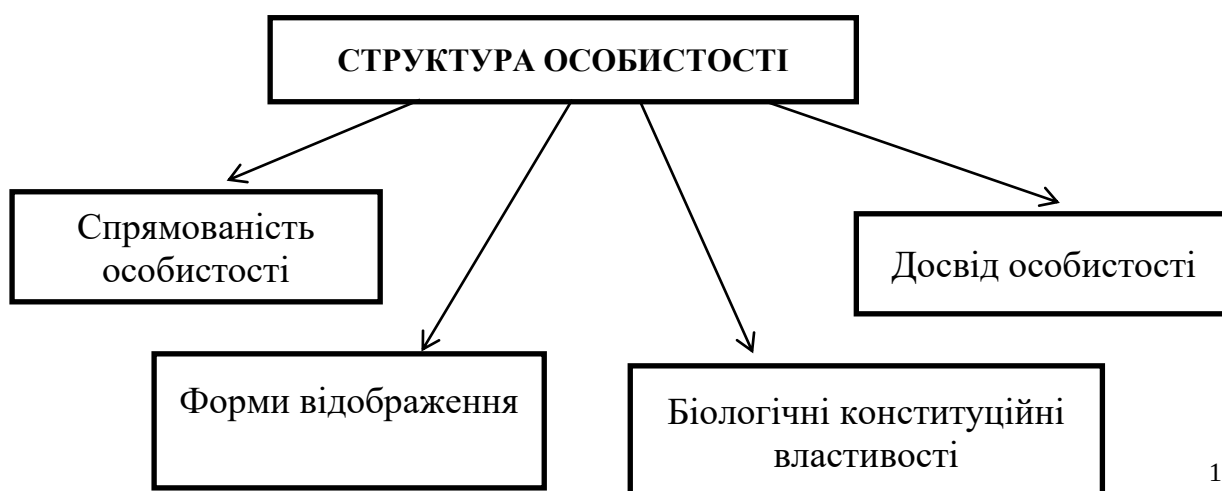


Рис. 4.1. Функціональна модель особистості К. Платонова

Структура особистості складається з наступних чотирьох підструктур [7, с.115-120]. *Перша – підструктура спрямованості* (переконання, світогляд, ідеали, схильності, інтереси, бажання). Ця підструктура характеризує вибіркове ставлення людини до дійсності. Її складові не є генетично обумовленими, вони розвиваються за допомогою навчання та виховання особистості.

Друга – підструктура досвіду (звички, уміння, навички, знання). Розвивається за допомогою власного досвіду індивіда та шляхом навчання. На формування компонентів даної підструктури також помітно впливають генетичні якості людини.

Третя – підструктура форм відображення складається з психічних процесів, до яких належать відчуття, сприймання, мислення, пам'ять, воля, емоції, почуття.

На основі психічних процесів утворюються психічні якості особистості, які забезпечують певний кількісно-якісний рівень психічної діяльності і поведінки, типовий для індивіда. Основні компоненти третьої підструктури формуються та розвиваються за допомогою вправ, при цьому велике значення набувають волевові якості індивіда.

Четверта – підструктура біологічних конституційних властивостей ґрунтується на типі темпераменту, а також статевих та вікових властивостях особистості [7, с.115-120].

Характер і здібності, як вважає К. Платонов, не входять до жодної із зазначених вище чотирьох підструктур особистості, але суттєво залежать від розвитку всіх перерахованих складових.

4.3. Рушійні сили розвитку особистості

Виникає закономірне питання стосовно того, що стимулює розвиток особистості. Наявність протиріч в індивідуальних спонуканнях мотиваційної

системи людини є рушійними силами її особистісного розвитку, наприклад, коли виникає протиріччя між вимогами людини до себе і тими можливостями, які вона має на даний час. Вирішення протиріччя відбувається за допомогою саморозвитку й самовиховання особистості. Активна діяльність, спрямована на самовдосконалення, сприяє появі нових особистісних якостей і можливостей, які дозволяють людині задовольнити актуальні потреби і тим самим зняти базове протиріччя між власними бажаннями і можливостями. У результаті особистість переходить на вищий щабель свого розвитку. Але задоволена потреба породжує нову потребу, більш високого порядку. Одне протиріччя змінює інше, і, отже, розвиток, продовжується (рис. 4.2.).

Людина, внутрішньо мотивована на зміни і розвиток власного «Я», завжди має кращі показники особистісного зростання («я сам себе розвиваю») порівняно із зовнішньо мотивованою («коли мене намагаються розвивати, змінювати інші люди»).

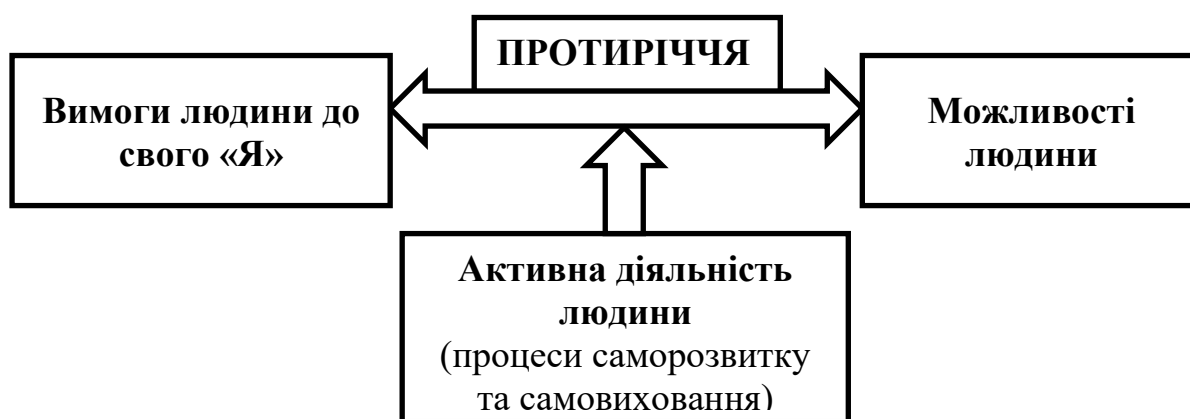


Рис. 4.2. Рушійні сили розвитку особистості

У психології існують різні концептуальні підходи щодо пояснення, чому люди досягають різних показників особистісного саморозвитку. Цікавою є теорія А. Адлера, у якій науковець, як більшість представників психоаналітичної теорії, оперує до ситуацій дитинства, пояснюючи причини розвитку гальмівних механізмів особистісного зростання людини [1].

Якщо дитина часто хворіла, мала слабе здоров'я або фізичні вади, це могло спровокувати у неї відмову взаємодіяти з іншими дітьми, оскільки почуття власної неповноцінності заважало успішно змагатися. При цьому А. Адлер наголошує, що діти, які самостійно подолали свої труднощі, можуть «сверхкомпенсувати» власні слабкості та розвинути здібності надзвичайною мірою [1].

Іншою ситуацією, яка провокує розвиток гальмівних механізмів розвитку особистості, є непродуктивний стиль сімейного виховання. Розбещені діти також мають труднощі розвитку почуття соціального інтересу і кооперації. Їм не вистачає впевненості у своїх силах, оскільки інші завжди робили все за них. Замість того, щоб взаємодіяти з іншими, вони навчилися добре висувати односторонні вимоги до друзів і сім'ї. Соціальний інтерес у таких дітей, а потім і дорослих, надзвичайно слабкий.

Відторгнутість у дитинстві близькими дорослими – наступна ситуація, яка може сильно уповільнити розвиток особистості. Небажана або покинута дитина не бачила прикладів кооперації у родині, тому їй надзвичайно важко продуктивно взаємодіяти з іншими. Такі діти є невпевненими у своїй здатності бути корисними та отримати повагу та любов оточення, вони можуть вирости холодними і жорстокими.

Визначаючи особистісний розвиток людини як рух від его-центрованості до завдань соціально корисного розвитку і співпраці з людьми, А. Адлер уважав за важливе поступово перевести людину від зацикленості на собі до конструктивної взаємодії з іншими, допомогти їй відчувати себе у якості значущого члена суспільства [1].

Можна дійти висновку, що сприятливі зовнішні умови є важливим фактором розвитку особистості, але не визначальними, якими вважають її внутрішні мотиваційні чинники.

4.4. Особистість і соціальні ролі

Особистість є носієм різних соціальних ролей.

Одна особа може виконувати різні ролі: у родині – сина, брата, онука, в університеті – студента, у компанії друзів – лідера тощо.

Соціальна роль визначає місце, яке посідає індивід у системі соціальних відносин. Вона вимагає від свого носія («виконавця») особливих дій та поведінки, які є очікуваними з боку інших людей. Це очікування визначає стандартну модель соціальної ролі як загальноприйнятого зразка поведінки, яка не залежить від особливостей поведінки конкретної людини та спрямована передусім на суспільство [5, с. 286-287].

Усі соціальні ролі, які виконує особистість, є формами її самореалізації, вони завжди оцінюються з боку суспільства. Наприклад, така роль, як «злочинець» викликає негативні оцінки діяльності її носія.

Конкретна соціальна роль моделює поведінку носія, але його індивідуальні психологічні особливості надають їй «особистісного забарвлення», яке виявляється у певних відмінностях. Прикладом виконання соціальної ролі «студент» може бути як сумлінна, так і безвідповідальна поведінка особистості.

Соціальна роль як ззовні заданий шаблон поведінки завжди має і діапазон можливостей для свого виконавця, який називається стилем виконання. Наприклад, один із працівників ретельно стежить за чистотою свого робочого місця, інший працівник зосереджений тільки на робочому процесі.

Рольові очікування часто стосуються не тільки поведінкових патернів особистості, але і її зовнішнього вигляду – одягу, аксесуарів, прикрас, зачіски. У деяких офіційних ситуаціях форма одягу носія певної соціальної ролі є строго регламентованою («дрес-код»).

4.5. Механізми психологічного захисту особистості

Протягом життя людина змінює свої погляди, уявлення, цінності тощо. Більшість природніх змін відбувається для неї непомітно, проте цілеспрямовані зміни власного «Я» завжди усвідомлюються шляхом саморефлексії. Проте існують випадки, коли отримана нова інформація настільки травмує людину, що вона несвідомо відкидає її або переробляє так, щоб не травмувати власну

психіку. Такі зміни відбуваються поза волею особистості за рахунок її неусвідомлюваних регуляторних психологічних механізмів.

Такі «охоронці» та «захисники» психіки від негативних емоційних переживань та навантажень уперше були відкриті і описані З. Фройдом у 1926 році й отримали назву механізмів психологічного захисту (рис. 4.3.).

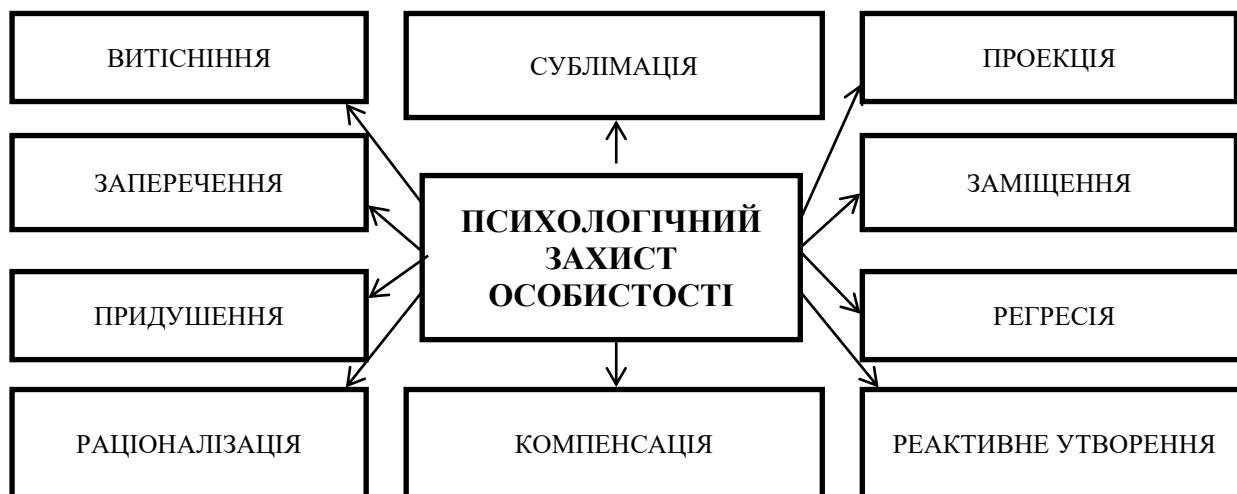


Рис. 4.3. Механізми психологічного захисту

На думку автора психоаналізу і багатьох його послідовників, основними ознаками для всіх видів захисних механізмів психіки є: вони неусвідомлені (причини, мотиви, цілі захисної поведінки) та спотворюють реальність. Довгий час у наукових колах психологічний захист розглядався як дезадаптивне явище, проте сучасні напрацювання доводять, що психологічний захист є нормальним механізмом людської психіки, який повсякденно працює [4].

Науковці (З. Фройд, А. Фройд, Б. Зейгарник, Р. Лазарус, Р. Плутчик, Г. Саліван, Ф. Бассін, Ф. Василюк, В. Воловик, Л. Гребенніков, Р. Грановська, Е. Романова, Є. Соколов, Д. Титаренко, Т. Яценко та ін.) виділили значну кількість захисних механізмів, проаналізуймо найбільш поширені з них.

Першим був відкритий механізм **витіснення**, дія якого полягає в тому, щоб неприйнятні для людини думки, переживання, спогади ніби «виганяються» зі свідомості і переводяться в сферу несвідомого, але при цьому продовжують

впливати на поведінку особистості, виявляючись у вигляді тривоги, страху тощо. Витіснення лежить в основі забування [5, с. 295].

Заперечення – це прагнення уникнути нової інформації, несумісної з тими уявленнями про себе, що склалися. Захист виявляється в ігноруванні потенційно тривожної інформації, ухиленні від неї [3, с. 817]. Наприклад, хворій людині важко змиритися з діагнозом, тому вона вважає його помилкою лікарів.

У ситуації дії захисного механізму **придушення** відбувається блокування неприємної, небажаної інформації, яка негативно впливає на функціонування особистості. Наприклад, «Нічого не було!» – каже сама собі людина, яка пережила насилля. Якщо людина зусиллям волі прагне щось відкинути, забути про щось пережите або в думках відштовхує це від себе, відсуваючи намір, то психічні акти деформуються. Деформація, що виникає, здійснює дисоціацію слідів у пам'яті, тобто ділить їх на дозволені для довільного спогаду й недозволені [3, с. 818].

Раціоналізація – це захист, пов'язаний з усвідомленням і використанням у мисленні лише тієї частини інформації, яку дозволено сприймати, завдяки якій власну поведінку репрезентовано як добре контрольовану [3, с. 819].

Класичним прикладом використання раціоналізації є поведінка лисиці у байці «Лисиця та виноград». Наведення для себе псевдорозумної аргументації у випадку поразки (не змогла дістати стиглий виноград) допомагає лисиці заспокоїтися (переконує себе в тому, що він зелений і несмачний).

Проекція – вид психологічного захисту, пов'язаний із несвідомим перенесенням неприйнятних власних відчуттів, бажань і прагнень на інших [3, с. 821].

Наприклад, якщо людина переконує, що навколо всі – брехуни, то вона сама часто говорить неправду. Таке «приписування» своїх негативних якостей іншим людям сприяє самозаспокоєнню.

Від нестерпної ситуації людину захищає **заміщення**, коли відбувається перенесення агресивних імпульсів та реакцій з «недосяжного» об'єкта на «досяжний» (незагрозливий об'єкт) [3, с. 825]. Класичним прикладом дії

механізму психологічного захисту заміщення є поведінка людей у наступній ситуації: керівник посварив підлеглого, той, не маючи змоги відповісти тим самим, удома гримнув на дружину, вона – на дітей, які потім лупцюють домашніх тварин.

Регресія – це механізм психологічного захисту, за допомогою якого відбувається вирішення травматичної ситуації шляхом повернення особистості до дитячих форм поведінки. Людина ніби втрачає здоровий глузд і «впадає в дитинство». Наприклад, доросла особа під час конфлікту замість його вирішення «надувається» і не розмовляє або проявляє істероїдні форми поведінки [5, с. 294].

Реактивне утворення – це захист психіки людини від заборонених, неприйнятних імпульсів через думки або поведінку протилежного характеру (при надмірній показовій люб'язності людина приховує неприязнь і навпаки).

Компенсація активізується задля прикриття особистістю власних недоліків бажаними рисами (наприклад, учень, який слабо орієнтується у навчальному матеріалі компенсує це демонстрацією ознак власної «крутизни»).

Єдиний конструктивний психологічний механізм, який не містить негативного значення, – це **сублімація**. Це захист шляхом переорієнтації сексуальної або агресивної енергії людини, надмірної з погляду особистих і соціальних норм, в інше русло, у творчість, науку, роботу, спорт тощо [3, с.826]. Наприклад, написання віршів через нещасливе кохання.

Отже, як зазначає М. Варій, під впливом захисту, поведінка людини може ставати безглуздою, у неї виявляються химерні пояснення і неадекватний прогноз наслідків своїх дій. Однак за допомогою низки прийомів вона може змінити, скоригувати свою ієрархію цінностей, упорядкувати поведінку, спробувати створити інше уявлення про себе, свій новий образ [3, с. 844].

Питання для повторення

1. Чи можуть риси індивіда ставати рисами особистості? Якщо так, то за яких умов?
2. Які існують базові характеристики особистості?
3. Хто з науковців назвав особистість «суб'єктом вчинкової діяльності», як ви можете це пояснити?
4. Які підструктури виділено К. Платоновим у функціональній структурі особистості?
5. Які є різновиди психологічного захисту особистості, у чому полягає їх основна функція?

Завдання для самоперевірки

1. Сформулюйте визначення понять «індивід», «індивідуальність», «особистість», поясніть їх спільні та відмінні ознаки.
2. Проаналізуйте головні підструктурні компоненти функціональної моделі структури особистості К. Платонова.
3. Визначте і законспектуйте психологічні причини гальмівних механізмів особистісного зростання людини за теорією А. Адлера.
4. Ознайомтесь з поняттям «соціальна роль» особистості.
Поясніть про що йдеться у вірші В. Берестова (подається мовою оригіналу):
«Любили тебя без особых причин,
За то, что ты – внук.
За то, что ты – сын.
За то, что малыш,
За то, что растешь,
За то, что на маму и папу похож...»
5. Зробіть порівняльний аналіз поширених механізмів психологічного захисту особистості. Наведіть реальні ситуації реалізації вибраних механізмів психологічного захисту.

Тести для самоконтролю

1. В основі якого захисного механізму психіки лежить відсутність усвідомлення індивідом подій, елементів життєвого досвіду або почуттів, хворобливих у разі їхнього усвідомлення:

- а) проекція;
- б) сублімація;
- в) заперечення;
- г) раціоналізація.

2. В основі якого захисного механізму психіки лежить трансформація психологічних труднощів, сексуальної або агресивної енергії у позитивне русло (художню або інтелектуальну творчість):

- а) проекція;
- б) раціоналізація;
- в) заперечення;
- г) сублімація.

3. Механізм психологічного захисту, який виявляється у вигляді повернення до більш ранніх форм поведінки та мислення має назву ...

- а) реактивного утворення;
- б) раціоналізації;
- в) регресії;
- г) фантазування.

4. Раціоналізація визначається як механізм психологічного захисту...

а) при якому, щоб виправдати неприйнятну ситуацію, перекручують дійсність;

б) у вигляді відходу в уявлений світ;

в) що примушує людину діяти супроти власним неприйнятним імпульсам

г) що спрямовує неприйнятні імпульси в позитивну, творчу галузь.

5. Механізм психологічного захисту, який проявляється у вигляді обвинувачення іншого у своїх власних слабкостях через почуття провини, яке зазнає сама людина – це ...

- а) проекція;
- б) фантазування;
- в) перенесення;
- г) відхід.

Література

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. М.: Академический проект, 2011. 240 с.
2. Божович Л. И. О культурно-исторической концепции Л. С. Выготского и ее значении для современных исследований психологии личности. Проблемы формирования личности /Под ред. Д. И. Фельдштейна. 2-е изд. стереотип. М.: ИПП. 1997. С. 298-301.
3. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2009.1007 с.
4. Грановская Р. М. Психологическая защита. СПб.: Речь, 2007. 480 с.
5. Дубровина И.В. Психология: учебник для студ. сред.пед. учеб. заведений / И.В. Дубровина и др.; под ред.И.В.Дубровиной. 3-е изд., стереотип. М.: Академия, 2004. 464 с.
6. Ждан А. Н. История психологии. От Античности до наших дней: учебник для вузов. 5-е изд., перераб. и доп.М.: Академический проект, 2004. 576 с..
- 7.Загальна психологія: підручник/ За загал. ред. С. Д. Максименка.2-ге вид., переробл. і доп. Вінниця: Нова Книга, 2004.704с.
- 8.Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ: Либідь, 2005.464 с.
9. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975. – 304 с.

10. Павелків Р.В. Загальна психологія : підручник для вузів. 3-тє вид., доп . Київ : Кондор, 2009.570 с.

11. Петровський В. А. Особистість. Діяльність. Колектив. М.: Педагогіка, 1984.438 с.

12. Роменець В. А. Історія психології: Стародавній світ. Середні віки. Відродження : навч. посіб. Київ: Либідь, 2005. 916 с.

13. Франкл В. Человек в поисках смысла / Перевод с англ. и немецкого. М.: Прогресс, 1990. 368 с.

Розділ 5. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК КОМПОНЕНТА ЛЮДСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

5.1.Спілкування як специфічний вид активності особистості

5.2.Ділове спілкування та його особливості

5.3. Рівні та стилі ділової взаємодії

5.4. Техніки комунікації у ситуаціях ділового спілкування

Основні поняття: спілкування, діяльність, інформаційно-комунікативна функція, перцептивно-комунікативна функція, регулятивно-комунікативна (інтерактивна), ідентифікація, емпатія, рефлексія, егоцентризм, стереотипізація, каузальна атрибуція, міжособистісне спілкування, ділове спілкування, види ділового спілкування, стилі ділового спілкування, суб'єкт спілкування, об'єкт спілкування, вербальні засоби спілкування, невербальні засоби спілкування, рефлексивне слухання, нерефлексивне слухання.

5.1. Спілкування як специфічний вид активності особистості

Основними видами соціальних контактів людини є діяльність та спілкування.

Вітчизняні психологи, на відміну від зарубіжних, співвідносять спілкування не з поведінковими актами, а вважають його особливим видом

діяльності. Такий підхід має своє наукове підґрунтя: повноцінний психічний розвиток особистості неможливий поза діяльністю та спілкуванням.

Категорія «спілкування» є базовою для соціально-психологічної теорії, тому існує багато наукових підходів щодо її обґрунтування.

У широкому розумінні *спілкування* є формою діяльності, що здійснюється між людьми як рівними партнерами і приводить до виникнення психологічного контакту, що виявляється в обміні інформацією, взаємовпливі, взаємопереживанні та взаєморозумінні [14, с. 3].

Спілкування є властивим для всіх вищих істот, але тільки на рівні людини воно набуває найбільш досконалих форм – стає усвідомленим та опосередкованим мовленням.

Спілкування пронизує майже всі сфери діяльності людини на різних періодах онтогенезу (ігрова, навчальна, професійна тощо). Важлива соціальна потреба особистості спілкуватися зумовлена суспільним способом її буття та необхідністю взаємодіяти з іншими людьми в процесі спільної діяльності. У зв'язку з цим психологи розглядають потребу спілкуватися як процес активної взаємодії особистості та соціального середовища, під час якого розкриваються всі механізми та закономірності її психічного розвитку.

Непереборну привабливість спілкування для людини влучно підкреслив А. де Сент-Екзюпері, назвавши його єдиною справжньою розкішшю, оскільки активне спілкування як певний вид діяльності дозволяє людині напрацювати унікальний життєвий досвід, долучитися до культурних цінностей, оволодіти нормами суспільної поведінки.

Отже, діяльність і спілкування є взаємопов'язаними сторонами соціальної активності, що розвиває людину.

Для усвідомлення ролі спілкування в житті людини необхідно класифікувати його функції. Існують різні класифікації, проаналізуємо поширену в наукових колах модель О. Морозова, в основу якої покладено шість основних функцій спілкування, поєднання яких надає процесам спілкування конкретної специфіки в конкретних формах [15, с.131] (рис. 5.1.).

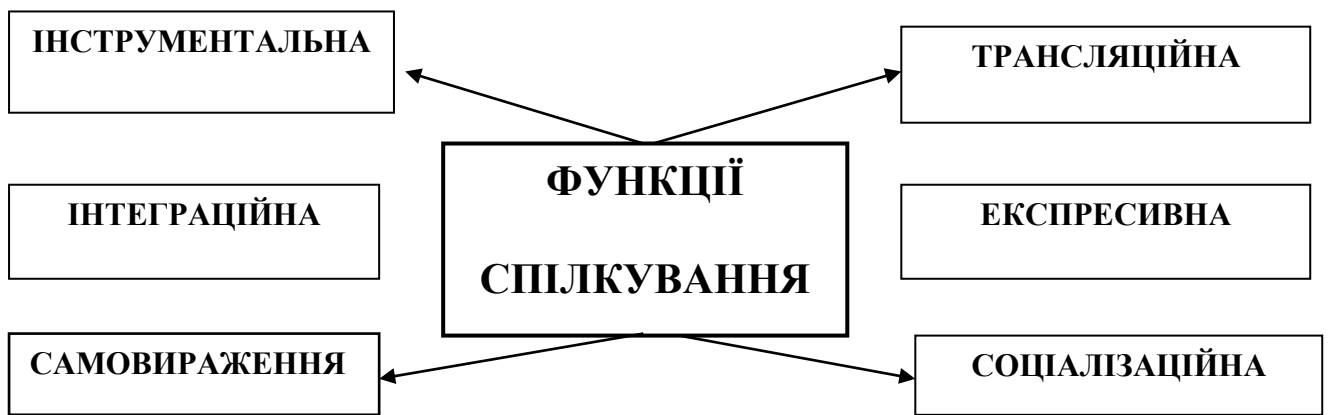


Рис.5.1. Функції спілкування

Інструментальна функція характеризує спілкування як соціальний механізм управління та передачі інформації, що необхідна для виконання дій.

Інтеграційна функція розкриває спілкування як засіб об'єднання людей.

Функція самовираження визначає спілкування як форму порозуміння психологічного контексту.

Трансляційна функція спілкування полягає в передачі конкретних способів діяльності, оцінок тощо.

Експресивна функція визначає особливості переживань і емоційних станів людини. Під час спілкування можна зрозуміти внутрішній світ особистості.

Головна особливість **функції соціалізації** – формування навичок взаємодії в суспільстві відповідно до прийнятих норм і правил [15, с.131-132].

Психологи виділяють три різні за своєю орієнтацією типи міжособистісного спілкування: імператив, маніпуляцію та діалог (рис.5.2).

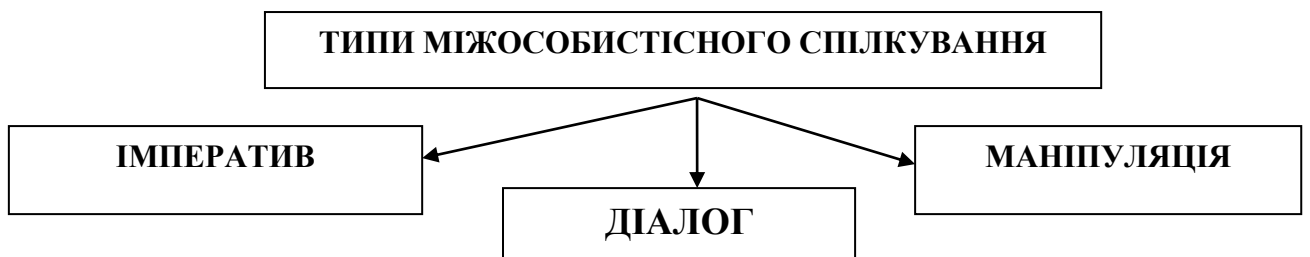


Рис.5.2. Найпоширеніші типи спілкування

Імперативне спілкування – це авторитарна, директивна форма впливу на партнера по спілкуванню з метою здійснення контролю над його поведінкою та внутрішніми установками задля примусу до певних дій, рішень. Людина як об'єкт впливу стає пасивної стороною в процесі взаємодії. Особливістю імперативу є те, що кінцева мета спілкування – примус партнера не є завуальованою. Як засоби імперативного спілкування використовують наказ, вказівки, розпорядження, вимоги тощо [15, с.132].

Маніпуляція – це поширена форма міжособистісного спілкування, що передбачає вплив на партнера з метою досягнення власних прихованих намірів. Як і імператив, маніпулятивне спілкування характеризується тим, що партнер не сприймається як рівноправний, а як об'єкт спілкування, якого хочуть використати з метою досягнення власних цілей. Різниця тільки в тому, що маніпулятор завуальовує справжню мету спілкування, отже, вона приховується від партнера по спілкуванню або підміняється іншою [15, с.132-133].

Маніпулятивне спілкування активізується при сприйнятті партнера як носія «потрібних» маніпулятору властивостей і якостей. Маніпулятору неважливо, що людина добра, важливо використати її чесноту з користю для себе.

Порівняння імперативної і маніпулятивної форм спілкування дозволяє виявити їх глибоку внутрішню схожість, а саме – монологічність. Спільними ознаками для імперативу і маніпуляції є ставлення до співрозмовника як об'єкта впливу, по суті справи людина спілкується сама з собою, своїми цілями і завданнями, не сприймає іншу людину як цінність. З цього приводу О. Ухтомський зауважив, що людина бачить навколо себе не інших людей, а своїх «двійників»[15, с.133].

Альтернативним до вище розглянутих імперативного та маніпулятивного типів відносин є ***діалогічний тип***, який спрямовує перехід від егоцентричної, самофіксованої установки на реального співрозмовника, рівноправного партнера по спілкуванню [15, с.133].

К. Роджерс довів, що діалог можна побудувати, якщо дотримуватися наступних правил:

- урахування актуальних психологічних станів – свого і співрозмовника. Це спілкування за принципом «тут і зараз» з усвідомленням почуттів, бажань, які сторони відчують в конкретний момент взаємодії;

- безоціночне сприйняття особистості партнера по спілкуванню, апріорна довіра до його намірів;

- сприйняття партнера з повагою, як рівного, який має право на власні думки і рішення;

- проблематизація змісту спілкування (змістовними аспектами є не істини і догми, а невирішені питання);

- персоніфікація спілкування – розмова від власного імені, без посилення на авторитети, презентація своїх справжніх почуттів і бажань [15, с.133].

Спілкування пов'язує людей не лише можливістю отримувати нову та актуальну інформацію, але й можливістю спільно діяти, розуміти один одного, тому у структурі спілкування виділяються такі взаємопов'язані сторони, як комунікативна, інтерактивна і перцептивна (рис. 5.3.).

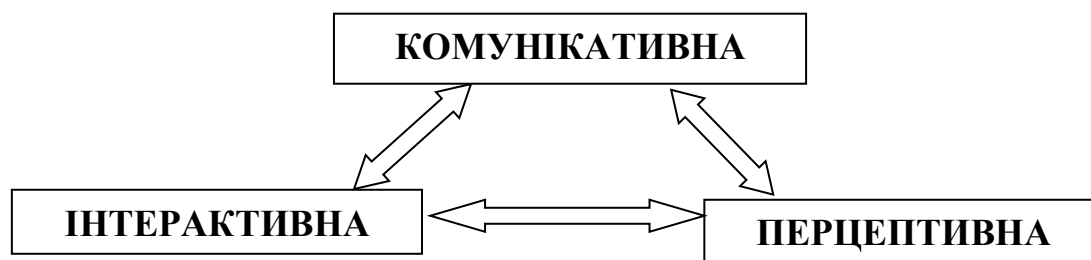


Рис.5.3. Сторони спілкування

Комунікативна сторона визначає особливості взаємного обміну інформацією сторін спілкування, передачу й прийом знань, ідей, думок, завдяки чому відбувається взаєморозуміння, збагачення досвіду, оволодіння діяльністю [15].



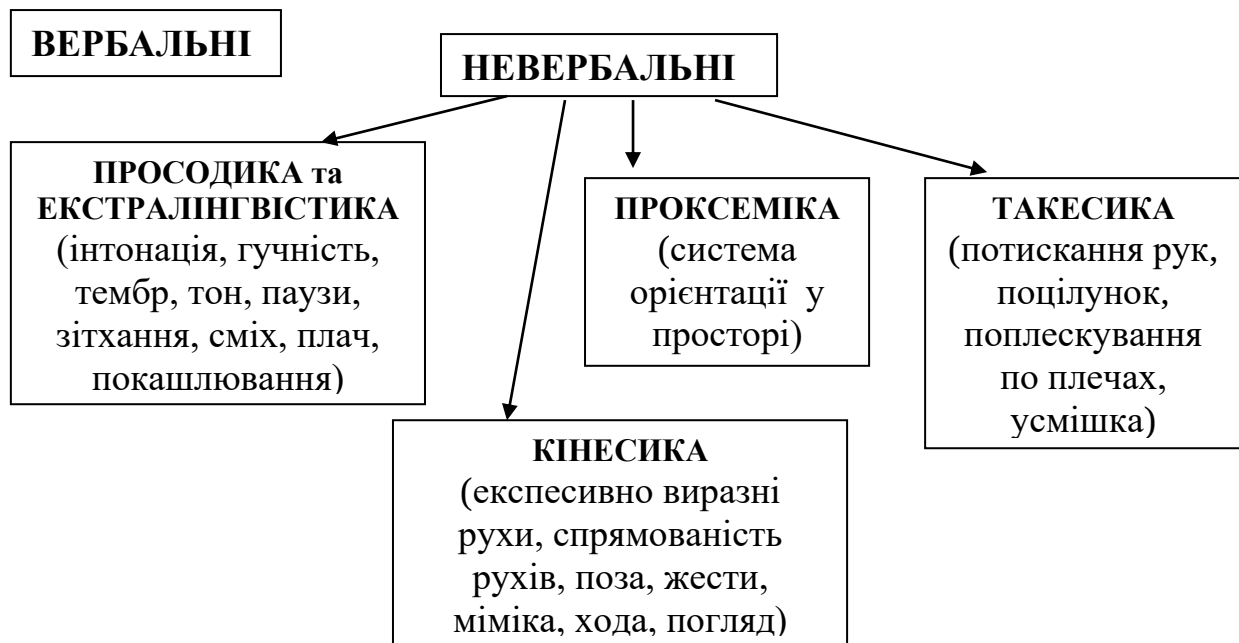


Рис. 5.4. Засоби спілкування

Інформація передається за допомогою вербальних (слово) та невербальних (усі інші, крім мовленнєвих – жести, міміка, пантоміміка, інтонація, наголоси, дистанція тощо) засобів спілкування (рис. 5.4.).

Основним засобом вербального каналу інформації є людська мова. Важливо знати, що людина проговорює 80% від того, що думає, а той, хто її слухає, сприймає 70% і розуміє 60% інформації [12].

Досягнення взаєморозуміння сторонами спілкування відбувається за умови, коли інформація прийнята, зрозуміла та осмислена.

До невербальних засобів комунікації належать кінесична система знаків (жести, міміка, пантоміміка), просодична та екстралінгвістична системи (інтонація, паузи тощо), проксемічна система організації простору та часу комунікації і також такесична система. Вони порівнюються вченими із дзеркалом, яке демонструє справжні емоційні реакції людини, що «зчитуються» з неї у процесі спілкування.

Побудова довіри між партнерами по спілкуванню залежить від його конгруєнтності – збіг невербальних засобів з тим, що говориться (вербальні засоби).

Перцептивна сторона виявляється у сприйнятті та пізнанні партнерами в процесі комунікації один одного та встановленні на цій основі міжособистісних відносин [8, с.72].

Під час сприйняття іншої людини важко залишатися нейтральним у своїх оцінках. Найбільш поширеними механізмами соціальної перцепції є: ідентифікація, емпатія, рефлексія, егоцентризм, стереотипізація, каузальна атрибуція.

Ідентифікація (від лат. «тотожність») є одним із найпростіших способів розуміння іншої людини, в основі якого лежить механізм самоуподібнення, що допомагає зрозуміти партнера, але так само і заважає побачити його неповторність, індивідуальність [17, с. 32].

Емпатія – уміння зосереджуватися на думках, емоціях і переживаннях іншої людини, розуміти та відчувати їх.

Неправильно емпатію ототожнювати зі співчуттям.

Егоцентризм – зосередженість індивіда тільки на власних інтересах і переживаннях, що спричинює нездатність зрозуміти іншу людину як суб'єкта взаємодії та самодостатню особистість [17, с. 34].

Рефлексія – усвідомлення особистістю, як її сприймають та оцінюють інші; аналіз власних дій та поведінки, особливостей внутрішнього світу.

Розвинена рефлексія стимулює самоаналіз, формування волі, особистісної зрілості [с. 34].

Стереотипізація – процес формування враження про людину на основі вироблених стереотипів (наприклад, хто носить окуляри – розумна людина)[17, с. 33].

Наступним механізмом соціальної перцепції є **каузальна атрибуція** головною ознакою якої є прагнення особистості знайти пояснення тому, що відбувається з нею і навколо неї. Дія даного механізму в тому, що причину свого успіху людина часто пов'язує з власними заслугами, а у невдачах намагається звинуватити інших людей або пояснити це збігом обставин [с. 34].

Фундаментальна помилка атрибуції – тенденція переоцінювання значення особистісних рис й установок людини та недооцінювання ролі ситуації у поясненні поведінки індивіда [с. 34].

Основою всіх проаналізованих ефектів є механізми, які за нестачею інформації про соціальні об'єкти забезпечують її катетеризацію, спрощення і відбір [с. 34].

Інтерактивна сторона спілкування характеризується тим, що співрозмовники реалізують взаємодію, тобто планують спільну діяльність, виробляють єдину стратегію (узгоджують дії, розподіляють функції тощо)[15, с. 134].

У процесі взаємодії К.Томас та Р. Кілменн виділили наступні **стратегії поведінки і спілкування в організаціях**:

- **співпраця** – максимальне досягнення учасниками взаємодії спільних цілей;
- **протидія** – орієнтація тільки на свої цілі без урахування інтересів партнера;
- **компроміс** – часткове, проміжне (іноді тимчасове) досягнення цілей партнерів заради збереження умовної рівності та взаємовідносин;
- **поступливість** – принесення в жертву своїх потреб для досягнення цілей партнера;
- **ухилення** – уникання контакту, відмова від досягнення своїх цілей, щоб не дати виграти партнеру[8, с. 45].

Проаналізовані стратегії поведінки активно використовуються в міжособистісному спілкуванні, а їхня доречність залежить від конкретної ситуації взаємодії, мотивів поведінки партнерів, їх домінуючих особистісних якостей та інших чинників.

Усі функції спілкування штучно виокремлюються науковцями з метою кращого їх розуміння, проте під час реального спілкування це єдиний процес, у якому одна функція доповнює інші.

Спілкування як соціальне явище може бути класифіковане за наступними видами:

- залежно від специфіки суб'єктів (особистість чи група) виокремлюють *міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне, спілкування між особистістю та групою*;

- за кількісними характеристиками суб'єктів розрізняють: *самоспілкування, міжособистісне спілкування та масові комунікації*;

- за характером спілкування може бути *опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним*;

- за цільовою спрямованістю розрізняють спілкування *анонімне, функціонально-рольове (у тому числі ділове), неформальне* [18].

Із розвитком комп'ютерних технологій і появою Інтернету з'явилося віртуальне спілкування як важливий елемент життя сучасної людини.

Надалі будемо виходити з того, що за характером і змістом спілкування буває формальним (ділове) і неформальним (світське, буденне, побутове).

В основі їх відмінностей лежить **соціальний контекст**, який задає *цілі, допустимі норми і правила спілкування*.

Соціальним контекстом ділового спілкування є *робота* (організація, професія, посада, професійні стандарти діяльності тощо). Соціальним контекстом неформального спілкування є *стійкі емоційні відносини між людьми* (дружба, любов, симпатія, антипатія, повага тощо), що визначають рівень психологічної близькості партнерів по спілкуванню. Таке спілкування ґрунтується на знаннях індивідуальних особливостей партнера та спільного досвіду спілкування з ним.

Ділове спілкування має свою специфіку, головні складові якої відрізняють його від неформального спілкування. У процесі ділового спілкування ставляться цілі й конкретні задачі, які вимагають свого вирішення. Наступна складова – без вагомих підстав не можна припинити взаємодію з діловим партнером (принаймні без втрат для обох сторін), як це буває під час неформального спілкування.

Отже, зміст ділового спілкування передбачає:

- розвиток в особистості вміння взаємодіяти з різними діловими партнерами та органами управління будь-якої організації (навіть з тими, хто викликає антипатію) та розвивати максимально ефективні ділові контакти;
- розуміння того факту, що пріоритет у процесі ділової взаємодії надається діловим якостям порівняно з особистісними.

5.2. Ділове спілкування та його особливості

Суттєві зміни на ринку професійної праці, які безпосередньо пов'язані з розвитком штучного інтелекту, вимагають активного розвитку у фахівця широкого комплексу затребуваних ринковою економікою психологічних знань та умінь, серед яких є ефективне самоуправління, злагоджена робота в команді, свідоме прийняття відповідальних рішень та багато інших, що ґрунтуються на умінні особистості продуктивно спілкуватися. Набуті знання в галузі психології спілкування є не тільки умовою високої професійної кваліфікації фахівця економічної галузі, але і найважливішим ресурсом, який, на відміну від природної сировини, не вичерпується, а примножується завдяки його активній життєвій позиції.

На думку сучасних управлінців, менеджерів, більша частина робочого часу витрачається ними на різні форми ділового спілкування – наради, переговори, бесіди, звіти, засідання тощо, проте перешкоди, які виникають на шляху ефективного спілкування з керівництвом та співробітниками часто завжають досягненню поставлених організацією цілей [9, с. 9]. Отже, значний обсяг спілкування ділової людини не завжди є запорукою його ефективності.

Оскільки поняття «ділове спілкування» є складним і багатофункціональним, у наукових джерелах існують різні його визначення, серед яких наступне: **ділове спілкування** – це процес взаємозв'язку і взаємодії, у якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом щодо ділових завдань, який сприяє досягненню певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізації певної мети [4, с. 56].

Мета ділового спілкування – організація і оптимізація спільної виробничої діяльності.

Ділове спілкування виконує низку важливих функцій:

- *сприяння ефективному досягненню мети* (планування стратегій і тактики виробничих дій, пошук засобів досягнення запланованих задач);
- *підбір команди, яка ефективно працює* (підбір і розстановка кадрів, делегування повноважень). Від особливостей морально-психологічного клімату колективу залежить продуктивність і ефективність роботи підприємства;
- *забезпечення сприятливих зовнішніх умов для взаємодії з партнерами тощо.*

Важливо виділити основні види і форми ділового спілкування. О. Авраменко, І. Амінов, О. Бодальов, М. Каган, М. Леонов, Л. Яковенко та ін. пропонують різні класифікації, аналіз яких дозволяє стверджувати, що ділове спілкування буває:

- *за статусом учасників – горизонтальним* (однаковий соціальний статус) *і вертикальним* (різний соціальний статус);
- *за наслідками – конструктивним* (зміцнюються та розвиваються ділові відносини) *і деструктивним* (руйнуються відносини партнерства);
- *за характером і змістом – безпосереднім* (віч-на віч) *і опосередкованим* (за допомогою ділових листів, письмових наказів, розпоряджень, звітів тощо)[1; 2; 13; 14].

Безпосереднє ділове спілкування є найбільш результативним, порівняно з опосередкованим, оскільки містить постійний зворотний зв'язок: кожний зі співрозмовників отримує інформацію про те, як його дії, слова, вчинки впливають на іншого, яке враження викликають. Отже, є можливість своєчасно змінити або скорегувати власну поведінку.

Проте й опосередковане спілкування на сьогодні є невід'ємною частиною ділового життя. Часто формальне, позбавлене емоційної складової, утім дієве при вирішенні широкого кола проблем (за умови його правильної організації).

Ділове спілкування реалізується у таких формах: ділова бесіда, діловий прийом, ділова доповідь, ділова телефонна розмова, ділова нарада, ділові переговори, конференції, семінари, дискусії, презентації тощо.

Фахівці визначають наступні *особливості ділового спілкування*:

- наявність певного офіційного статусу суб'єктів взаємодії;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками зацікавлених організацій;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їхня мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх на розв'язання конкретних завдань;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- безпосередня діяльність, до якої залучені люди, а не їхні внутрішні проблеми;
- значущість кожного партнера як особистості та суб'єкта ділової взаємодії [8, с.75].

Для організації суб'єкт – суб'єктної взаємодії партнерів ділового спілкування особистість має володіти високим рівнем комунікативної культури, уміннями об'єктивно сприймати й оцінювати партнера а також досягати ефективної взаємодії на основі спільних інтересів з ним.

На думку О. Бодальова, будь-який учасник спілкування може одночасно бути як його суб'єктом, так і об'єктом. Як суб'єкт спілкування він пізнає свого партнера, визначає до нього власне ставлення (інтерес, байдужість, ворожість), впливає на нього з метою вирішення конкретної задачі. У свою чергу сам є об'єктом пізнання для того, з ким спілкується [3]. Таким є вектор спрямованості партнерів під час ділового спілкування. Коли йдеться про ставлення один до одного, поняття «суб'єкт» і «об'єкт» спілкування розглядаються в дещо іншій площині. Як стверджує М. Каган, активний учасник або суб'єкт спілкування може ставитися до іншого учасника як до суб'єкта (рівноправного партнера,

особистості та індивідуальності) або тільки як до об'єкта (партнер як засіб задоволення потреб та інтересів) [13]. В останньому випадку правомірно говорити про низький рівень продуктивності ділового спілкування.

5.3. Рівні та стилі ділової взаємодії

Залежно від змісту і спрямованості дій партнерів виділяють чотири **рівні ділового спілкування**.

1. *Примітивний рівень* – партнери контактують тільки за наявної потреби.
2. *Манипулятивний рівень* – партнери нещирі, головна мета – використати іншого, при цьому ставлення до партнера може бути досить пристойним.
3. *Рольовий (стандартний) рівень* – партнери спілкуються та діють у межах своїх соціальних ролей. Таке спілкування називають «контактом масок».
4. *Конвенційний рівень* – ставлення до партнера як до особистості, ураховуються його настрій і думки. Головною ознакою є спільне прагнення партнерів знайти оптимальне вирішення ділової проблеми. Цей рівень спілкування є властивим для доброзичливих людей з високим рівнем моральної поведінки й культури [7].

Серед особливостей ділового спілкування науковці традиційно виокремлюють також його стилі як інтегровані характеристики. Під **стилем ділового спілкування** розуміється система прийомів діяльності, поведінки особистості (взаємовідносини між керівником та підлеглими, взаємовідносини між співробітниками – у лідерстві).

Розрізняють **три стилі лідерства** – авторитарний, демократичний та ліберальний, відносно до яких визначаються й стилі ділового спілкування (рис. 5.5.)

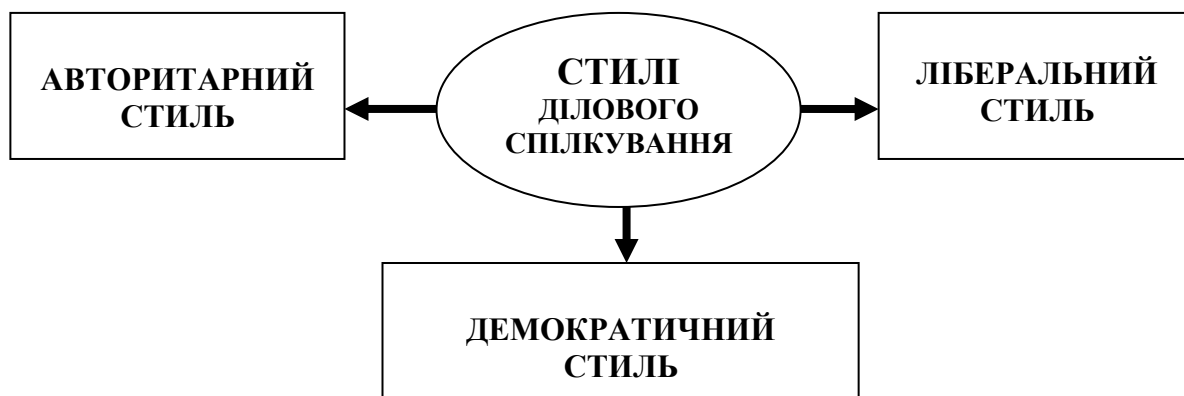


Рис. 5.5. Стилі ділового спілкування

Проаналізуємо класифікацію стилів керівництва К. Левіна, за основу якої вченим взято важливий компонент поведінки лідера – підхід до прийняття рішень [8, с. 82]. На противагу більшості зарубіжних науковців, вітчизняні не ототожнюють такі поняття як «лідер» і «керівник».

Авторитарний (директивний) стиль. Лідер приймає рішення одноосібно, координує діяльність підлеглих так, що «замикає» всю діяльність на собі. Керівник-автократ більшою мірою самотійно обирає мету діяльності та спосіб її досягнення і лише незначною мірою дозволяє членам трудового колективу долучатися до прийняття рішень. Він не любить дискутувати, рідко виявляє гнучкість власної поведінки [8, с. 82].

Ліберальний стиль. Лідер мало контролює дії підлеглих, тому вони часто самотійно вирішують ділові питання та проблеми [там само].

Демократичний стиль. Лідер залучає підлеглих до процесу прийняття рішень, стимулює їхню активність проведенням групових дискусій та обговоренням питань. Демократичний стиль спілкування характеризується суб'єкт-суб'єктними відносинами, отже, взаєдопомогою та взаємопідтримкою всіх членів колективу [там само].

Керівник, який може гнучко змінювати стиль взаємодії з підлеглими залежно від конкретної ситуації ділового спілкування, вважається професіоналом. Саме тому в сучасних класифікаціях стилів ділового спілкування з'явився новий стиль – **комплексний**. У ньому співіснують характеристики всіх вище перерахованих стилів керівництва [8, с. 83].

Простежується взаємозв'язок між стилями та рівнями ділової взаємодії партнерів.

Непартнерський стиль спілкування, до якого належать авторитарний та ліберальний, призводить до спілкування ділових партнерів на примітивному, маніпулятивному та рольовому рівнях; партнерський стиль спілкування, який вибудовується на демократичних засадах, найчастіше співвідноситься з конвенційним рівнем.

Важливо пам'ятати, що ділове спілкування є особливим видом діяльності, тому реальні ділові контакти не завжди відбуваються на рівні конвенційної взаємодії партнерів, доволі часто вони містять складові маніпулятивної або стандартизованої форм комунікації.

1.4. Техніки комунікації у ситуаціях ділового спілкування

Вербальні та невербальні засоби є невід'ємною частиною ділового спілкування особистості.

Словесний (вербальний) канал спілкування є важливим, але за результатами досліджень багатьох науковців, тільки 10% інформації передається за допомогою слів, а 90% – за допомогою невербальних засобів спілкування (жести, поза, міміка, погляд, інтонація, тембр голосу, дистанція тощо) [1; 2; 3; 5; 6].

Невербальне спілкування вид спілкування, для якого характерне використання невербальної поведінки і невербальних комунікацій як головного засобу передавання інформації, організації взаємодії, формування образу, думки про партнера, здійснення впливу на іншу людину [1, с. 64].

Лише незначна частина невербальної поведінки ділової людини є вродженою, оскільки більша частина є набутою й такою, що сформувалася під впливом культурних особливостей та національних традицій соціуму, до якого вона належить. Саме тому є певні відмінності у трактуванні змістовних характеристик невербальних засобів спілкування, які необхідно враховувати під час проведення ділових контактів з іноземними партнерами.

У психології є багато класифікацій засобів невербального спілкування, але вони не містять чіткого їх розмежування, що пов'язане з необхідністю комплексного сприйняття та розуміння форм несловесного самовираження особистості [13;14;15;16].

Для кращого розуміння внутрішнього стану та намірів ділового партнера психологи радять звертати увагу на те, які засоби невербального спілкування він використовує. Важливим критерієм налаштованості на діловий контакт є

відкритість партнера, що містить такі складові невербальної поведінки: природна міміка обличчя, щира, але стримана посмішка, упевнена хода, пряма спина без м'язового напруження, розправлені плечі, піднята голова, прямий погляд, демонстрація відкритих долоней, відсутність перехрещених рук та ніг тощо[7].

Обов'язковою умовою правильного розуміння співрозмовника є також уміння його слухати. Доречність використання певного виду слухання залежить від особливостей ситуації ділового спілкування.

Слухання – це психологічний компонент вербальної комунікації, метод декодування і сприймання інформації [1, с.72]. Уміння слухати не є спадковим, тому не всі люди його мають, проте воно є важливою складовою ефективного спілкування й особливо у діловій сфері. Слухаючи іншу людину, ми часто її не чуємо, оскільки або не вміємо це робити, або не враховуємо перешкоди на цьому шляху (брак часу, зайнятість свідомості власними думками, проблемами тощо). Важливим аспектом суб'єктивного сприйняття інформації є бажання чути те, на що є налаштованість, отже, завжди існує ризик не порозумітися зі співрозмовником, оскільки існує факт часткового викривлення сприйнятої ним інформації.

На відміну від неефективного, **ефективне слухання** передбачає: правильне розуміння слів і почуттів мовця, зосередження на обговорюваній проблемі. Воно забезпечує усвідомлення та розв'язання партнерами по спілкуванню обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, спільного смислу, налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння [1, с.73].

Науковці найчастіше виділяють такі **види слухання**: *нерефлексивне, рефлексивне, критичне, емпатійне* [1; 4; 7; 14; 15] (рис. 5.6.).



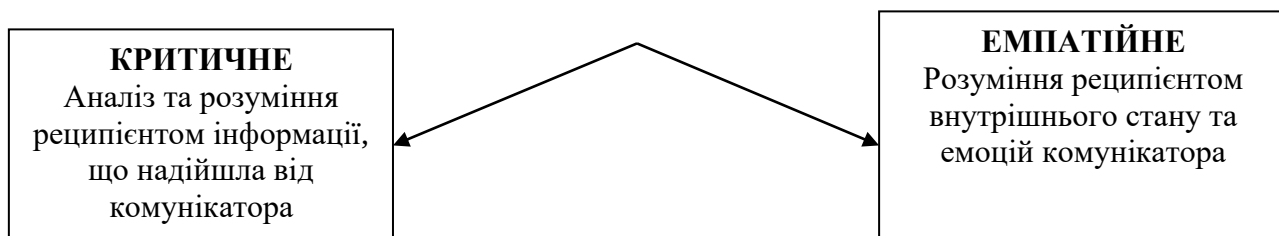


Рис. 5.6. Види слухання

Питання для повторення

1. Чи можна розглядати спілкування як вид діяльності?
2. Яке визначення поняття «спілкування» ви знаєте?
3. Яке значення має спілкування в житті людини?
4. Які є системи невербальних засобів спілкування?
5. Як досягти конгруєнтного спілкування?
6. Чи можна ототожнювати емпатію зі співчуттям?
7. Чим відрізняється ділове спілкування від формального?
8. Що таке суб'єкт-суб'єктна взаємодія партнерів ділового спілкування?

Завдання для самоперевірки

1. Засвойте класифікацію функцій спілкування. Ознайомтеся з найбільш поширеними механізмами соціальної перцепції.
2. Законспекуйте види та форми ділового спілкування. Визначте основні складові суб'єкт – суб'єктної взаємодії партнерів ділового спілкування.
3. Проаналізуйте рівні та стилі ділового спілкування.
4. Визначте головні характеристики видів ділового слухання.
5. Проаналізуйте змістовні характеристики стилів лідерства.
6. Доведіть, чому конвенційний рівень ділової взаємодії є найбільш ефективним порівняно з рольовим, маніпулятивним та примітивним стилями.
7. Назвіть основні стратегії поведінки ділової людини.
8. Визначте мету та функції ділового спілкування.
9. Назвіть види ділового спілкування.

Тести для самоконтролю

1. Визначте стратегію ділового спілкування, яка передбачає орієнтацію учасника на свої цілі, без урахування цілей партнерів по спілкуванню:

- а) суперництво;
- б) співробітництво;
- в) компроміс;
- г) пристосування.

2. Інтерактивна сторона спілкування визначає:

- а) організацію міжособистісної взаємодії, яка дозволяє сторонам реалізувати загальну діяльність;
- б) сприйняття, пізнання і розуміння сторонами спілкування одна одну з подальшим встановленням на цій основі певних міжособистісних відносин;
- в) взаємний обмін інформацією між партнерами по спілкуванню, передачі і прийомі знань, ідей, думок, почуттів.

3. Безоцінне сприйняття особистості партнера, апріорна довіра до його намірів притаманні формі ділового спілкування:

- а) імперативній;
- б) діалогічній;
- в) маніпулятивній;
- г) конгруентній.

4. Стиль компромісу полягає у:

- а) сторони намагаються врегулювати розбіжності, ідуть на взаємні поступки;
- б) у прагненні сторони до одностороннього виграшу, до перемоги, задоволення власних інтересів;
- в) у пошуку шляхів залучення всіх учасників до процесу розв'язання конфлікту і прагнення до задоволення потреб усіх;

г) одна сторона вивчає ситуацію з метою отримати додаткову інформацію для прийняття рішення.

5. Перцептивна сторона спілкування визначає:

а) сприйняття, пізнання і розуміння сторонами одна одної з подальшим встановленням на цій основі певних міжособистісних відносин;

б) організація міжособистісної взаємодії сторін з метою реалізації загальної діяльності;

в) взаємний обмін сторонами спілкування інформацією, передача і прийом знань, ідей, думок, почуттів.

Література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ: Лілея-НВ, 2015. 160 с.

2. Аминов И. И. Психология делового общения / И.И. Аминов. М.: Омега-Л, 2006. 304 с.

3. Бодалев А. А. Личность и общение. М.: Международная педагогическая академия, 1995. 328 с.

4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебное пособие. М.: ИНФРА – М, 2006. 224 с.

5. Гавра Д. Основы теории коммуникации: учебное пособие. СПб.: Питер, 2011. 288 с.: ил.

6. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.

7. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство/А.Б. Добрович. М.: Яуза, 1996. 254 с.

8. Етика ділових відносин : навчальний посібник /Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.

9. Етика ділового спілкування: навч. посібник / за ред. Т. Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.

10. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посібник. Київ: Екс Об, 2000. 200 с.
11. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник : 2-е вид., перероб. і доп. К. : Центр учбов. літератури, 2005. 224 с.
12. Кавецкий И.Т. Основы психологии и педагогики / И.Т.Кавецкий та ін. Минск: Изд-во МИУ, 2010. 301с.
13. Каган М. С. Мир общения: Проблема межсубъектных отношений. М.: Политиздат, 1988. 319 с.
14. Леонов Н. И. Психология делового общения: учеб. пособие. 3-е изд., испр. и доп. М.: Изд-во Московского психолого-социального института; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2005. 256 с.
15. Морозов А. В. Деловая психология. М.: Союз, 2000. 576 с.
16. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.
17. Чернова Г. Р., Слотина Т .В. Психология общения: учебное пособие. СПб. : Питер, 2012. 240 с.: ил.
18. Чмут Т. К., Чайка Г. Л.. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2003. 223 с.

Розділ 6. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПОДОЛАННЯ ДЕСТРУКТИВНОСТІ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

- 6.1. Психологічний вплив як складова процесу спілкування.
- 6.2. Типи комунікативних бар'єрів та шляхи їх подолання.
- 6.3. Особливості прояву маніпулятивної поведінки як бар'єру спілкування.

Основні поняття: психологічний вплив, навіювання, зараження, наслідування, переконання, просьба, маніпуляція, деструктивна критика,

протидія впливу, контраргументація, конструктивна критика, енергетична мобілізація, ухилення, психологічна самооборона, конфронтація, відмова, комунікативні бар'єри, семантичний бар'єр, стилістичний бар'єр, правило рамки, правило ланцюга, логічний бар'єр, соціокультурний бар'єр, маніпулятивна поведінка.

6.1. Психологічний вплив як складова процесу спілкування

У процесі ділового спілкування люди можуть ставати об'єктами психологічного впливу, який частіше буває цілеспрямованим (свідоме, кероване явище) порівняно з нецілеспрямованим (неусвідомлюване, некероване явище). Прикладом суб'єктивно некерованого явища є харизма – спосіб сильного психологічного впливу на співрозмовника або групу.

За визначенням науковців, ***психологічний вплив*** – це дія на психічний стан, почуття, думки і вчинки інших людей за допомогою психологічних засобів: вербальних, паралінгвістичних, невербальних [20, с.124].

На думку А. Меграб'яна, необхідно пам'ятати, що роль вербальних засобів впливу на поведінку людини є найменшою. Науковець наводить переконливі аргументи: при першій зустрічі люди на 55% довіряють невербальним сигналам, на 38% – паралінгвістичним й лише на 7% – вербальним [14]. Доведено, що спокійний і впевнений голос співрозмовника впливає на зменшення тривожності, напруженості, збуджує інтерес, а роздратований – сприймається як ознака агресивності [1; 2].

Щоб оцінити наслідки психологічного впливу на індивіда, потрібно сказати, що мета впливу завжди спрямована на задоволення його ініціатором власних мотивів і потреб за рахунок інших. Впливаючи, людина отримує відчуття особистої значущості, увагу з боку інших людей і відчуття влади над ними. Ще одна людська потреба, через яку виникають спроби впливати, – розвинене прагнення економити свої сили та внутрішні ресурси. Набагато легше дотримуватися власної думки на проблему, а не аналізувати нові підходи її вирішення.

Необхідно зауважити, що в адресата впливу (людина, яка підпадає під його дію) завжди є право відповісти на нього ініціатору впливу [15].

Ефективність впливу залежить від багатьох складових: статевої приналежності, вікових показників, соціального статусу, професійної та психологічної підготовки як ініціатора, так і адресата спілкування.

Вітчизняні та зарубіжні психологи до найбільш поширених видів впливу відносять навіювання, зараження, спонукання до наслідування, переконання, деструктивну критику, маніпуляцію, просьбу тощо [8; 20; 32; 33] (рис. 6.1.).

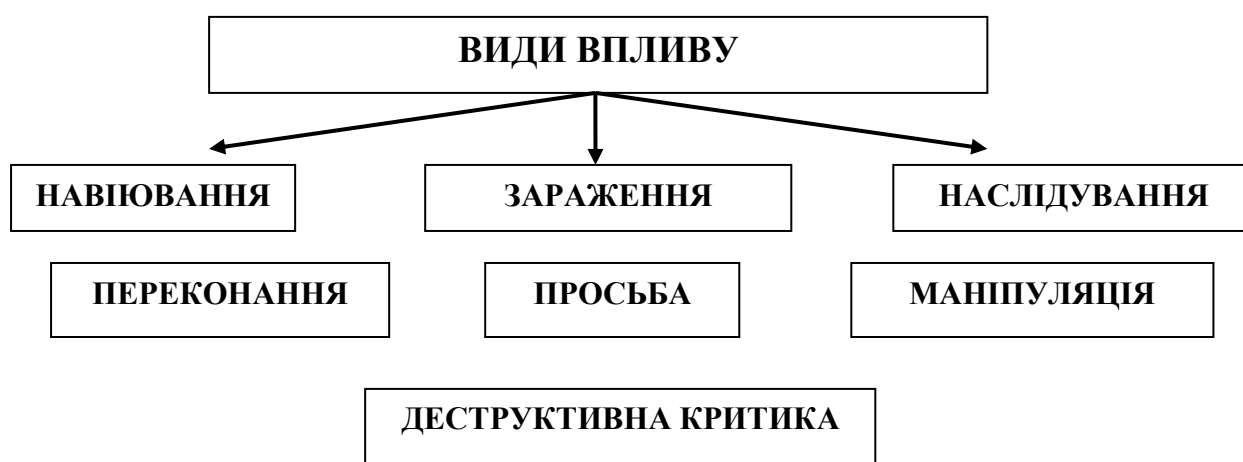


Рис. 6.1. Види психологічного впливу

Зараження – найдавніший вид психологічного впливу на свідомість індивіда. Ініціатор впливу «заражає» власним психічним станом, емоційними реакціями адресата [20].

Як метод впливу, зараження використовується організаторами різних релігійних течій і конфесій з метою підкорити волю adeptів, зробити їх керованими.

Під **навіюванням (сугестією)** розуміється цілеспрямований, неаргументований вплив, заснований на некритичному сприйнятті інформації.

Ефективність навіювання зростає, якщо ініціатор впливу має чіткий та впевнений голос. Також правильність вибору тональності проголошеного повідомлення визначає можливу практичну реалізацію обговорюваної ідеї.

Наступною складовою, яка визначає якість навіювання є сугестивність адресата, що залежить від його індивідуальних особливостей. Доведено, що діти віком до 13 років, люди похилого віку, а також невпевнені в собі, нерішучі й проблемні дорослі демонструють високий рівень сугестивної поведінки [20].

Наступний метод впливу – **спонукання до наслідування**. Основним механізмом дії є прагнення адресата наслідувати довільно й мимовільно поведінку ініціатора впливу. Наслідування активно використовується в управлінській діяльності, що дозволяє керівникам розвивати в підлеглих необхідні для роботи ділові якості [20].

Переконання як метод впливу на свідомість людини має на меті зміну суджень, ставлень, намірів, рішень.

Існує два види переконання: конструктивне та деструктивне. Для того, щоб переконання було конструктивним, воно повинно здійснюватися за певними правилами. *Перше правило* – чітке усвідомлення мети переконання ініціатором спілкування та відкрите повідомлення її адресату. Наприклад: «Дозвольте довести Вам переваги нових методів роботи». *Друге правило* – перед тим як спробувати переконати співрозмовника, важливо отримати від нього згоду вислухати опонента. Наприклад, якщо на запитання: «Чи згодні Ви вислухати мої аргументи щодо питання, яке виникло?» – буде отримано відмову, то краще не наполягати і повернутися до його обговорення у зручний для обох сторін спілкування час. Інакше некоректне наполягання на продовженні дискусії буде усвідомлюватися співрозмовником як примус. *Третє правило* – переконання є конструктивним видом впливу, але не завжди сильним і дієвим, оскільки вимагає від ініціатора емоційної врівноваженості й послідовності викладу аргументацій [20].

Просьба – це прямий заклик ініціатора впливу задовольнити його потреби або бажання адресату.

Маніпуляція – приховане спонукання адресата до переживання певних емоцій, станів, прийняття рішень або виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором своїх власних цілей.

В основі *деструктивної критики* є *зневажливі або образливі висловлювання щодо особистості*. Це може бути осуд, зневага або знецінення результатів діяльності і поведінки. Руйнівна особливість такої критики в тому, що вона не дозволяє людині «зберегти власне обличчя», нищить віру в себе.

Аналіз видів психологічної протидії впливу за О. Є. Сидоренком подається в табл. 6.1.

Таблиця 6.1.

Види психологічної протидії впливу

Вид протидії впливу	Характеристики
Контраргументація	Свідома аргументована відповідь на спробу переконання, що спростовує або оскаржує доводи ініціатора впливу.
Конструктивна критика	Підкріплене фактами обговорення цілей, засобів або дій ініціатора впливу і обґрунтування їх невідповідності цілям, умовам і вимогам адресата.
Енергетична мобілізація	Активний опір адресата спробам ініціатора переконати його або передати певний стан, намір або спосіб дій.
Творчість	Створення нового, що перешкоджає впливам зразка, прикладу або моді, або долає його.
Ухилення	Прагнення уникати будь-яких форм взаємодії з ініціатором впливу, у тому числі випадкових особистих зустрічей.
Психологічна самооборона	Застосування мовних формул і інтонаційних засобів, що дозволяють зберегти присутність духу та виграти час для обмірковування подальших кроків у ситуації деструктивної критики, маніпуляції або примусу.
Ігнорування	Навмисні дії адресата спрямовані на те, щоб не помічати та не сприймати ініціатора впливу.
Конфронтація	Відкрите і послідовне протиставлення адресатом своєї позиції і вимог

	ініціаторові впливу.
Відмова	Вираз адресатом незгоди виконувати просьбу ініціатора впливу.

Тепер необхідно розібратися, чому в процесі комунікації люди піддаються взаємовпливу, чому без нього не можна обійтися?

Психологи знайшли відповідь на це питання, коли визначили певні критерії конструктивного і деструктивного впливів [26]. Конструктивний вплив, на відміну від деструктивного, не призводить до конфліктів, є психологічно коректним та задовольняє потреби сторін спілкування рівною мірою. Якщо вплив відповідає критеріям психологічної конструктивності, у адресата є два шляхи: піддатися впливу або конструктивно йому протистояти.

Перший шлях може здатися проявом слабкості, проте наукові дослідження довели, що важливим умінням сучасного керівника є гнучкість думок та поведінки, якщо цього вимагає спільна мета виробничої діяльності.

Необхідно пам'ятати, що з позиції етики будь-який свідомий вплив на іншу людину зазіхає на свободу її вибору. Навіть якщо ініціатор впливу вважає за мету служіння інтересам справи або іншим людям, його правота є частковою та відносною [6].

6.2. Види комунікативних бар'єрів та шляхи їх подолання

Для того щоб досягти успіху в житті, необхідно добре розбиратися в тому, які бувають бар'єри спілкування і існують способи їх подолання.

Комунікативні бар'єри - це психологічні перешкоди, що виникають на шляху передачі адекватної інформації [27, с. 52].

У разі виникнення комунікативних бар'єрів інформація втрачає свій первісний зміст і процес комунікації стає непродуктивним. Бар'єри взаєморозуміння виникають із різних причин. Найчастіше – це поєднання особистісних особливостей комунікаторів і особливостей ситуації їх взаємодії.

У наукових колах існують різні класифікації бар'єрів взаєморозуміння. До прикладу, А. Мудрик серед бар'єрів спілкування виділяє естетичні, моральні, емоційні. Відомо, як перше негативне враження про людину гальмує процес спілкування з нею.

Інші психологи відділяють інші типи бар'єрів, що стоять на шляху продуктивного спілкування, найпоширенішими з яких є бар'єри розуміння, соціокультурних відмінностей, бар'єри відносин тощо [27, с. 52].

Одним із перших проаналізував комунікативні перешкоди Б. Поршнєв і назвав їх **бар'єрами розуміння**. Автор виділяє чотири рівня нерозуміння партнерами спілкування один одного: фонетичний, семантичний, стилістичний та логічний [17].

Діапазон **фонетичного нерозуміння** є дуже широким, оскільки воно виникає не тільки тоді, коли людина має індивідуальну специфіку мовлення, а й тоді, коли її вимова занадто швидка, специфічна, з акцентом тощо. При діловому спілкуванні необхідно пристосовуватися до манери говоріння співрозмовника, зрідка перепитуючи в незрозумілих місцях.

Семантичний бар'єр виникає практично завжди і всюди, адже співрозмовники дуже по-різному розуміють багато речей. Наприклад, для одного робітника хороший керівник – це той, хто повністю контролює вирішення робочих питань; а для іншого – той, хто дозволяє проявляти ініціативу підлеглим.

Руйнування цього бар'єру є можливим за умови розуміння співрозмовниками істинного смислу отриманої інформації, що досягається шляхом з'ясування, уточнень, пояснень та використання зрозумілих усім понять.

Стилістичний бар'єр між тими, хто спілкується, з'являється як результат неправильної організації самого повідомлення. Наприклад, поширеними стилями викладу повідомлень є експресивний та логічний. Перший характеризується емоційністю, екзальтованістю, жестикуляцією, багатими голосовими варіаціями, а другий – послідовністю, доказовістю, підбором фактів, точною термінологією.

Існує два основні прийоми структурування інформації: правило рамки і правило ланцюга.

Правило рамки полягає в тому, що початок і кінець бесіди мають бути чітко окресленими, оскільки краще запам'ятовується інформація, яка почута на початку та в кінці промови.

Правило ланцюга визначає «внутрішнє» структурування спілкування. Отже, інформація має надходити до співрозмовника так, щоб нова мала зв'язок із попередньою та наступною, як різні ланки одного ланцюга.

Логічний бар'єр виникає від невміння співрозмовників аргументовано висловлювати власні думки, відділяти головну інформацію від другорядної (руйнування причинно-наслідкових зв'язків, підміна понять тощо). Подолати цей бар'єр можливо, якщо уважно слухати співрозмовника й ставити уточнювальні питання [17].

Бар'єри соціокультурних відмінностей. Серед них науковці виділяють соціальні, політичні, релігійні, культурні, професійні бар'єри спілкування. Порозумітися в ситуаціях, коли партнери спілкування мають різні віросповідання, культурні рівні, ідеологічні розходження у політичних поглядах та належать до різних професійних галузей, допоможе їхня толерантність [23].

Бар'єри відносин виникають тоді, коли у взаємодію втручаються негативні почуття і емоції. Серед них можна виділити бар'єри страху, відрази, огиди тощо [23, с. 54].

О. Авраменко, Л. Яковенко, В. Шийка поділяють перешкоди, що виникають під час спілкування, на такі, що входять до сфери неформальної взаємодії, та ділової сфери [1]. До бар'єрів неформальної комунікації належать ті, що зумовлені особливостями сприйняття та розуміння інформації а також невербальними чинниками та невмінням слухати. Бар'єрами у діловій сфері спілкування найчастіше стають викривлення повідомлень, інформаційні перевантаження, незадовільна структура організації [1, с. 22].

Необхідно сказати, що перешкоди продуктивному спілкуванню створюються через звички, а не свідомо, оскільки у кожного комунікатора є свої особливості – риси характеру, система ціннісних орієнтацій, світогляд, тип темпераменту, які можуть перешкоджати порозумінню. Наприклад, така поведінкова особливість, як метушливість, може спровокувати появу негативних емоцій (роздратування) у співрозмовника. У разі виникнення бар'єрів важливо тактовно повідомити про дискомфорт, який вони спричиняють іншій стороні спілкування. Необхідно також намагатися працювати над власними недоліками, які також можуть стати бар'єрами.

Зовнішнім маркером наявності перешкод психологи вважають невербальні засоби спілкування. Контакт очей стає особливим – незначним або повністю відсутнім. Погляд також змінюється – стає холодним, жорстким, байдужим (крізь людину). Позиція співрозмовника може стати неприродно напруженою, закритою (схрещені руки, ноги), збільшується дистанція. Жестикуляція повністю відсутня (людина закривається в собі) або стає занадто інтенсивною і різкою (несвідомо людина хоче захиститися). Руки ховають, наприклад, у кишені або за спину, можуть мимовільно стискатися долоні. Міміка стає неконгруентною – рот посміхається, а очі залишаються нерухомими, холодними [2; 4; 6; 7].

Як зауважує Г. Андрєєва, спілкування може відбуватися й за наявністю бар'єрів, але механізм їх дії такий, що вони завжди спотворюють та викривляють смислові аспекти повідомлення. Отже, для правильної інтерпретації інформації сторонам спілкування необхідно розвивати вміння долати бар'єри спілкування [3].

У психології існують різні прийоми подолання бар'єрів спілкування, проаналізуємо найбільш загальні:

- ставлення до співрозмовника з його індивідуальними особливостями має містити ознаки поваги, толерантності;

- самоконтроль поведінки сторін спілкування. Конфліктні ситуації часто виникають на ґрунті того, що більшість людей виявляє надмірну чутливість до

того, що і як їм говорять інші та незначну чутливість до того, як спілкуються самі;

- використання прийому «погляд зі сторони» у складних ситуаціях спілкування. Іноді для того, щоб щось зрозуміти (наприклад, усвідомити, що конкретно заважає спілкуванню), необхідно подивитися на ситуацію зі сторони, сприйняти її абстрактно, беземоційно [16].

6.3. Особливості прояву маніпулятивної поведінки як бар'єру спілкування

В Оксфордському словнику англійської мови поняття «маніпуляція» (manipulation) у загальному розумінні визначено як цільову дію з об'єктами, ручне управління ними [24, с.133].

Незважаючи на той факт, що маніпуляція належить до бар'єрів спілкування, у сучасній соціально-психологічній науці існують різні підходи щодо оцінювання цього феномена.

Негативне ставлення до маніпуляції обумовлене порушенням етичних норм спілкування, пов'язаних з обманом та примусом. При цьому існують цілі галузі соціальних відносин, де маніпуляція легально використовується, наприклад, політика, ідеологія, релігія, пропаганда, бізнес тощо. Символом поширення «узаконеної» маніпуляції та широкого її використання у міжособистісній сфері взаємовідносин стала концепція спілкування Д. Карнегі [13].

Існує багато визначень поняття «маніпуляція». В. Шейнов розглядає його як приховане управління людиною всупереч її волі [29]. О. Самборська пропонує такі критерії визначення маніпуляції, як відсутність у реципієнта усвідомлення впливу комунікатора, можливості критичного аналізу інформації, свободи у прийнятті рішення, можливості висловити свою позицію [19].

Найбільш системним є визначення Є. Доценка, що *«маніпуляція – це вид психологічного впливу, майстерне виконання якого викликає приховане*

пробудження в іншій людини намірів, які не збігаються з її актуальними намірами» [8].

Воно зроблено автором на основі узагальнення наступних ознак маніпулятивного впливу. Перша ознака є родовою – це вид впливу на свідомість та поведінку індивіда. Друга ознака визначається особливим ставленням маніпулятора до людей як до засобу досягнення власних цілей. Третя ознака полягає у прагненні маніпулятора отримати однобічний вигравш. Четверта ознака – прихованість або завуальованість маніпулятивного впливу. Майстерне використання сили та знань маніпулятором, гра на слабких місцях людини є наступною, п'ятою ознакою маніпуляції [8].

Як зазначає В.Татенко, «маніпулювання поступається іншим механізмам впливу за параметрами моральності, усвідомленості, критичності та соціальної автономності. Але цих відмінностей у разі успішної маніпуляції об'єкт просто не помічає» [24, с.138]. Науковець акцентує, що найбільш широко використовуваною альтернативою маніпуляції в діловому спілкуванні є такий механізм впливу, як переконання.

Сучасний маніпулятор, вважає Е. Шостром, розвинувся завдяки орієнтації суспільства на ринкові відносини, тому індивід почав сприйматися як товар та річ, якою потрібно вміти управляти [31].

На основі аналізу психологічних наукових напрацювань Е. Шостром узагальнив основні причини розвитку маніпуляції: 1) наявність у маніпулятора невирішеного внутрішньо-особистісного конфлікту (Ф. Перлз); 2) недовіра до інших людей; заблокована здатність любити (Е. Фромм); 3) ризик, відчуття абсолютної безпорадності (Дж. Бугенталь); 4) наявність страху щодо близьких та глибоких контактів з людьми (Дж. Гейлі, Е. Берн, В. Глассер); 5) некритичне прагнення отримати схвалення всіх і кожного (А. Еліс)[31].

Виділення певних ознак маніпулятивної поведінки дозволяє визначити її наявність під час ділового спілкування.

1. Провокація почуття вини за допомогою емоційного залякування.

Мета мініпулятора – зачепити емоційно співрозмовника, звернутися до його

найважливіших потреб і сторін життя. Наприклад, начальник говорить підлеглому: «Якщо Ви не візьмете на себе вирішення цього питання, ми втратимо клієнтів і не отримаємо премії».

2. Гра на почутті власної гідності. Бажання людини отримати визнання і повагу – сильний козир у руках маніпулятора. Маніпуляція під девізом «У тебе золоті руки» завжди працює.

3. Демонстрація власної безпорадності. Маніпулятори часто грають на власних слабкостях. Можна почути: «Я цього не розумію, тому без твоєї допомоги нічого не зможу зробити». Визнаючи себе слабкою, людині вдається досягти необхідного результату – не докладати власних зусиль у спільній з іншими діяльності.

4. Використання безособових формулювань. Маніпулятор часто уникає відповідальності за власні рішення. Він не скаже: «Я хочу підвищення окладу». Більш типовим буде вираз: «Зазвичай за таке виконання обов'язків керівництво більшості банків підвищує співробітнику оклад».

5. Поява суперечливих емоцій. Під час спілкування з маніпулятором одразу виникають декілька суперечливих емоцій. Якщо зовні бесіда здається звичайною, але людина починає нервувати, злитися – це сигнал, що її використовує нещирий співрозмовник [28; 30;31].

Існує багато психологічних прийомів протистояння маніпуляціям. Найкращий – коректно натякнути співрозмовнику, що його приховані наміри розкрито. Дієвий прийом протистояння – навчитися відмовляти, отже, говорити «ні» маніпулятору.

Після використання цих двох прийомів взаємодія з маніпулятором може припинитися, або він буде змушений перейти до прямого і чесного обговорення питання [21; 22; 28].

Отже, можна зробити висновок, що маніпуляція впливає на стиль життя особистості, регламентує систему її взаємодії та взаємовідносин, яка ґрунтується на контролі та завуальованому використанні інших людей.

Питання для повторення

1. Чи може людина спілкуватися, не впливаючи на іншу людину?
2. Що таке психологічний вплив?
3. Які особливості конструктивного та деструктивного впливу?
4. Які існують правила конструктивного переконання опонента?
5. Що таке комунікативні бар'єри?.
6. Які типи комунікативних бар'єрів є найбільш поширеними?
7. Що входить до бар'єрів соціокультурних відмінностей?
8. Які існують прийоми подолання бар'єрів спілкування?
13. Як конструктивно протистояти маніпулятивному впливу?

Завдання для самоперевірки

1. Сформулюйте визначення психологічного впливу як складової процесу спілкування.
2. Проаналізуйте види психологічного впливу.
4. Проаналізуйте ознаки маніпулятивної поведінки особистості. Наведіть приклади.
5. Проаналізуйте психологічні чинники розвитку маніпуляції.
6. Законспектуйте змістовні характеристики видів психологічної протидії впливу.
7. Зробіть порівняльний аналіз конструктивного та деструктивного видів впливу.
8. Складіть таблицю «Основні типи комунікативних бар'єрів».
9. Виділіть ознаки маніпулятивної поведінки.

Тести для самоконтролю

1. Визначте вид спілкування, метою якого є отримання бажаного від співрозмовника з використанням різних завуальованих прийомів:
а) ділове;

- б) маніпулятивне;
- в) світське;
- г) формально-рольове.

2. Несвідома, мимовільна схильність людини сприймати психічні стани і поведінку інших людей – це:

- а) психічне переконання;
- б) емпатія;
- в) психічне зараження;
- г) маніпулювання.

3. Визначте, хто намагається керувати думками, емоціями і поведінкою інших людей та ігнорує їх власні інтереси:

- а) емпат;
- б) маніпулятор;
- в) опонент;
- г) актуалізатор.

4. Неправдивість, неусвідомленість, цинізм – основні риси особистості:

- а) актуалізатора;
- б) маніпулятора;
- в) диктатора;
- г) інтегратора.

5. Несвідома, мимовільна схильність людини сприймати психічні стани і поведінку інших людей – це:

- а) психічне переконання;
- б) емпатія;
- в) психічне зараження;
- г) маніпулювання.

Література

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ: Лілея-НВ, 2015.160 с.
2. Аминов И. И. Психология делового общения. М.: Омега-Л, 2006. 304 с.
3. Андреева Г. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2007.363 с.
4. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебное пособие. М.: ИНФРА – М, 2006.224 с.
5. Бремсон Р. М. Общение с трудными людьми. Киев: Внешторгиздат, 1991.118 с.
6. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ: Центр учбов. літератури, 2005.160 с.
7. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство.М.: Яуза, 1996.254 с.
8. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. СПб. : Речь, 2003
9. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
10. Етика ділового спілкування: навч. посібник / за редакцією Т. Б. Гриценко. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
11. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. СПб.: Питер, 2009. 576с.
12. Кара - Мурза С .Г. Манипуляция сознанием. М.: изд-во «Эксмо», 2003. 830 с.
- 13.Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. СПб., 2001.
14. Морозов А. В. Деловая психология.М.: Союз, 2000.576 с.
15. Поршнев Б. Ф. Социальная психология и история. Изд. 2-е, доп. и испр. М., 1979.].
16. Сидоренко Е. В. Личностное влияние и противостояние личностному влиянию // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А.А.Крылова, Л.А.Коростылевой. СПб., 1997. С. 123-142

17. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2001. 256 с.
18. Смит М. Как научиться говорить «нет». СПб.: ИК «Комплект», 1996. 315 с.
19. Соколов, А. В. Общая теория социальной коммуникации. СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 2002. 461с.
20. Татенко В.О. Соціальна психологія впливу: монографія. Київ: Міленіум, 2008. 216 с.
21. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посібник. К. :Академвидав, 2004. 280 с.
22. Чалдини Р. Психология влияния / Р. Чалдини. - М.: Питер, Серия: Мастера психологии Издательство: Питер, 2013. – 304 с.
23. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения: Учебное пособие. – СПб. : Питер, 2012. – 240 с.: ил.
24. Шейнов В.П. Манипулирование и защита от манипуляций. – СПб.: Питер, 2014. – 304 с.: ил.
25. Шейнов В.П. Скрытое управление человеком (психологи манипулирования). – М.: ООО «Издательство АСТ», 2001. – 848 с.
26. Шиллер Г. Манипуляторы сознанием. М. : Мысль, 1980. - 548 с.
27. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор : пер. с англ. / Шостром Э. Минск : ТПЦ «Полифакт», 1992.128 с.
28. Jones E. E Ingratiation' A Social Psychological Analysis. New York, 1964.
29. Steiner C M Scripts people live. Toronto, 1974 .

Розділ 7. ПСИХОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОСНОВНИХ ФОРМ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

- 7.1. Ділова бесіда як форма ділового спілкування, її функції та види.
- 7.2. Характеристика та етапи ділової бесіди.
- 7.3. Типи співрозмовників у діловому спілкуванні.
- 7.4. Ділова нарада як форма колективного обговорення ділових проблем
- 7.5. Збори як форма колективного обговорення службових та виробничих проблем.
- 7.6. Особливості проведення дискусії.
- 7.7. Проведення ефективних переговорів.
- 7.8. Ділова телефонна розмова.
- 7.9. Сучасна презентація як активна взаємодія.

Основні поняття: форми ділового спілкування, форми колективного обговорення ділових проблем, ділова бесіда, ділова нарада, переговори, збори, дискусія, ділова телефонна розмова, сучасна презентація як активна взаємодія, співрозмовник, типи співрозмовники, стилі проведення нарад.

7.1. Ділова бесіда як форма ділового спілкування, її функції та види

Ділова бесіда – одна з найпоширеніших форм ділового спілкування. У науковій літературі наведено багато визначень цієї форми міжособистісного контакту [2; 3; 4; 9; 11]. Узагальнюючи численні варіанти, вважаємо, *ділова бесіда – це форма ділового мовленнєвого спілкування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій для встановлення ділових відносин, розробки та прийняття рішення щодо розв’язання ділових проблем.*

Головним *завданням ділової бесіди є конструктивне обговорення і можливість переконати партнера прийняти конкретні пропозиції.* Тематика ділових бесід може бути різноманітною: пропозиції щодо співпраці,

працевлаштування тощо. Звідси визначають і **функції ділової бесіди**: обговорення обопільно важливих ділових питань для ділових партнерів; спільний пошук рішення, висування та просування ідей, задумів; контроль за виконанням розпочатих проектів і заходів з метою коригування; підтримка ділових контактів; стимулювання ділової активності.

Визначають різні **види ділової бесіди**: *кадрова (співбесіда при прийнятті на роботу, при звільненні, просуванні по службі); дисциплінарна (розподіл обов'язків і їх виконання); організаційна (розподіл замовлень і доручень); творча (розробка нових концепцій).*

Усі види ділових бесід можна розділити на дві групи. Вільні бесіди з двостороннім обміном інформацією, що відбуваються без спеціальної підготовки (з обмеженим терміном часу або без), та бесіди регламентовані, спеціально підготовлені.

7.2. Характеристика та етапи ділової бесіди

Незважаючи на те, що будь-яка ділова бесіда стає актом творчості обох партнерів, вона за своєю суттю не є спонтанною і передбачає обов'язкову підготовку до проведення. Проте й по завершенні ділової бесіди необхідним стає обмірковування підсумків. Тому загальноприйнятим вважають виділення таких **етапів ділової бесіди**: **докомунікативного, комунікативного, посткомунікативного**. Кожний з етапів має свої особливості, урахування яких сприяє ефективному результату ділової комунікації або навпаки.

Докомунікативний етап передбачає планування й оперативну підготовку. Чим більш ретельно та якісно будуть реалізовані названі складові докомунікативного етапу, тим більш вірогідним буде бажаний результат майбутньої комунікації. До складу планування ділової бесіди належать попередній аналіз інформації про учасників, теми бесіди, міри зацікавленості учасників, а також докладний план проведення самої бесіди. Не менш важливою буде й оперативна підготовка, що складається зі збору, відбору матеріалу, складання робочого плану бесіди, визначення структури: початок,

основна частина, завершення бесіди. Доречним буде визначення цілей, завдань, підготовка пропозицій та аргументів на їхню користь, обґрунтування проєктів, необхідних для прийняття пропозицій, суворе дотримання ділового етикету при запрошенні на бесіду, розмірковування над стратегією і тактикою ведення бесіди та можливості несподіванок, що можуть зменшити ефективність ділової бесіди, а також вибір найкращого часу для її проведення. Необхідною є мисленнєва репетиція бесіди.

Науковці пропонують для докомунікаційного етапу перелік питань, на які треба звернути увагу при підготовці:

1. Чи уявляєте ви чітко свої цілі і бажаний результат?
2. Як можна буде оцінити досягнутий результат? Чи відповідає він вашій меті?
3. Якими є, на вашу думку, цілі співрозмовника?
4. Які засоби ви маєте для досягнення визначених цілей?
5. Яка позиція є оптимальною по відношенню до партнера для досягнення визначеної мети?
6. Як ви донесете до співрозмовника свою позицію?
7. Як ви дізнаєтеся про його установки, позицію та переконання?
8. З якими перешкодами стикнетесь?
9. Як убезпечити себе і зменшити вірогідність цих перешкод?
10. Як зняти прототиріччя, якщо вони виникнуть?
11. Як налаштуватися на толерантність до людини, якщо вона викликає неприємність та врахувати природні відмінності у сприйнятті та оцінюванні майбутньої роботи?
12. Які використувати засоби впливу на партнера?
13. Яку аргументацію при цьому використувати?
14. Як поводитися, якщо виникнуть конфронтація, маніпуляція і будуть використані нечесні прийоми з боку партнера?
15. Як полегшити узгодження думок із партнером?
16. Наскільки приховувати свої позиції?

17. Як керувати атмосферою розмови?
18. Як керувати собою, якщо партнер викликає роздратування?
19. Як розуміти інтереси партнера?
20. Чого неможливо допускати під час бесіди?

Початок ділової бесіди визначає **комунікативний етап**. Від нього залежить подальший хід і результативність, адже невдала комунікація може зруйнувати всі плани. Налаштованість на співпрацю, конструктивний діалог – запорука ефективної комунікації. Головними завданнями спілкування на цьому етапі стають: установлення контакту зі співрозмовником, створення довірчої атмосфери для ділової бесіди, залучення уваги до теми розмови через збудження інтересу учасників, а може, і перехоплення ініціативи. Тут немає дрібниць: важлива кожна фраза, вона не може бути формальною.

Елементами встановлення контакту вважають: привітання, рукоштовування, встановлення контакту очима, певну соціальну і фізичну дистанцію. Усі ці елементи мають свої особливості й потребують ретельної уваги.

Наголосимо на особливій увазі до партнера: повага, зацікавленість, прояв емпатії викликають позитивні емоції та налаштовують на конструктивний діалог. З огляду на психологію, цей акт комунікації ґрунтується на пошуку спільної позиції, спільної думки щодо обговорюваної проблеми, тому навіть перші фрази мають спонукати до згоди з вашою думкою. Натомість заперечення встановлює емоційний бар'єр між комунікантами. Тому недоречним стає зауваження такого типу на початку ділового спілкування: *«У мене інша думка з цього приводу ...»*.

Не варто починати спілкування з вибачень, які сприймаються як ознака невпевненості на кшталт: *«Вибачте, якщо я відбираю Ваш час...»*, *«Перепрошую, що заважаю ...»*. Неприпустимою є зневага до співрозмовника і самої теми бесіди, що виявляється у фразах по типу: *«Розгляньмо швиденько це питання ...»* або *«От якраз і вирішимо це питання разом з іншими ...»*.

Дослідник особливостей ділового спілкування Г. В. Бороздіна наводить низку «правильних дебютів», тобто початку ділової бесіди, які у сукупності можна вважати методичними прийомами початку ефективної комунікації [2].

1. Метод зняття напруги. Він спрямований на створення комфортної атмосфери для спілкування зазвичай незнайомих людей, різних за психотипом, можливо, інтровертів, для яких спілкування з незнайомими людьми є складним процесом. Рекомендують доброзичливо посміхнутися, інколи слухним може бути невимушений жарт, що сприяє зняттю бар'єрів спілкування і психологічної напруги.

2. Метод «гачка» використовують для короткого викладення змісту проблеми або ситуації, який можна супроводити коротким порівнянням або особистим враженням, незвичним питанням, тобто викликати емоцію.

3. Метод прямого підходу означає перехід до справи без попереднього вступу. Повідомлюють причини бесіди, потім переходять від загальних питань до конкретної теми обговорення. Цей підхід поза емоціями, «холодний», раціональний і використовується для коротких і не дуже важливих ділових контактів.

Задля запобігання дії стереотипів комунікації рекомендують дотримуватися наступних принципів.

1. Раціональність. Протягом ділової бесіди поводитися стриманно, навіть якщо партнер виявляє емоції, які вам не подобаються. Спокій і раціональність – найкращі помічники для відповіді на емоції співрозмовника.

2. Розуміння. Намагайтеся зрозуміти думку партнера, адже ваше завдання вплив на нього, а задля цієї мети необхідно зрозуміти партнера.

3. Увага. Варто пам'ятати, що увага не є постійною, тому протягом бесіди треба вербально або невербально підтримувати концентрацію співрозмовника, відновлюючи порушений контакт.

4. Правдивість. Не можна надавати неправдиву інформацію, навіть якщо ви розумієте, що партнер вдається до такої дії.

5. Розмежування. Важливим психологічним принципом вважають установлення межі між особистістю учасника комунікації і темою. Зважайте передусім на те, що хоче сказати співрозмовник, не на форму висловлювання.

На етапі інформування партнера, тобто власне комунікативному, відбувається обговорення проблеми, передання інформації, закріплення й визначення нового напрямку інформування. На цьому етапі спілкування доречно використовувати відповідну техніку постановки питань з метою переходу від монологу до діалогу. Основими кроками на цьому шляху можуть бути постановка питань: закритих і відкритих, риторичних, переломних, питань для роздуму; вислуховування; спостереження за реакціями співрозмовника. Найскладнішим на цьому етапі постає вміння слухати. Повноцінне, продуктивне слухання вимагає певних свідомих зусиль, які з часом стають навичками. За суттю, вміння слухати означає вміння спілкуватися.

Процес слухання має два етапи. На першому відбувається власне слухання співрозмовника. На другому етапі після обдумування і, якщо потрібно, уточнення сказаного виражається своє відношення до почутого.

Пасивний тип слухання доречний, коли співрозмовник говорить швидко, хвилюючись, або, навпаки, повільно, бентежачись, а вам потрібно допомогти йому висловитися. Зазвичай статус людини, що потребує пасивного слухання, є нижчим за статус промовця, наприклад, начальник заслуховує підлеглого, старший молодшого, лікар пацієнта.

Найчастіше в ділових контактах необхідне активне слухання. Його мета – отримати якомога більше інформації від партнера. Слухати активно – це означає з'ясувати дійсне значення повідомлення, сенс послання. Активне слухання відрізняється від пасивного тим, що воно не обмежується уважним мовчанням, можливі уточнювальні запитання: «Що ви маєте на увазі?», «Перепрошую, я не зрозумів» і т. п., аби з'ясувати сенс виразу або слова. Коли співрозмовник замовкає, доречно поставити навідне запитання, яке змусить його розповісти про якісь інші сторони справи. Стимулювати бесіду можна й спонуканням – прямим проханням зупинитися на якомусь моменті.

До прийомів активного слухання належить і перефразовування – нове формулювання повідомлення для перевірки його точності. Застосовується, якщо співрозмовник виражається неясно. Почати перефразовування можна так: «Ви хочете сказати, що...» або «Ви має на увазі, що...» У тому випадку, коли партнер спеціально затемнює суть справи, такий прийом дозволяє виявити його дійсні міркування.

Вельми ефективний прийом резюмування – підсумовування основних ідей і відчуттів співрозмовника, наприклад: «Отже, якщо я вас правильно зрозумів...». Коли значення повідомлення з'ясоване, можна висловити свою думку або пораду, прийняти обопільну угоду, дійти згоди. Активне слухання забезпечує ефективність спілкування.

Найбільш відповідальний завершальний етап слухання: замовкнувши, співрозмовник чекає, що ви скажете. І тут потрібно проявити всі свої кращі якості: тактовність, швидкість мислення, здібність до аналізу проблеми.

Що ж дає вміння слухати в ділових контактах? Воно дозволяє зрозуміти партнера, отримати від нього повну інформацію, сприйняти поради і пропозиції; зробити спілкування комфортним для співрозмовника і, отже, справити на нього гарне враження.

Якщо людина відчуває, що її розуміють, вона відчуває довіру до співрозмовника, а це так важливо для плідного спілкування. Крім того, в діловому спілкуванні дуже важливо отримати потрібну інформацію [6, с. 33].

Додамо практичних рекомендацій. Робіть необхідні нотатки на папері, уникайте чинників, що відволікають увагу, виділяйте головне, нейтралізуйте власні емоції, не обмірковуйте наступне питання, а сосередьтесь на сутності обговорюваного питання, відкиньте все другорідне.

Дуже важливим є постановка правильних питань. Зауважимо, що більшість людей неохоче відповідають на прямі питання, тому необхідно спонукати до цього партнера, виражаючи зацікавленість. Науковці визначають п'ять основних груп питань [2, с.41].

1. Закриті питання, на які очікують коротку відповідь «Так» або «Ні». Такі питання створюють напружену атмосферу, тому рекомендують використовувати їх, якщо потрібно підтвердити попередню домовленість.

2. Відкриті питання, які потребують більш детального пояснення і є психологічно більш зручними. Вони надають додаткову інформацію та допомагають з'ясувати позицію та мотивацію співрозмовника. Утім, можна втратити ініціативу та контроль за діловою бесідою.

3. Риторичні питання. Їхньою метою стає вплив на мислення партнера з метою спрямувати його в необхідному напрямку або вказати на невірішені проблеми.

4. Переломні питання. Вони спрямовують бесіду в необхідному руслі, дають можливість переключення на важливий для обговорення напрям, проте утворюють вірогідність порушення рівноваги між співрозмовниками.

5. Питання для обмірковування змушують співрозмовника ретельно обмірковувати та коментувати сказане, створюють атмосферу взаємопорозуміння.

На етапі аргументації постає завдання зміни позиції партнера. Для досягнення визначеної мети оперуйте простими, ясними, точними і переконливими поняттями. Аргументація має бути коректною, доводи чіткими, зрозумілими з урахуванням особливостей характеру співрозмовника.

Обговорення будь-якої проблеми є неможливим без зауважень по ходу бесіди. Проте за формою і змістом вони мають бути зваженими. Дослідники особливостей ділового спілкування визначають такі: невисловлені зауваження, упередження, іронічні зауваження, зауваження з метою отримання інформації, зауваження з метою проявити себе, суб'єктивні зауваження, об'єктивні зауваження, зауваження з метою супротиву [2, с. 42]. Охарактеризуємо лише ті, які можуть завадити ефективній комунікації, звернувши увагу на їхні причини та ставлення до них адресата.

З огляду на руйнівні наслідки найбільш загрозлими продуктивному спілкуванню може стати упередження. Причиною стають негативні емоції по

відношенню до вас, викликані антипатією, неприємним враженням. Підтвердженням упередженості стають агресивна аргументація співрозмовника, несприйняття будь-яких логічних аргументів з вашого боку. У такій ситуації необхідно з'ясувати мотивацію партнера, щоб віднайти шляхи до порозуміння та не заражатися негативними емоціями.

Іронічні зауваження теж свідчать про поганий настрій співрозмовника, а інколи бажання перевірити ваше терпіння та витримку. Іноді такі зауваження мають провокативний характер. У жодному разі не можна втрачати самовладання. Ваша реакція може бути дотепною або взагалі можна ігнорувати такі зауваження.

Суб'єктивні зауваження не сприяють ефективній комунікації, адже зазвичай стають наслідком того, що ваша інформація є недостатньо переконливою, партнер не довіряє їй, тому й не враховує доводи. Треба приділити увагу особистості співрозмовника, взяти до уваги його проблеми.

Зауваження з метою супротиву виникають, як правило, на початку бесіди і пов'язані з незнанням ваших аргументів та невизначеністю теми. Тому варто чітко окреслити тему, якщо супротив збільшиться, то змінити тактику, а іноді й тему ділової бесіди.

Зауваження, які несуть негативні емоції, варто ігнорувати, бо вони провокують конфлікти і не сприяють ефективній комунікації.

7.3. Типи співрозмовників у діловому спілкуванні

Ефективність ділової бесіди, беззаперечно, залежатиме від психологічної складової, зокрема урахування особистісних особливостей учасників: настрою, темпераменту, характеру, умінь і навичок спілкування.

Відомо, що на нашу розмову впливає перше враження, яке складається за декілька секунд і формує симпатію або антипатію до незнайомого співрозмовника. У більшості наукових праць із проблеми першого враження, розглянуто питання його адекватності. За законами апперцепції, у першому враженні завжди певною мірою присутній минулий досвід, знання, перетворені

на установки, що роблять сприймання вибіркоким. О. О. Бодальов [1] розглядає перше враження як складний психологічний феномен, у якому поєднуються чуттєвий, логічний і емоційний компоненти, присутнє емоційне ставлення, а також більш-менш усвідомлювані й узагальнені оцінні судження. У книзі науковця «Сприймання і розуміння людини людиною», останній розділ присвячений закономірностям формування першого враження та чинникам, що підвищують його точність[1]. До визначальних чинників, які формують перше враження та стають підказками й орієнтирами для оцінювання внутрішнього світу, схильностей і особистісних рис людини, належать типові помилки першого враження, стереотипи та установки.

Типовими помилками першого враження вважають ефект ореолу, проєкцію, ефект зверхності (ефект Pollyanny), вплив емоційних станів і забобонів. На запуск ефекту ореолу впливає соціальна або інтелектуальна нерівність, адже люди схильні до переоцінювання психологічних якостей інших, якщо вбачають перевагу над собою за значущим на цей час параметром. У такому випадку ми оцінюємо людину радше позитивно. І навпаки, якщо ми перевершуємо когось за суттєвим для нас показником, то ставимося до людини здебільшого зверхньо. Така помилка першого враження є наслідком дії чинника переваги.

Проекція виявляється в приписуванні іншим власних негативних рис, зокрема роздратованості, агресивності, заздрощів, упертості тощо, які викликають у самої людини неприємні почуття.

Власний емоційний стан, безумовно, впливає на сприйняття іншої людини, підфарбовуючи перше враження або позитивними, або негативними кольорами.

Культурні, національні, релігійні відмінності людей зазвичай є джерелом викривлення першого враження, підґрунтям забобонів і соціальних стереотипів, які ускладнюють ефективність ділової комунікації. Дуже важливим при проведенні ділової бесіди вважають «Ви-підхід», тобто урахування цінності думки партнера.

Науковці наводять багато класифікацій співрозмовників.

Вважаємо цікавою класифікацію психолога П. Міцича [7]. Дослідник описує теоретичні моделі «абстрактних типів» людей і характерні риси їхньої поведінки [7].

1. Безглузда людина – нетерпляча, невитримана, збуджена; своєю поведінкою несвідомо підштовхує співбесідника, щоб він не погоджувався з висловленими тезами та твердженнями. Маючи справу з такою людиною, доцільно не виходити за межі професійного спілкування, треба бути спокійним і спростовувати її твердження.

2. Статична людина – доброзичлива та спокійна під час розмови. Їй варто давати змогу проявити себе, коли підбиваються підсумки зустрічі, обговорюються пропозиції.

3. Всезнайко – людина, у якої завжди і на все є «своя» думка, вона обов'язково хоче її виголосити, не дослуховуючись до думки співрозмовника. Якщо доводиться мати справу з такою людиною, треба трохи збити з неї пиху, спеціально ставлячи складні запитання. Треба також залучати її до обговорення ідей, запропонованих іншими.

4. Балакун – не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника, не цінуючи його часу. Щоб марно не гаяти час, його треба своєчасно й тактовно зупинити, бо цікавих ідей він однаково не внесе.

5. Боягуз – людина, яка відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здатися безглуздою. Таку людину варто підтримати, підкресливши, що в неї вірять, до неї дослуховуються.

6. Неприступна людина – має відсутній вигляд; те, що відбувається поза її особою, їй видається не вартим уваги та зусиль. Спілкуючись з такою людиною, краще одразу визнати її знання та досвід, виявити інтерес до неї самої та її справ.

7. Незацікавлена людина – безцеремонно демонструє, що все, що відбувається навколо, її аж ніяк не цікавить. Для того щоб вступити з такою

людиною в контакт, треба все-таки знайти, що для неї може мати істотне значення.

8. Людина, яку називають «велике цабе», зовсім не терпить критики. Вона вважає себе кращою за інших, а власні пропозиції єдино правильними. З такою людиною треба бути обережним, не критикувати. Водночас варто показати, що вона така сама людина, як й інші. Добре при цьому використовувати прийом протиставлення на зразок: «Так..., проте».

9. «Чомучка» – не може втриматися, щоб не поставити запитання про все і всіх. Спілкуючись з такою людиною, доцільно переадресовувати їй її ж запитання. Це змусить «чомучку» розмірковувати над проблемою, яку винесено на обговорення.

Звісно, будь-яка класифікація є умовною і залежить від критеріїв відбору, утім, наведена може стати в пригоді учасникам ділової комунікації.

Зважаючи на викладене вище, надамо **практичні поради щодо проведення ділової бесіди:**

- 1) складіть заздалегідь план майбутньої бесіди, продумайте важливі формулювання;
- 2) періодично впливайте на співрозмовника в ході бесіди, а саме: несприятливі моменти і факти чергуйте із сприятливими;
- 3) позитивними фазами ведення бесіди мають бути початок і кінець;
- 4) пам'ятайте про рушійні мотиви співрозмовника: його очікування, переваги, яких він домагається досягти за допомогою цієї бесіди; його позиції, бажання самоствердитися, почуття справедливості, самолюбство;
- 5) за можливості використовуйте особистий контакт;
- 6) найбільшу увагу приділяйте ясному, короткому і зрозумілому викладу;
- 7) надавайте не дуже довгі, але й не занадто короткі пропозиції;
- 8) у жодному випадку не будьте невивічливими і позбавленими смаку.
- 9) полегшуйте співрозмовникові «Так – відповідь»;
- 10) уникайте порушувати питання, на які співрозмовник може відповісти «ні»;
- 11) вникайте в суть викладу;

- 12) пояснюйте свою позицію, якщо відчуваєте незгоду співрозмовника;
- 13) ніколи не ставтеся до інших із зневагою;
- 14) говоріть компліменти помірно;
- 15) думайте у «Ви – стилі»;
- 16) завжди визнавайте правоту співрозмовника;
- 17) уникайте порожньої риторики;
- 18) уникайте професійного жаргону;
- 19) завжди будьте тактовним;
- 20) уникайте обхідних шляхів, прямо йдіть до мети;
- 21) відмовтеся від ведення шаблонних бесід;
- 22) працюйте над розвитком власного стилю ведення бесіди;
- 23) повторюйте в бесіді основні думки співрозмовника;
- 24) стежте за логічністю своїх думок і висловлювань;
- 25) уникайте віддалення від предмета бесіди і попутних відступів;
- 26) полегшуйте співрозмовникові відповіді на ваші питання;
- 27) висловлювайтеся переконливо і в оптимістичній манері;
- 28) уникайте найвищого ступеня порівняння.

Завершення ділової бесіди має також свої обов'язкові елементи та особливості. Це заключний етап процесу спілкування, у якому підбиваються загальні підсумки бесіди, обговорюється отриманий результат, конкретизуються питання для подальшого обговорення, а також зазначаються не вирішені проблеми.

Метою цього етапу індивідуальної бесіди є «останнє враження» – не менш суттєва складова, ніж перше, зокрема, для продовження спілкування в майбутньому. Тому, прощаючись, бажано бути доброзичливим, привітним, взагалі поводитися так, щоб виникло відчуття «ми». Наприкінці бесіди доцільно виказати сподівання на подальше співробітництво, «подати» себе так, щоб лишити у співрозмовника добру згадку про себе. Дотримання правил етикету має велике значення для створення доброго іміджу співрозмовника та продовження ділових відносин.

Завершуючи бесіду, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

- спостерігаючи за співрозмовником, визначте момент для закінчення бесіди;
- заздалегідь сформулюйте мінімальну мету й обміркуйте альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
- намагайтеся досягти добровільної згоди партнера;
- не виявляйте невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
- закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент.

Якщо співрозмовник не вирішив своє питання позитивно, треба дати йому змогу зберегти «добрий вираз обличчя при поганій грі». Та й співрозмовник для того, щоб мати змогу ще раз вийти на контакт, не повинен «грюкати дверима».

7.4. Ділова нарада як форма колективного обговорення ділових проблем

У діловому спілкуванні важливе місце відводять формам колективного обговорення проблем, до яких належать наради, збори, перемовини, дискусії. Ефективність таких заходів ґрунтується на ефекті синергії, тобто комбінованому впливі чинників, ефект від взаємодії яких істотно переважає дію кожного окремо взятого чинника та їх простої суми. Розглянемо деякі особливості, притаманні цим формам колективного обговорення проблем.

***Нарада** – це поширена форма колективного обговорення нагальних проблем як у державних, так і комерційних установах та організаціях. Узагальнюючи розмаїття підходів до визначення та характеристики службових (ділових) нарад, наведемо основні особливості цієї форми ділового спілкування [8].*

***Ділова (службова) нарада** – це форма організації ділового спілкування з метою обговорення актуальних питань і прийняття рішень у всіх сферах виробничого, громадського та політичного життя. Вона дає змогу спільно*

аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення. Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: виробничий, дисциплінарний, організаційний тощо.

Звернемо увагу, що нарада є синкретичним жанром усного ділового спілкування, у якому об'єднуються різні жанри: від монолога (виступи учасників), бесіди (обмін інформацією) до дискусії (відстоювання та обговорення думок і ідей).

Метою наради є коригування й удосконалення поточної діяльності, учасниками стають найчастіше відповідальні працівники, фахівці та інші зацікавлені особи. На нарадах обговорюють конкретні, поточні питання і проблеми. Оскільки проведення наради здебільшого ініціюється керівником, то й рішення за підсумками обговорення приймається одноосібно, причому як з урахуванням, так і без урахування думок учасників службової (ділової) наради. Науковці класифікують наради за різними ознаками. Наведемо класифікацію, запропоновану В. Шатуном [12].

Науковець пропонує розрізняти службові (ділові) наради передусім за розв'язуваними задачами:

- *які виробляють і приймають рішення* (ділові наради) – оцінка стану справ, обмін інформацією, обговорення можливих варіантів дій, прийняття рішень, розподіл обов'язків і узгодження майбутніх дій;
- *підсумкові* – оцінювання раніше прийнятих рішень, ступеня і якості їхньої реалізації, постановка задач на новий період, затвердження планів робіт;
- *інформаційні* – передача інформації на нижні рівні, узагальнення даних з конкретної проблеми та з'ясування думок;
- *оперативні, виробничі (диспетчерські)* – одержання поточних зведень про стан справ і визначення вузьких місць, прийняття оперативних рішень і контроль;
- *роз'яснювальні (інструктивні, ознайомлювальні, уточнювальні)*, на яких менеджер намагається переконати учасників у необхідності, правильності і

своєчасності його дій і рішень, доводить до них необхідну інформацію, пояснює способи дій, підвищуючи кваліфікацію виконавців, видає завдання;

- *координаційні (консультаційні)* – забезпечення взаємодії підрозділів, виявлення потреб і очікувань зацікавлених сторін;

- *наради комісій, комітетів, робочих груп*– детальне планування роботи представників різних підрозділів і різних рівнів управління;

- *навчальні (ознайомлювальні)* – дають учасникам визначені знання з метою підвищення їхньої інформованості чи кваліфікації;

- *проблемні* – проводяться з метою колективного вироблення шляхів і методів рішення виниклих проблем; вони спрямовані на пошук оптимальних рішень, винесення на обговорення господарських проблем, розгляд перспективних питань розвитку, обговорення інноваційних проектів.

Класифікують наради за кількістю учасників (у вузькому колі і розширені), за складом учасників (з фіксованим складом, із запрошеними, комбіновані), за місцем проведення (місцеві і виїзні), за стилем проведення (формальні і неформальні) тощо.

Оптимальна кількість учасників наради –10-12 осіб, стверджують практики. Визначена кількість учасників ділової наради пов'язана з можливістю обговорення проблем. Якщо учасників наради більше за визначену науковцями кількість, то не всі зможуть взяти участь в обговоренні.

Розглядаючи психологічні особливості проведення службових нарад, зауважимо, що планові наради, які проводять за чітко визначеними графіками, з певною періодичністю та усталеним складом учасників, практично постійним порядком денним (підсумки діяльності за певний період, розподіл завдань або ресурсів, планування майбутнього періоду, узгодження діяльності підрозділів) є більш продуктивними та менш напруженими. Натомість позапланові наради, викликані непередбачуваними або надзвичайними ситуаціями, сприяють розвитку стресу у працівників, знижують культуру ділових відносин, тому проводити їх рекомендовано у крайньому випадку.

Особливу увагу дослідники ділового спілкування приділяють стилю проведення службових (ділових) нарад. Від стилю проведення залежить ефективність цієї форми колективного обговорення проблем.

За стилем проведення наради можуть бути диктаторськими, авторитарними, сегрегативними, авторитарно-поблажливими, дискусійними і вільними.

Диктаторську нараду веде і користується на ній правом голосу тільки керівник. Він знайомить присутніх зі своїми розпорядженнями, своєю думкою, постановами чи вказівками вищих організацій. Його формулювання категоричні, не допускають заперечень. Інформація приймається до відома. Іноді дозволяють ставити запитання. Боротьби думок немає. Кількість учасників не регламентована.

Авторитарна нарада передбачає запитання керівника та відповіді на них учасників наради. За вимогою або з дозволу керівника можуть бути виступи. Проводиться за необхідності в короткий термін, щоб прийняти визначене рішення. Керівник діє динамічно, висловлює пропозиції, не очікуючи згоди учасників. Йому важливо особисто переконатися в тому, що його думки правильні, що кращих пропозицій немає. Психологічний клімат у колективі його не цікавить. Кількість учасників обмежена. У такій формі може проводитися звіт учасників перед керівником. У ситуації незгоди з думкою керівника підлеглий може відчувати ворожість.

Для **сегрегативної (відособленої) наради** характерно, що керівник сам визначає тих, хто повинен виступити, тобто тих, кого він бажає вислухати. Нарада носить псевдодискусійний характер і неминуче спричиняє негативні наслідки (розкол колективу, почуття антипатії до керівника і тих, думку кого керівник бажає вислухати).

Авторитарно-поблажливий стиль проведення нарад характеризується твердістю в принципових питаннях і поступливістю у несуттєвих, на думку керівника, моментах. Стиль застосовується, коли керівник не має необмежених повноважень і створює тільки видимість демократичності та погодженості

прийнятих рішень. Стиль прийнятний у випадках, коли ситуація вимагає оперативного ухвалення рішення, а думки співробітників є різними. Негативні наслідки застосування цього стилю полягають у тому, що виникає приховане невдоволення співробітників, думки яких не були враховані.

Схильність керівника до перерахованих способів проведення нарад характеризує його як не дуже компетентного і сумлінного керівника. Прийняті рішення нерідко реалізуються в перекрученій формі, а спроби усунути відхилення виконавця від задуманого призводять до великих і зайвих витрат часу, сил і засобів. Безумовно, за таких стилів ведення наради керівник впевнено тримає кермо у власних руках, подає безліч реальних пропозицій. Проте важко вести за собою людей, які налаштовані негативно. Авторитарне ведення нарад припустиме лише в тому випадку, якщо необхідно якнайшвидше прийняти рішення. Проте авторитарне ведення наради варто віднести до небажаних випадків, особливо якщо з його учасниками доведеться працювати і далі. Конфлікти, авторитарне втручання, обмеження полеміки негативно впливають на хід наради й ухвалення оптимального рішення.

Конструктивною варто визнати поведінку керівника, коли він виявляє максимум доброзичливості до всіх учасників наради, терпляче вислуховує їх, утримується від негативних реплік, не обриває на півслові і всіляко заохочує активність молодих фахівців і рядових працівників.

Продуктивність будь-якої наради залежить від керівника, який має створити комфортну психологічну атмосферу для всіх учасників. Завершуючи нараду голова може закликати всіх до виконання тих програм, завдань, які були прийняті в процесі обговорення. Слушним буде похвалити найбільш вдалі ідеї, виступи та обов'язково подякувати всім за плідну працю.

7.5. Збори як форма колективного обговорення службових та виробничих проблем

Схожою за певними ознаками формою колективного обговорення службових або виробничих проблем є *збори*. Утім, вони мають певні

відмінності, про яких зазначимо більш докладно. **Збори**, на відміну від наради, *призначаються в основному для підсумовування результатів діяльності за певний період часу та планування подальшої роботи установи чи організації*. Це і становить їхню головну мету, причому участь у зборах беруть усі члени трудового колективу, інколи визначені за певними ознаками делегати, тобто представники всіх підрозділів. До порядку денного зборів включають звіт керівника та питання, що накопичилися за звітний період. Оскільки збори є найбільш демократичною формою колективного обговорення проблем, то рішення приймаються більшістю голосів.

Збори потребують дуже ретельної підготовки, тому варто створити робочу групу щодо підготовки їх проведення. Підготовка зборів, визначення проблеми та її обґрунтування, обговорення проблеми та обов'язкове прийняття рішення – це необхідні складові якісного проведення зборів.

Важливим є вибір доповідачів, якими мають бути досвідчені та висококваліфіковані фахівці з проблем, які потребують обговорення та подальшого вирішення. Проте не менш важливими є навички ораторського мистецтва для промовця, адже без цього учасники зборів, кількість яких зазвичай є великою, навіть за умови зацікавленості проблемою, не будуть засереджені на виступі.

Уміння керувати увагою слухачів – не просте завдання для промовця, яке потребує знань з психології та навичок публічного виступу, а значить, і ретельної підготовки. Необхідно продумати вступ, у якому зацікавити слухачів, визначити ідею, яку підкрепити вагомими аргументами, слушними прикладами. Важливими є темп промови, інтонація, тембр голосу, паузи. Якщо ви не маєте досвіду публічного виступу, варто провести репетицію вдома перед дзеркалом, записати себе на аудіоносій, а потім прослухати.

Зрозуміло, що будь-який публічний виступ провокує хвилювання, яке по-різному впливає на особу залежно від психотипу. Нервові збудження, яке передують публічній промові, мобілізує холерика та сангвініка, надає енергії та емоцій, які впливають на аудиторії. Натомість для флегматика або меланхоліка

психологічне напруження є складним станом, який може спричинити позамежне гальмування, що ускладнить промову. Тому, знаючи свої психологічні особливості, радимо пройти тренінги з ораторського мистецтва або отримати консультації психолога щодо подолання таких складних станів.

Фахівці радять ретельно планувати час доповіді, плануючи її структуру так: 10% часу відвести на вступ, 5% – на висновки, решту часу має складати основна частина. Кращою буде доповідь, якщо ви висвітлюєте одну тему. Пам'ятайте про регламент, адже навіть найцікавіший виступ не може бути неперервним.

Оскільки слухачі реагують на вербальні і невербальні засоби ділового спілкування, радимо попередньо працювати над словесним вираженням думок, адже писемна і усна форма мають структурні відмінності у вираженні думок. Варто враховувати, що усному мовленню притаманні більш прості за будовою речення, адже вони легше сприймаються та усвідомлюються аудиторією. Недоречно обтяжувати промову іншомовними словами, які мають відповідники рідною мовою слухачів, надмірно використовувати терміни та професіоналізми, якщо немає в цьому потреби, заглиблюватися в деталі та зайві підробиці, бо можна загубити основну думку.

Структура зборів передбачає обов'язкове обговорення доповіді (за винятком святкових або ювілейних). За правилом, обговорення припиняється, коли завершується список охочих взяти в ньому участь. Важливим є етап прийняття рішення, адже від його якості залежить результативність проведених зборів, а також зміни ситуації, яку обговорювали. Тому рішення має бути конкретним із визначенням термінів виконання та відповідальних осіб. Найважливішим буде контроль за виконанням прийнятих рішень і в подальшому повідомлення учасникам зборів про результати.

7.6. Особливості проведення дискусії

Ефективним засобом задля вирішення професійних складних і неоднозначних проблем є дискусія, яка дозволяє використовувати

інтелектуальний потенціал провідних фахівців, не обмежуючи формою вільний хід думок та аргументів. Психологічно дискусія більш прийнятна для вільного висловлювання думок, адже не обмежена часом і формальними чинниками.

Отже, поділяємо думки дослідників, що *дискусія – форма колективного обговорення, метою якої стає виявлення істини через зіставлення різних думок, правильне розв'язання проблеми*. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.

Організація дискусії передбачає, як і в попередніх формах колективного обговорення, три етапи: підготовчий, основний та завершальний. На першому етапі доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, дібрати відповідну літературу для підготовки, визначити час і місце проведення дискусії. Учасників дискусії краще розмістити у приміщенні так, щоб усі присутні бачили одне одного в обличчя й добре чули.

Добір теми багато в чому визначає ефективність дискусії. Звичайно, краще формулювати її проблемно. На обговорення не бажано виносити понад п'ять питань. Якщо тема складна, доцільно зробити невеликий вступ, щоб учасникам дискусії було легше визначитися щодо основних понять.

На другому етапі обговорюються ті питання, які було винесено на порядок денний. Процесом обговорення керує ведучий. Від виконання ним своєї ролі залежать хід і результати дискусії. Щоб не тиснути на присутніх авторитетом, ведучому не варто самому багато говорити. Він це може робити тільки тоді, коли не вистачає інформації для пошуку нового погляду на вже відому проблему. Ведучому треба ставитися до всіх з повагою й однаково, не засуджувати будь-кого з учасників за його, можливо, некомпетентну думку.

До поведінки учасників дискусії також є певні вимоги. По-перше, всі учасники мають підготуватися до обговорення обраної теми й виявити готовність викласти свою позицію. По-друге, кожен повинен уважно слухати інших і чути, про що саме вони говорять. По-третє, всім бажано поводитися

відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки. Не варто перетворювати дискусію на суперечку, не можна переривати того, хто виступає, робити зауваження щодо особистісних якостей учасників. Якщо під час обговорення виникла пауза внаслідок роздумів учасників, переривати її не варто, бо, можливо, вона допоможе знайти новий цікавий поворот дискусії.

Третій етап – підведення підсумків. Це, звичайно, робить ведучий. Проте можна доручити це й досвідченому фахівцю з числа учасників. Він оцінить повноту й глибину розкриття теми, новизну інформації, відзначить різні погляди, наголосить на значущих результатах обговорення. Добре, якщо до аналізу дискусії буде залучено й інших учасників. Це допоможе всім краще усвідомлювати й контролювати власну поведінку, а також сприятиме підвищенню рівня культури спілкування під час дискусії. Навіть те обговорення, що начебто не вдалося, також принесе користь, бо виграє не той, хто не помиляється, а той, хто вміє зробити з цього для себе певний висновок. Як свідчать спостереження, дискусія не повинна тривати понад три години. Зловживання часом може викликати роздратування у присутніх. Ведучий має відчувати кульмінаційний момент, після якого, зазвичай, інтерес до обговорення зменшується, і підбити підсумки. Важливо також дотримуватися ухваленого регламенту. Як правило, для повідомлення надається 15-20 хвилин, для виступу – 3-5 хвилин.

Під час обговорення нерідко з'являється багато різних думок, іноді цілком полярних. І тоді учасники відповідно до своїх думок починають тяжіти до людей, думки яких їм є близькими. Серед учасників дискусії виникають певні групи, найчастіше так звані меншість і більшість. Тривалий час вважалося, що істина належить більшості, а меншість сприймалася як дестабілізаційний чинник. Справді, більшість використовує психологічний тиск на інших. Проте авторитет її часом ґрунтується на чисельності, а не на правоті. Але, і це підтверджує практика, саме меншість викликає творчу активність аудиторії, твердо й послідовно відстоюючи свої позиції. Тим самим вона стимулює більшість подивитися на проблему під іншим кутом зору.

Вважається, що погляди більшості змінюються частіше залежно від етики поведінки та спілкування меншості, аніж від її компетентності.

Про результативність дискусії можна говорити, коли в учасників сформувалася певна думка щодо обговорюваного питання або підтвердилися погляди, що їх мав дехто із присутніх до початку колективного обговорення. Якщо під впливом дискусії у частини учасників змінилися думки, це означає, що подіяв «ефект переконання». Він виявляється навіть тоді, коли в декого зароджуються сумніви щодо правильності своїх думок. «Нульовий ефект» дискусії буває тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінюються. Звичайно, це може бути наслідком пасивного ставлення до дискусії та некваліфікованої підготовки до неї. Якщо під час дискусії у декого сформуються думки, протилежні тим, які хотілося сформувати під час організації, то це означає дію «ефекту бумеранга», тобто негативний результат дискусії.

7.7. Проведення ефективних ділових переговорів

У будь-якій діяльності треба буди готовим до проведення ділових переговорів, які мають свої психологічні особливості, адже часто переговори мають на меті досягнення успіху на свою користь. *Ділові переговори – процес поетапного досягнення згоди між партнерами за наявності різних, а інколи й суперечливих інтересів* [3; 8].

За формою ділові переговори нагадують співбесіду, оскільки, на відміну від спілкування з аудиторією, їм властивий більш близький інтелектуальний, емоційний контакт між партнерами. У проведенні переговорів важливу роль відіграють такі суб'єктивні чинники, як здібності, уміння переконувати, емоційний настрій тощо, тому не можна нехтувати підготовкою до такої форми колективного обговорення проблем.

На етапі підготовки ділових переговорів необхідно контролювати якість і терміни виконання робіт, аналізувати й усувати причини, які перешкоджають досягненню наміченого. Після розроблення плану майбутніх переговорів

потрібно письмово (обмін листами поштою, через електронну мережу) узгодити з партнером терміни і програму візиту його представників. Підготовка до візиту представників партнера має охоплювати все, що стосується прибуття та перебування делегації (зустріч в аеропорту чи на вокзалі, супроводження до готелю, вирішення комунікативних, побутових проблем тощо). Байдужість до організаційних проблем може негативно позначитися на настрої партнерів під час переговорів.

Переговори включають такі структурні компоненти, як знайомство, привітання, ознайомлення з проблемою, характеристика проблеми та пропозиції щодо переговорів, детальне формулювання позицій, діалог, вирішення проблеми, завершення.

Недостатня увага до об'єктивних і психологічних аспектів організації і проведення переговорів породжує такі помилки.

1. Партнер розпочинає переговори, недостатньо продумавши їх необхідність, мету, можливі ускладнення та наслідки. У такому разі він змушений лише реагувати, а не діяти, здебільшого підтримувати ініціативу іншого учасника переговорів.

2. Відсутність програми. У партнера немає чіткого плану дій, обумовленого його максимальними і мінімальними інтересами.

3. Партнер захоплений лише власними інтересами, що породжує в учасників небажання розглянути взаємоприйнятні варіанти.

4. Партнер не має чітко визначених власних інтересів, тому його пропозиції, оцінки, аргументи не є конкретними, що ускладнює досягнення розуміння сторонами предмета переговорів, пошук прийнятого рішення [8].

Залежно від ролі у спрямуванні переговорного процесу розрізняють різні види питань. Питання, що виражають інтереси учасників переговорів, повинні впливати з їхнього змісту, не бути занадто наполегливими, оскільки це може збудити або посилити негативний настрій партнера. Охарактеризуємо деякі з них.

Інформаційні питання призначені для збору відомостей, які необхідні для складання уявлення про партнера, проблему, зазвичай це відкриті питання.

Контрольні питання можна використовувати під час переговорів, аби з'ясувати, чи розуміє вас партнер, до прикладу «Що Ви про це думаєте?», «Чи погоджуєтеся з такою думкою?».

Навідні питання є необхідними тоді, коли ви не хочете дозволити співрозмовнику нав'язувати вам небажаний напрям бесіди. За допомогою таких питань можна керувати ходом переговорів і спрямовувати їх у необхідне вам русло.

Провокативні питання дозволяють встановити, чого насправді хоче ваш партнер і чи правильно він розуміє стан справ. Провокувати – означає кидати виклик, підбурювати. Ці питання можна починати так: «Ви впевнені, що зможете? Ви, дійсно, вважаєте що це так?».

Альтернативні питання надають співрозмовнику можливість вибору. Кількість варіантів, проте, не повинна перевищувати три. Такі питання передбачають швидку відповідь. При цьому слово «або» найчастіше є основним компонентом питання: «Який термін обговорення підходить вам більше – понеділок, середа або четвер?».

Ознайомлювальні питання призначені для виявлення думки співрозмовника з даного питання. Це відкриті питання, що вимагають розгорнутої відповіді. Наприклад, «На який ефект Ви розраховуєте при ухваленні цього рішення?».

Підтверджувальні питання ставлять, аби вийти на взаєморозуміння. Якщо ваш партнер п'ять разів погодився з вами, то на вирішальне шосте питання він також дасть позитивну відповідь. До прикладу: «Ви дотримуєте такої ж думки, що ...?», «Напевно ви ради тому, що ...?».

Питання для орієнтації ставлять, аби встановити, чи продовжує ваш партнер дотримуватися висловленої раніше думки. Наприклад: «Якою є ваша думка з цього пункту?», «До яких висновків Ви при цьому дійшли?».

Зустрічні питання спрямовані на поступове формування думки та спонукають партнера по переговорах до остаточного рішення. Вважається неввічливим відповідати питанням на питання, проте зустрічне питання є майстерним психологічним прийомом, правильне використання якого може дати значні переваги: «Якщо я Вас правильно зрозумів, у вас є деякі сумніви відносно термінів постачання?».

Однополюсні питання передбачають повторення партнером вашого питання на знак того, що він зрозумів, про що йдеться. При цьому ви переконуєтеся, що питання зрозуміли правильно, а партнер отримує час для обдумування відповіді.

Питання, що відкривають переговори, є надзвичайно важливими для ефективного й зацікавленого обговорення. У партнерів по переговорах відразу ж виникає стан позитивного очікування. Наприклад, «Якщо я запропоную Вам спосіб, за допомогою якого можна швидко вирішити проблему, нічим при тому не ризикуючи, то чи зацікавить Вас це?» – (Так); «Ви згодні з тим, що це припустимо?» – (Так) тощо.

Питання, що завершують переговори, спрямовані на швидке позитивне їх завершення. Причому краще спочатку поставити одне або два підтверджувальні питання, супроводжуючи їх неодмінно дружньою посмішкою: «Чи зміг я переконати Вас у вигоді цієї пропозиції?», «Чи переконалися Ви, наскільки просто все вирішується?». А потім без додаткового переходу можна поставити питання: «Який час реалізації цієї пропозиції Вас більше влаштовує – травень або червень?» [6, с.18-19].

Після закінчення переговорів потрібно підбити підсумки, визначити пункти, з яких досягнуто домовленість, а також ті, що потребують доопрацювання, або з яких погляди партнерів розійшлися.

Досягнення успіху в переговорах потребує знань і практичних навичок. Вважаємо корисним знання та використання методів проведення успішних переговорів, зокрема методу принципіальних переговорів, розробленого в межах Гарвардського проекту Р. Фішером і В. Юрі [10].

Сутність методу принципіальних переговорів («переговорів без поразки») полягає в наступному.

1. Необхідно на всіх стадіях підготовки і проведення переговорів робити розмежування між учасниками переговорів і їх предметом:

- бачити ситуацію з боку партнера по переговорах;
- не робити висновків про наміри партнера, виходячи зі своїх побоювань;
- шукати можливості для несподіваних для партнера дій;
- дозволити партнеру робити ставку на результат, наприклад, запропонувавши брати участь у підготовці підсумкового документа;
- пропозиції мають відповідати можливостям партнера;
- усвідомлювати свої почуття та почуття партнера й визнавати їх законними, дозволяючи партнеру «випускати пару», не реагуючи на це;
- бути готовими розбиратися з проблемою, а не з партнером по переговорах.

2. Зосередьтеся на інтересах, а не позиції, яка часто приховує ваші справжні бажання. Помилково вважати, що партнер має такі самі інтереси. Не варто вважати, що тільки гроші становлять головний інтерес. До головних потреб людини належать: безпека, економічний добробут, почуття приналежності до певної соціальної групи, визнання, повага, самовираження. Поясніть ваші інтереси, покажіть їх життєву важливість, демонструйте свою відкритість: «Поправте мене, якщо я не правий».

3. Визнайте інтереси партнера частиною проблеми. Покажіть, що ви поважаєте та цінуєте інтереси партнера, визнаєте їх частиною проблеми, яку намагаєтеся вирішити.

4. Сформулюйте проблему, а потім запропонуйте своє вирішення.

5. Будьте конкретними, проте гнучкими.

6. Будьте твердими, говорячи про проблему, проте м'якими з людьми.

7. Виділіть коло можливостей.

8. Наполягайте на об'єктивності критерія для прийняття рішення, адже непоступливість не є аргументом.

Отже, умовою успіху ділових переговорів є точний аналіз співвідношення власних інтересів та інтересів партнерів, атмосфера і манери спілкування.

7.8. Ділова телефонна розмова

Для вирішення ділових проблем необов'язково проводити переговори. Іноді достатньо правильно проведеної телефонної розмови. Проте з позиції ділового спілкування вона має свої особливості, адже відсутні невербальні засоби спілкування, зокрема міміка, жести, вираз очей і обличчя.

З позиції психології телефонна розмова має дві складові: емоційну та раціональну. Перша, емоційна, пов'язана з тим, що ми маємо справити приємне враження, засвідчити свою професійність. Надмірна емоційність призводить до нечіткості у вимові, пришвидшення темпу розмови. Друга складова – раціональна має враховувати, що ваш дзвінок відволікає людину від справ, потрібен час для налаштування на розмову. Психологи зазначають, що на це необхідно не менше ніж шість секунд [5]. Варто зауважити, якщо ви емоційно нестабільні, заклопотані не треба знімати слухавку, краще зателефонувати пізніше, коли заспокоїтеся. Телефонна розмова позбавлена зорового контакту, тому дуже важливою стає інтонація.

Розмова телефоном з офіційними особами прирівнюється до особистої бесіди. Якщо обговорювалися ділові питання, необхідно записати зміст розмови. Якщо під час телефонної розмови досягнуто певні домовленості, то необхідно терміново відправити співрозмовнику листа, у якому підтвердити домовленість або викласти думки щодо обговорюваного питання.

Нагадаємо, що завершення телефонної розмови ініціює адресант, тобто особа яка телефонує. Якщо ж співрозмовником є людина старша за віком, жінка або людина вища за соціальним становищем, то розмову закінчує партнер і треба цього дочекатися.

Якою б не була за результатом ділова телефонна розмова, обидва співрозмовники мають залишити по собі приємне враження, адже треба залишити можливість до подальших контактів. Навіть відмова має прозвучати в

позитивному плані, тому етикет радить висловлювати подяку за увагу та розуміння.

7.9. Сучасна презентація як активна взаємодія

У сучасному діловому світі важко досягти успіху без уміння грамотно виступати. Уміння представляти свої проекти, звіти й готову продукцію з виграшного боку є досить важливим у діяльності будь-якої організації. Планування, підбір матеріалів, використання аудіовізуальних засобів, мовлення, зовнішній вигляд – усі ці складові впливають на ефективність презентації.

Ефективна презентація – це подання інформації, продукції, послуг, проектів, невелике шоу, що запам'ятовується, здатне ефективно впливати на аудиторію й мотивувати її до подальших дій.

Підготовка до презентації включає обдумування й вибір теми, збір необхідного матеріалу, написання тексту, репетицію виступу. У процесі підготовки презентації виділяють три основні етапи (один із варіантів розподілу презентації):

1. Підготовка до виступу.
2. Безпосередній виступ.
3. Критичний самоаналіз виступу.

Стадія планування містить визначення мети, відбір матеріалу, його послідовності і часу викладу. Чітко поставлена мета дозволяє доповідачеві точно сформулювати й поставити завдання, ясно уявити собі, що повинні від нього довідатися слухачі, у чому переконатися й що зробити.

Мета презентації – розповісти аудиторії про щось важливе для вас і цікаве для них. Це є висловленою метою. Але у вас є й головна мета. Вам необхідно, щоб після завершення вашого виступу слухачі думали певним чином. І головне – вирішували проблему так, як це потрібно вам.

План презентації може бути простим і складним. У простому дається послідовний перелік питань, що підлягають розгляду. Складний план, що

включає основні розділи (вступ, основну частину, висновок), а також пункти й підпункти, на які поділяються основні розділи, є більш зручним. По суті, складний план є сукупністю планів за окремими питаннями теми.

Доповідач повинен чітко уявляти свою мету, як він хоче вплинути на слухачів. Будь-який виступ повинен мати стрижневу ідею (основна теза), яку необхідно ясно сформулювати перед аудиторією із самого початку.

Ключовий момент у досягненні вашої мети – представити її слухачам так, щоб вона стала близької до їхніх цілей. Кожна людина на презентації має зрозуміти, що не марнує час.

Після формулювання мети в загальному вигляді ви повинні визначити:

1. Зміст презентації.
2. Рівень деталізації в презентації.
3. Тривалість презентації.

Якщо ви знаєте, хто буде присутній на вашій презентації (наприклад, ви розсилали запрошення), намагайтеся довідатися про цих людей якомога більше інформації: відомості про особисті пристрасті, психологічний тип, звички. Спробуйте використовувати цю інформацію і не забувайте, що людина найчастіше приймає рішення на основі емоцій, виправдуючи їх надалі логічно.

Наведемо основні етапи на шляху створення презентації .

1. У центрі уваги аудиторії постає доповідач. Ви повинні розуміти, що присутні на презентацію прийшли слухати вас, а не прочитати разом з вами написи на слайдах. Презентація – це ви й ваша розповідь, а на екрані – додаткові матеріали.

2. Принцип «10/20/30». Уперше описаний легендарним венчурним інвестором Силіконової долини Гаєм Каваскі. Сутнісь принципу:

- 10 слайдів у презентації;
- 20 хвилин часу на презентацію;
- 30-м шрифтом набраний текст на слайдах.

3. Додамо ще інформацію про тривалість зосередження. Ви знаєте, що увага як динамічна характеристика будь-якого пізнавального процесу

коливається протягом певного відрізка часу. Тому посередині своєї 20-хвилинної презентації здивуйте аудиторію, скиньте навантаження, поставте запитання до аудиторії, отримайте зворотний зв'язок.

4. Основна увага – суттєвому. Визначте 10 головних ідей, думок, тез, висновків, які ви хочете донести до слухачів і на підставі їх складіть презентацію. У жодному разі не включайте в презентацію додаткову інформацію – їй місце в роздавальному матеріалі або у ваших словах. На слайдах повинне бути тільки найголовніше. Адже коли ви приходите в магазин і запитуєте щось у продавця, хіба він перечитує вам всю інструкцію продукту? Ні! Він презентує винятково головні переваги продукту, якими він відрізняється від інших. Ваші ідеї, думки, висновки – це ваш товар. Від того, як ви його презентуєте, залежить ваш успіх.

5. Завжди додержуйте правила: презентації я роблю в PowerPoint, а документи – в Word. Не плутайте презентацію та роздавальний матеріал. Хочете донести до слухачів детальний текст доповіді, включіть його в окремий Word-файл і прикріпіть до доповіді. У презентацію включайте тільки ту інформацію, що допоможе слухачам краще сприйняти матеріал.

6. Презентація подає інформацію, а не дані. У чому полягає різниця? Дані – це набір цифр, фактів, вони не придатні для ухвалення рішення. Інформація – це пророблені дані, представлені в зручному для сприйняття вигляді, для ухвалення рішення. Таблиця з купою цифр і назвами колонок «Сума», «Ср. пр. вер.- лист. 2019-2020 р.» – це дані, а не інформація для ухвалення рішення. Інформацією для розміщення в презентації в даному прикладі повинна бути діаграма, на якій було б видно різницю між середніми продажами 2019 і 2020 років з обов'язковим підписом. Слухачі не довіряють графікам без підписів і чисел, суб'єктивно відчуваючи, що їх обманюють. Отже, якщо хочемо, щоб наша презентація була зрозумілою, доступною і якісною, то розміщуємо винятково інформацію, а не дані.

7. Підсумковий слайд. За законами пам'яті, люди краще запам'ятовують те, що почули або побачили останнім. Тому завжди робіть підсумковий слайд,

у якому ви фіксуєте увагу людей на головній тезі, що ви хочете донести до них своєю презентацією. Якщо у вашій презентації є декілька тем, робіть підсумковий слайд після кожної з них, а наприкінці зробіть сумарний підсумковий слайд. Це стовідсотково дозволить вам забезпечити сприйняття аудиторією головних етапів вашої презентації.

8. Правило «Схема, малюнок, графік, таблиця, текст». Саме в такій послідовності. Як тільки ви сформулювали те, що хочете донести до слухачів у конкретному слайді, спочатку подумайте, а як це представити у вигляді схеми. Не виходить як схема, подумайте, як показати це малюнком, графіком, таблицею. Використовуйте текст у презентаціях тільки, якщо всі попередні способи відображення інформації вам не підійшли.

9. Правило «5 об'єктів на слайді». Це правило засноване на закономірності, виявленій американським ученим-психологом Джорджем Міллером. У результаті досліджень він виявив, що короткочасна пам'ять людини здатна запам'ятовувати в середньому дев'ять двійкових чисел, вісім десяткових чисел, сім букв алфавіту й п'ять односкладових слів – тобто людина здатна одночасно пам'ятати 7 ± 2 елементів. Тому при розміщенні інформації на слайді намагайтеся, щоб у сумі слайд містив усього 5 елементів. Якщо це схема, то спробуйте спростити її до 5 елементів. Не вийшло – групуйте елементи так, щоб візуально в схемі виділялося 5 блоків.

10. Одна картинка замінює 1000 слів. При підготовці презентації вам знадобляться картинки. Використовуйте сервіси пошуку картинок Google Images та ін. для того, щоб знайти необхідне зображення. Просто введіть в рядок пошуку назву того, що вам необхідно, і система запропонує вам різні варіанти зображень.

Основні ознаки ефективної презентації:

1. Привабливість. Презентація має захопити увагу аудиторії і утримувати її до завершення.

2. Змістовність. Презентація має містити значущу для аудиторії інформацію.

3. Залишається в пам'яті. Презентація ефективна, якщо слухачі розмірковують над її змістом після завершення, обговорюючи інформацію.

4. Активність. Презентація має надихати людей до дії у запропонованому напрямку.

5. Збалансованість. Презентація ефективна, коли в ній збалансовано всі елементи: естетична довершеність, правильна композиція, стильова єдність, часовий термін, доступність сприйняття.

Питання для повторення

1. Яким є головне завдання ділової бесіди?
2. Від чого залежить ефективність ділової бесіди?
3. Що вважають елементами встановлення контакту?
4. Які ви знаєте методичні прийоми початку ефективної комунікації?
5. Чим відрізняється активне слухання від пасивного?
6. Якою є мета ділової наради?
10. Чим відрізняються збори від наради?
11. Чим психологічно відрізняється дискусія від інших форм колективного обговорення проблем?
12. Від чого залежить ефективність проведення ділових переговорів?
13. Якими є особливості ділової телефонної розмови з позиції психології?
14. Якою має бути ефективна презентація?

Завдання для самоперевірки

1. Назвіть види ділової бесіди.
2. Опишіть типи моделей людей і особливості їх поведінки у діловому спілкуванні (за класифікацією психолога Предрага Міцича).
3. Охарактеризуйте типові помилки першого враження.
4. Порівняйте стилі проведення ділової наради.
5. Складіть таблицю з типовими помилками ділових переговорів.

6. Складіть план і напишіть діалог правильної ділової телефонної розмови (тема за вибором).
7. Занотуйте основні тези рекомендацій за методом принципіальних переговорів.
8. Створіть таблицю з відмінностями наради і зборів.
9. Поясніть сутність основних етапів дискусії.

Тести для самоконтролю

1. Краще усвідомлюється та запам'ятовується інформація, яку проголошено у повідомленні:

- а) наприкінці;
- б) на початку;
- в) у середині;
- г) на початку і наприкінці.

2. Під час розмови з партнером неправильно...

- а) бути чемним;
- б) пам'ятати про особисте ставлення до нього;
- в) підтримувати стійку увагу до його висловлювань;
- г) зосереджувати на ньому свій доброзичливий погляд.

3. Презентація – це:

- а) обговорення з метою підписання угоди між ким-небудь з будь-якого питання;
- б) спосіб подання інформації, що дозволяє повідомити значній кількості осіб про щось нове, нещодавно створене;
- в) міжособистісне спілкування, що припускає обмін поглядами, точками зору, думками;
- г) виступ кількох фахівців, переважно, на одну тему.

4. Важливим психологічним прийомом на початку взаємодії сторін є встановлення контакту:

- а) зорового;
- б) слухового;

- в) тактильного;
- г) змішаного.

5. Необхідно спланувати програму переговорів, яку послідовність дій щодо їх учасників Ви запропонуєте

- а) зустріч – поселення у готель – переговори – відпочинок;
- б) зустріч – переговори – поселення у готель – відпочинок;
- в) зустріч – поселення у готель – відпочинок – переговори;
- г) зустріч – відпочинок – переговори – поселення у готель.

Література

1. Бодалев А. А. Восприятие и понимание человека человеком. М.: Изд-во МГУ, 1982. 200 с.
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учеб. пособ. М.: ИНФРА-М, 2006. 224 с.
3. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів. Вінниця : НОВА КНИГА, 2002. 223 с.
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посібник. Київ: Центр учбов. літератури, 2005. 160 с.
5. Ільницька Г. Психологія телефонної розмови. URL: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/17843/1/106-Ilnytska.pdf>.
6. Конспект лекцій з дисципліни «Психологія ділового спілкування» для студентів всіх форм навчання та спеціальностей (Уклад. В.І. Долинська, С.М. Кіршо. Одеса: ОНЕУ, 2013 р. 77 с.).
7. Мицич П. Как проводить деловые беседы / Перевод с серб.- хорв. М.: Экономика, 1987. 208 с.
8. Наради, збори, дискусії як форми колективного обговорення. Мистецтво перемовин. URL: studopedia.org/12-84258.html.
9. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. – 4-е изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 415 с.

10. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения / Пер. с англ. А. Гореловой; предисл. В. А. Кременюка. М.: Наука, 1992. 158 с.
11. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування: навч. посіб. 3-тє вид., стер. Київ: Вікар, 2003. 223 с.
12. Шатун В. Т. Основи менеджменту: навч. посіб. Миколаїв: Вид-во МДГУ ім. П. Могили, 2006. 376 с.

Розділ 8. ШЛЯХИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ПІД ЧАС ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

8.1. Конструктивні та деструктивні функції конфліктів у сфері ділового спілкування.

8.2. Найпоширеніші причини виникнення виробничих конфліктів та шляхи їх запобігання.

8.3. Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій.

8.4. Медіація як сучасний метод розв'язання конфліктних ситуацій.

Основні поняття: конфлікт, функції конфлікту, конструктивні функції конфлікту, деструктивні функції конфлікту, конфліктна ситуація, конфліктогени, стадії протікання конфлікту, міжособистісний конфлікт, внутрішньоособистісний конфлікт, міжгруповий конфлікт, конфлікт між особистістю і групою, виробничі конфлікти, типологія конфліктних особистостей

8.1. Конструктивні та деструктивні функції конфліктів у сфері ділового спілкування.

Дотепер існують різні визначення конфлікту. Наведемо найбільш узагальнене визначення цього поняття. ***Конфлікт*** (з лат. *conflictus* – зіткнення) – стан, процес суперечностей, які переросли у зіткнення, протиборства різноспрямованих, несумісних одна з одною тенденцій суб'єктів взаємодії у свідомості окремого індивіда, у міжособистісних взаємодіях, у системі «індивід-група», взаємодіях груп і який пов'язаний з гострими негативними емоційними переживаннями (напруга, тривога, невпевненість, переживання, стрес). Цими тенденціями можуть бути розбіжності у мотивах, поглядах, незгоди і сподівання різних думок, потреб, бажань, стилів життя та поведінки, надій, інтересів, особистісних особливостей [12].

Теорії конфлікту розвиваються в двох напрямках: соціологічному та психологічному. Психологічний підход реалізовно в психоаналітичній, ситуаційній та когнітивістській теорії. Цими проблемами займалися З. Фройд, К. Юнг, Е. Берн та ін.

Попри те, що більшість людей відносяться до конфлікту як до чогось негативного, він має конструктивні функції:

- 1) конфлікт виступає джерелом розвитку, удосконалення процесу взаємодії (розвивальна функція);
- 2) виявляє виникле протиріччя (пізнавальна функція);
- 3) покликаний вирішити протиріччя (інструментальна функція);
- 4) має об'єктивні наслідки, пов'язані зі зміною обставин (перебудовна функція).

Між тим, є очевидними й деструктивні функції конфлікту:

- 1) у конфліктній ситуації майже всі люди відчують психологічний дискомфорт, пригніченість, напругу;
- 2) порушується система взаємозв'язків;
- 3) зменшується ефективність спільної діяльності.

Отже, одні й ті самі конфлікти можуть бути конструктивними, з одного боку, так і деструктивними, з іншого.

Дослідники зазначають, що проблему становить не сам конфлікт, а який він має характер: деструктивний чи конструктивний.

Деструктивний конфлікт виникає, коли одна зі сторін наполегливо й жорстко наполягає на своїй позиції та не бажає враховувати інтереси іншої сторони і коли один із опонентів вдається до етично засуджених методів боротьби, прагне психологічно подавити партнера, дискредитує і принижуючи його. Деструктивний конфлікт переводить причини, що призвели до конфлікту, на особистості. Дана настанова не веде до вирішення конфлікту, а навпаки, його загострює (зростає упередженість проти партнера, напруга у взаємовідносинах, посилюються неприємні почуття та переживання, виникають стреси та ін.). Прикладом деструктивного конфлікту є сварка, коли кожна зі

сторін конфлікту висловлює свою негативну оцінку особистості опонента. Деструктивні конфлікти призводять до негативних явищ, які, у свою чергу, – різкого зменшення ефективності роботи групи.

Конструктивний конфлікт базується не на особистостях, а на виявленні об'єктивних причин незгоди (різні погляди на проблему, способи вирішення проблеми тощо). Даний підхід переводить процес проходження конфлікту від конфронтації до співробітництва. В основі співробітництва, з одного боку, лежить повага до себе, почуття власної гідності, чесність, намагання знайти справжню причину конфлікту, а з іншого – повага до інших, дружелюбність, визнання права інших на власну думку, позицію. Дана поведінка в конфлікті приводить до більш глибокого розуміння проблеми, взаємодовіри, готовності зрозуміти один одного і, в подальшому, вирішення (улагодження) конфлікту [17].

Для конструктивних конфліктів характерні розбіжності, які порушують принципові питання та вирішення яких виводить організацію на більш високий і ефективний рівень розвитку.

Здебільшого люди негативно ставляться до конфліктів, намагаються їх уникнути. В основу будь-якого конфлікту покладено конфліктну ситуацію. Для того щоб конфлікт почав розвиватися, є необхідним інцидент, тобто одна зі сторін почала діяти, ущемляючи чийсь інтереси. Якщо протилежна сторона відповідає тим самим, конфлікт із потенційного стає актуальним.

Конфліктогени – це слова, дії (або відсутність дій), які можуть призвести до конфлікту. За спостереженнями фахівців, 80% конфліктів виникає в міжособистісній взаємодії, коли люди спонтанно або навмисно ігнорують правила безконфліктної взаємодії.

Психологи радять увідомити власні конфліктогени. Навіть рекомендують скласти перелік, формулювати письмово те, що плануєте сказати, відстежувати конфліктогени в партнерів і не піддаватися негативним емоціям. На вербальному рівні конфлікт проявляється найчастіше в суперечці, де кожен прагне відстояти свою думку та довести іншому його неправоту.

Узагальнимо типи конфліктогенів у таблицю (табл. 8.1).

Таблиця 8.1.

Характер конфліктогена	Форми прояву
Пряме негативне відношення, агресія, прагнення переваги	Наказ, загроза, зауваження, критика, звинувачення, кепкування, знуцання, сарказм
Поблажливе відношення	Принизлива втіха, принизлива похвала, докір, жарти
Хвастощі	Захоплена розповідь про свої реальні та уявні успіхи
Менторські стосунки	Категоричні оцінки, думки, висловлювання, нав'язування своїх порад, думки, нагадування про неприємне
Нечесність і нещирість	Приховування інформації, обман чи спроба обману, маніпуляції свідомістю людини
Порушення етики	Заподіяні випадково незручності без вибачення; ігнорування партнера зі спілкування (не привітався, не запросив сісти, не звернув увагу, продовжував займатися сторонніми справами тощо), переривання виступу співрозмовника, перекладання відповідальності на іншу людину.
Регресивна поведінка	Наївні питання, посилення на інших при справедливому зауваженні, сперечання.

Існують певні загальні правила, яких доцільно дотримуватися при проведенні бесід у діловій і неформальній обстановці, аби не провокувати конфлікт. Серед них можна виділити найбільш важливі.

1. Говорити потрібно так, щоб кожен учасник бесіди мав можливість легко вступити в діалог і висловити власну думку. Технічно це можливо, якщо ви починаєте говорити на видиху співрозмовника.

2. Висловлюючи власну думку, не можна відстоювати її та при тому гарячкувати й підвищувати голос, неприпустимо нападати з нетерпінням на іншу думку.

3. Серйозна полеміка, навіть при впевненості у своїй правоті, негативно позначається на взаємокорисних контактах і ділових стосунках, тому пом'якшити емоційне напруження полеміки є абсолютно необхідним і корисним правилом. Цього можна досягти, якщо зберегти самовладання й доброзичливість.

4. За жодних обставин не можна перебивати співрозмовника. Лише у крайніх випадках, найчастіше пов'язаних із регламентом, можна зробити зауваження зі всілякими формами ввічливості.

5. Необхідно суворо стежити за тим, аби не допускати нетактовних висловів (критики релігійних переконань, національних особливостей тощо, образ на адресу відсутніх).

6. Якщо інша людина заговорить одночасно з вами, надайте право спочатку висловитися їй, адже ви прагнете порозуміння.

Визначають такі ***стадії протікання конфлікту***:

- 1) потенційне формування суперечливих інтересів, цінностей, норм;
- 2) перехід потенційного конфлікту в реальний або стадію усвідомлення учасниками конфлікту своїх правильно або неправильно зрозумілих інтересів;
- 3) конфліктні дії;
- 4) зняття або вирішення конфлікту.

Кожен конфлікт має більш менш чітко виражену структуру. У будь-якому конфлікті є присутнім об'єкт конфліктної ситуації, пов'язаний або з технологічними й організаційними труднощами, особливостями оплати праці, або зі специфікою ділових і особистісних стосунків учасників конфлікту.

Другим елементом конфлікту виступають цілі, суб'єктивні мотиви його учасників, обумовлені їх поглядами і переконаннями, світоглядом. Конфлікт припускає наявність опонентів, конкретних осіб, що є його учасниками.

У будь-якому конфлікті важливо відрізнити безпосередній привід зіткнення від справжніх його причин, що часто приховуються обома сторонами конфлікту. Поки існують усі елементи структури конфлікту, він неусувний.

Спроба припинити конфліктну ситуацію силовим тиском або умовляннями призводить до наростання, розширення його за рахунок залучення нових осіб, груп або організацій. Необхідно усунути хоча б один з елементів структури конфлікту.

8.2. Найпоширеніші причини виникнення виробничих конфліктів та шляхи їх запобігання

Науковці зазначають, що існує безліч причин виникнення конфліктів. Узагальнюючи, визначають такі:

- соціально-політичні та економічні, пов'язані з політичною та економічною ситуацією в країні;
- соціально-демократичні, які відображають відмінності в установах та мотивах людей, зумовлених статтю, віком, національністю;
- індивідуально-психологічні, обумовлені індивідуальними особливостями особистості [5].

Особистісні причини конфліктів розглядаються як провідні в особистісно-орієнтованому підході до конфлікту (З. Фрейд, К. Хорні, Е. Еріксон та ін). Основною категорією особистісно-орієнтованого підходу є конфліктна особистість, тобто інтегральна властивість, яка в результаті відображає частоту набрання міжособистісних конфліктів. При цьому наголошується, що найчастіше конфліктна особистість – призвідник конфліктних ситуацій, що тягнуть за собою негативні ефекти та негативні емоції [9].

Критеріями типологізації конфліктів слугують функції, суб'єкти взаємодії, типи поведінки учасників та ін. З позиції суб'єктів взаємодії, виділяють конфлікти міжособистісні, міжгрупові, внутрішньоособистісні, між особистістю та групою.

Міжособистісний конфлікт – зіткнення людей, що взаємодіють, чії цілі або взаємно виключають одне одного і несумісні в цій ситуації, або протидіють, або заважають одне одному. Найчастіше це протистояння з приводу мотивів, цілей та цінностей особистостей. Цей конфлікт вважають найпоширенішою формою в організаціях.

До причин міжособистісних конфліктів належать:

- різниця в психологічних особливостях людей (темперамент, характер та ін.);
- погана комунікація («хибні образи конфліктів»), яка призводить до того, що при відсутності об'єктивних причин виникнення конфліктної ситуації одна або всі сторони конфліктної взаємодії вважають, що їх відносини мають конфліктний характер. Це обумовлено, зокрема, неправильним трактуванням думок, висловлювань, вчинків людини іншою. Це може бути відсутність взаєморозуміння. Одна з причин такого викривленого уявлення – недостатність спілкування, людських контактів, а інша – психологічна замкнутість, невміння або побоювання виявити до оточення свою доброту, увагу, щирість;
- різниця в поглядах, системі цінностей;
- різниця в цілях та інтересах;
- відмінність в манері поведінки;
- різниця в рівні освіти [13].

Додамо, що науковці віділяють **рівні психологічної несумісності**, що провокують конфліктну ситуацію: психофізіологічний, індивідуально-психологічний, соціально-психологічний і соціальний. **Психофізіологічна несумісність** залежить від рівня фізичного і психомоторного розвитку, особливостей протікання психічних процесів та психомоторних функцій. **Індивідуально-психологічна несумісність** виявляється у невіддаленому поєднанні темпераментів і характерів людей, що взаємодіють. При **соціально-психологічній несумісності** фіксується протиріччя у життєвих цінностях і ідеалах, мотивах, цілях діяльності. **Соціальна несумісність** може виявлятися в розбіжності переконань, світоглядів, ідеологічних установок тощо. Часто

соціальна несумісність виявляється у великих відмінностях в освіті, соціальній приналежності тощо.

Вирішальний вплив на поведінку особистості у конфліктах здійснює сама особистість: її потреби, установки, звички, образ мислення, досвід розв'язання проблем, моделі поведінки. Усе це виявляється істотним чинником, що дозволяє попередити розвиток конфліктів, перехід їх в екстремальні і край емоційні форми, а також знизити вірогідність розвитку міжособистісних і міжгрупових конфліктів [14, с. 21].

Міжгруповий конфлікт виникає через протиставлення груп (формальних і неформальних) у колективі або соціумі, зіткнення норм поведінки, цілей, цінностей.

Внутрішньоособистісний конфлікт – зіткнення відносно рівних за силою і значущістю, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, потягів однієї людини. Залежно від того, які внутрішні сторони особистості вступають у конфлікт, розрізняють такі його форми: мотиваційний, моральний, рольовий, адаптаційний, неадекватної самооцінки, нереалізованого бажання.

Докладну класифікацію внутрішньоособистісних конфліктів наведено в наукових працях А. Анцупова та А. Шипілова, які запропонували взяти за основу класифікації ціннісно-мотиваційну сферу особистості [2]. Залежно від сторін внутрішнього світу особистості науковці виділяють такі **види конфліктів**.

1. Мотиваційний конфлікт. Це конфлікт між несвідомими прагненнями, між прагненнями до оволодіння і безпекою, між двома позитивними тенденціями.

2. Моральний конфлікт. Конфлікт між бажанням і обов'язком, між моральними принципами й особистісними прихильностями.

3. Конфлікт нереалізованого бажання, або комплексу неповноцінності. Це конфлікт між бажаннями особистості та дійсністю, яка блокує їх задоволення. Такий конфлікт може виникнути в результаті фізичної неможливості людини здійснити своє бажання.

4. Рольовий конфлікт. Він виражається в переживаннях, які пов'язані з неможливістю одночасно реалізувати декілька ролей (міжрольовий внутрішній конфлікт), а також із різним розумінням вимог, які висуває сама особистість до виконання однієї ролі (внутрішньорольовий конфлікт).

5. Адаптаційний конфлікт. У широкому розумінні – це конфлікт, який виник на основі порушення рівноваги між суб'єктом і навколишнім середовищем, у вузькому – такий, що виникає при порушенні процесу соціальної чи професійної адаптації. Це конфлікт між вимогами, які висуває до особистості дійсність і можливостями самої людини (професійними, фізичними, психологічними).

6. Конфлікт неадекватної самооцінки. Він виникає через розходження між претензіями особистості та оцінкою своїх можливостей. Результатом цього є підвищена тривожність, емоційна напруга і зриви.

7. Невротичний конфлікт. Це результат внутрішньоособистісного конфлікту, який тривалий проміжок часу відбувається всередині психічного світу особистості. Його характеризує висока напруга, протистояння внутрішніх сил і мотивів.

Конфлікт між особистістю і групою виникає, якщо член групи порушує встановлені нею норми поведінки та праці. Частою реалізацією такого конфлікту стає протиріччя між групою та керівником, який набуває особливої гостроти за неадекватності стилю керівництва рівню свідомості колективу.

У науковій літературі визначають також такі можливі класифікації конфліктів:

- 1) горизонтальні (між рядовими співробітниками);
- 2) вертикальні (між людьми, що знаходяться в підпорядкуванні один до одного);
- 3) змішані (поєднання попередніх різновидів) [2].

У конфліктній ситуації є важливим, як суб'єкти взаємодії її собі уявляють. Можуть бути конфлікти, які не мають істотної основи, але самі суб'єкти вважають, що є конфлікт. Такий конфлікт розглядається як

неправдивий, на відміну від справжнього, при якому реальні протиріччя існують і усвідомлюються обома сторонами справжнього протиріччя.

Серед різних типів конфліктів найбільш складним можна вважати так званий *латентний*, тобто *прихований конфлікт*. Цей конфлікт мав би статися, але не відбувається, оскільки з тих або інших причин він або не усвідомлюється суб'єктами взаємодії, або приховується ними за соціально прийнятними формами поведінки.

Складними конфліктами є як особистісні, так і виробничі. Сім'я і робота, особисте життя і професійна діяльність – основні сфери життєдіяльності людини, які пов'язані зі самоствердженням особистості і тим самим визначають її вразливість.

Виробничі протиріччя можуть бути обумовлені не лише індивідуальними особливостями суб'єктів взаємодії, але також і специфікою професійної праці. Конфлікт може бути зміщеним або подвійним, коли значні протиріччя між суб'єктами ховаються за зовнішніми, незначними протиріччями. Зміщений конфлікт – це явний конфлікт, за яким можна виявити прихований, такий, що лежить в основі наявного. Це відбувається, якщо з якихось причин індивіди не можуть навіть собі признатися в причинах і джерелах конфлікту.

Розглядаючи найпоширеніші причини виникнення виробничих конфліктів та шляхи їх запобігання, дослідники окремо виділяють організаційно-управлінські, наголошуючи на об'єктивності протиріч, пов'язаних зі створенням і функціонуванням організацій і колективів [14, с. 21].

До головних організаційно-управлінських причин виробничих конфліктів належать:

- структурно-організаційні (помилки в розробці організаційної структури органів управління та її невідповідність завданням; неоднакова технічна оснащеність робочих місць, що знижує темп роботи; проблеми у владних структурах – невідповідність прав і обов'язків, компетенції та відповідальності);
- функціонально-організаційні (неоптимальні функціональні зв'язки підприємств із зовнішнім середовищем, між їх структурними підрозділами;

неправильний розподіл відповідальності між співробітниками; обмеженість ресурсів, які потрібно ділити між окремими підприємствами й окремими працівниками; відсутність, викривленість або суперечливість інформації; слабкість контактів керівництва з рядовими співробітниками);

- особистісно-функціональні (неповна відповідність працівника посаді за моральними, професійними або іншими якостями; суперечливість вимог у змісті посадових інструкцій; відмінність формальних професійних і особистих вимог керівництва до окремих працівників);

- ситуативно-управлінські (помилки в ухваленні та виконанні управлінських рішень).

З позиції психології важливим є психологічні особливості, які спонукають людину до конфліктної поведінки. С. Ємельянов пропонує наступну типологію конфліктних особистостей [7].

Демонстративний тип завжди хоче бути в центрі уваги. Хоче добре виглядати в очах інших, відносини до людей в основному визначаються тим, як вони ставляться до нього. Він легко долає поверхневі конфлікти, любуючись своїми стражданнями і стійкістю, добре пристосовується до різних ситуацій, при цьому раціональної поведінки не видно, проте виявляється емоційність. Планування своєї діяльності такі особи здійснюють ситуатійно і слабо впроваджують у життя. Копіткої і систематичної роботи уникають, проте не уникають конфліктів, адже в ситуації конфліктної взаємодії почувають себе непогано.

Ригідний тип конфліктної особистості є підозрілим, має завищену самооцінку. Постійно вимагає підтвердження особистої значущості. Такі люди часто не враховують ситуації, яка змінилася, чи нових обставин, бо вони прямолінійні і не гнучкі. Важко сприймають іншу думку, не враховують її, повагу від оточення сприймають як належне, а неповагу – як образу. Мало критичні до своїх вчинків, хворобливо образливі, підвищено чутливі по відношенню до дійсних і надуманих несправедливостей.

Некерований тип особистості є імпульсивним і недостатньо контролює себе. Поведінка такої людини буває не передбаченою. Такий тип веде себе зухвало й агресивно, часто не замислюючися під час суперечок про етичні норми спілкування. Він не самокритичний, у багатьох своїх невдачах схильний звинувачувати інших. Не може грамотно планувати свою діяльність чи планомірно втілювати заплановане в життя. Із попереднього досвіду не робить жодних висновків.

Суперточний тип особистості досить скрупульозно відноситься до своєї роботи. Висуває підвищені вимоги до себе та інших, але робить це так, що оточенню здається, що він шукає недоліки. Йому властива підвищена тривожність, надзвичайно чутливий до деталей, схильний до зауважень оточення. Іноколи розриває стосунки з друзями або знайомими, лише через те, що йому здається що його образили. Такі люди страждають через себе, переживають свої прорахунки, невдачі, розплачуючись за них хворобами (безсонням, головними болями), стримані в зовнішніх, особливо емоційних проявах.

Безконфліктний тип особистості є нестійким у своїх оцінках і думках, йому легко нав'язати думки. Внутрішньо такі люди мають багато протиріч. Їм характерна деяка непослідовність у поведінці, орієнтуються на близьку перспективу та миттєвий позитивний результат. Такі люди сильно залежать від думки інших людей, прагнуть до компромісу, не мають великої сили волі. Вони не замислюються над наслідками своїх учинків та причинами проступків інших.

Залежно від стилю мислення особистості відрізняється й поведінка у конфлікті. Т. Сулімова виділяє наступні типи: «Синтезатор», «Ідеаліст», «Прагматик», «Аналітик» [16]. Дослідниця аналізує особливості поведінки, тон спілкування і манеру поведінки, напруженість, стереотипність, тенденції до конфлікту.

Для «Синтезатора» характерними є такі тон спілкування і манера поведінки: сардонічний або скептичний тон, незгода, суперечка, виклик у

поведінці. «Ідеаліст» про все розпитує, може здаватися розчарованим. «Прагматик» захоплений справою, погоджується, перебуває у захваті, може здаватися лицемірним. «Аналітика» дослідниця визначає як сухого, дисциплінованого, може здаватися впертим. «Реаліст» – прямий, відвертий, упевнений, позитивний, може здаватися пихатим, нетерпимим до заперечень.

Аналізуючи схильність виражати власні думки й оцінки, дослідниця зазначає, що «Синтезатор» зазвичай запрошує до роздумів, викладає альтернативні опозиційні думки, концепції, теорії. Для «Ідеаліста» притаманна турбота про благо людей, думки про цінності, цілі й завдання діяльності. «Прагматик» пропонує нескладні ідеї, короткі приклади з життя для пояснення ідей. «Аналітик» виражає загальні правила, конкретні дані, ретельно описує події. «Реаліст» надає характеристики, які базуються на фактах.

У конфліктній ситуації описується така поведінка: «Синтезатор» жартує, «Ідеаліст» здається ображеним, «Прагматик» здається таким, що нудьгує, «Аналітик» занурюється в себе, «Реаліст», навпаки, збуджується

За стереотипністю сприйняття «Синтезатор» налаштований на полемічність, «Ідеаліст» – вихована, мила людина, «Прагматик» – політикан, поспішливий, «Аналітика» сприймають як зануду, надмірно прискіпливого, а «Реаліста» вважають «непробивним».

З огляду на тенденції до конфлікту лідирує «Синтезатор», демонструючи прагнення до зіткнень, необов'язковість, безвідповідальність. «Ідеаліст» ігнорує неприємності, затулює рішення, виказує надмірну сентиментальність, неуважність до деталей. «Прагматик» легко йде на компроміси, швидко досягає результату, байдужий до віддалених перспектив. «Аналітик» виявляє байдужість до людей, ригідність, поляризованість мислення, а «Реаліст» ігнорує розходження думок, спрощує рішення, схильний до переоцінювання фактів.

Існують і інші типології. Американський психолог Р. М. Бремсон у книзі «Спілкування з важкими людьми» наводить типи важких людей [6].

1. *Агресист* говорить іншим брутальні та неприємні речі, дратується, якщо його не слухають. Як правило, за агресивністю приховано побоювання розкриття його некомпетентності.

2. *Скаржник* охоплений ідеєю і звинувачує інших у всіх гріхах, проте сам нічого не робить задля вирішення проблеми. Можна спробувати вислухати та вирішити проблему. Якщо не виходить, то уникати спілкування.

3. *Розгнівана дитина* – даний тип поводить ся так, коли є переляканим і безпорадним, а вибух емоцій показує, що хоче контролювати ситуацію. Зберігати спокій, дати викричатися, переконати людину, що ви його слухаєте, запевнити, що він контролер ситуації і тим самим заспокоїти. Доброзичливо запропонувати обговорити ситуацію.

4. *Максималіст* бажає будь-чого без зволікань, навіть без гострої необхідності.

5. *Мовчун* приховує свої образи, замкнутий, зриває образи на інших. З'ясувати причину замкнутості. Показати свою доброзичливість і подякувати, що він висловлюється.

6. *Таємний месник* спричиняє проблеми через махінації, вважаючи, що відновлює справедливість.

7. *Фальшивий альтруїст* буцімто творить добро, проте шкодує про це, що, може, виявлятися у вимогах компенсації, саботажі та ін.

8. *Хронічний обвинувач* шукає помилки інших, вважаючи себе завжди правим, а, звинувачуючи інших, можна вирішити проблему.

8.3. Стратегії розв'язання конфліктних ситуацій

Розроблено немало рекомендацій, що стосуються різних аспектів поведінки людей у конфліктних ситуаціях, вибору відповідних стратегій поведінки та засобів вирішення конфлікту. В основу моделі поведінки людини в конфліктній ситуації відповідно до психологічних стандартів покладено ідеї Е. Мелібруді, В. Зігерта і Л. Ланге.

Конструктивне вирішення конфлікту залежить від наступних чинників:

- 1) адекватності сприйняття конфлікту;
- 2) відкритості та ефективності спілкування, готовності до усебічного обговорення проблем;
- 3) створення атмосфери взаємної довіри і співпраці.

Найвідомішою стратегією поведінки в конфліктній ситуації стала сітка, розроблена К. У. Томасом і Р. Х. Кілменном [15, с.115 - 117], яка дозволяє кожному обрати власний стиль вирішення конфлікту.

Науковці визначили п'ять стилів поведінки при конфлікті: пристосування, компроміс, співпраця, ухиляння, суперництво (конкуренція). Стиль поведінки в конкретному конфлікті визначається тією мірою, якою ви хочете задовольнити власні інтереси, діючи при цьому пасивно або активно, і інтереси іншої сторони, діючи спільно або індивідуально.

Стиль суперництва або конкуренції може використати людина, що має сильну волю, достатній авторитет, владу, не дуже зацікавлена в співпраці з іншою стороною і яка прагне передусім задовольнити власні інтереси. Він є найбільш типовим стилем поведінки під час конфлікту, прагненням одноосібного виграшу. При такому стилі ігноруються інтереси партнера. Утім, такий підхід у довгостроковій перспективі не є ефективним, адже протилежна сторона може не підтримати рішення, прийняте супротив її волі або бажання, і навіть не виконувати його. Не варто використовувати його, якщо ви не маєте достатньо влади або переконливих аргументів для керівництва. Окремо зазначимо на неприпустимості стилю суперництва у вирішенні конфліктних ситуацій в особистих стосунках, адже такий підхід викликає відчуження, що призводить до невирішеного протиріччя.

Стиль співпраці можна використовувати, якщо, відстоюючи власні інтереси, ви вимушені брати до уваги потреби й бажання іншої сторони. Мета його застосування – розробка довгострокового взаємовигідного рішення. Такий стиль вимагає вміння пояснювати свої бажання, вислуховувати один одного, стримувати свої емоції. Відсутність одного з цих чинників робить цей стиль не-ефективним. Дослідники зазначають, це найбільш складний, проте найбільш

ефективний стиль вирішення конфлікту. Для реалізації пропонують використовувати такі фрази: « Я прийшов, щоб вирішити нашу проблему», «Я хочу справедливого рішення для нас обох». Проте такий стиль потребує вміння пояснити свої рішення, вислухати опонента, стримувати власні емоції.

Стиль компромісу. Його сутність полягає в тому, що сторони прагнуть урегулювати розбіжності при взаємних поступках. Цей стиль є найбільш ефективним, обидві сторони хочуть одного і того ж, але знають, що одночасно це є нездійсненним, наприклад, отримати одну посаду або одне приміщення. Недоліком цього стилю вважають перебільшення однією зі сторін своїх вимог, щоб у подальшому виглядати поступливим, співчутливим. Рекомендують використовувати такий стиль вирішення конфлікту в наступних ситуаціях:

- обидві сторони мають переконливі аргументи та однаковий рівень влади;
- задоволення бажання для однієї зі сторін не є дуже значущим;
- такий варіант можна розглядати як тимчасовий через нестачу часу для остаточного вирішення конфлікту або неефективності інших варіантів;
- можливість отримати менше, ніж утратити все;
- у підсумку зберегти взаємовідносини.

Стиль ухилення реалізується, зазвичай, коли проблема не є такою важливою, учасник конфлікту не відстоює своїх прав, не співпрацює ні з ким для вироблення рішення та не хоче витрачати час і сили на її вирішення. Цей стиль рекомендується в тих випадках, коли одна зі сторін має більшу владу або відчуває, що помиляється, або вважає, що немає серйозних підстав для продовження контактів. Цей стиль не є втечею від проблеми або ухиленням від відповідальності. Відхід або відстрочення можуть бути відповідною реакцією на конфліктну ситуацію. Такий стиль використовують, коли мають справу з конфліктною особою. Можливо використовувати стиль ухилення, якщо:

- джерело конфлікту неважливе порівняно з іншими, більш важливими завданнями;

- учасник конфлікту не може і навіть не хоче вирішувати проблему на свою користь;
- має недостатню владу задля вирішення конфлікту у прийнятний для неї спосіб;
- хоче виграти час, щоб вивчити ситуацію та отримати додаткову інформацію перед тим, як прийняти рішення;
- термінове вирішення конфлікту є небезпечним, адже відкрите обговорення проблеми тільки погіршить ситуацію;
- підлеглі самі можуть вирішити конфлікт;
- вирішення проблеми може погіршити самопочуття людини;
- у конфлікті беруть участь складні для спілкування люди, зокрема грубіяни, скаржники.

Стиль пристосування означає, що учасник конфлікту діє спільно з іншою стороною, але при цьому не намагається відстоювати власні інтереси з метою згладжування та відновлення нормальної робочої атмосфери. К. У. Томас і Р. Х. Кілменн вважають, що іноді такий стиль є єдиним способом вирішення конфлікту, адже в такому випадку ви відтерміновуєте задоволення своїх інтересів, до яких можна повернутися пізніше за сприятливих обставин [15]. Рекомендують користуватися стилем пристосування за таких ситуацій:

- важливим є встановлення спокою і стабільності, ніж вирішення конфлікту;
- предмет суперечки не є суттєвим для вас або не дуже хвилює;
- краще зберегти добрі стосунки, ніж відстоювати власну думку;
- усвідомлюєте, що не маєте рацію;
- відчуваєте нестачу влади або шансів задля перемоги.

Жоден із визначених стилів вирішення конфлікту не може бути виділений як найкращий. Необхідно навчитися ефективно використовувати кожний з них і свідомо робити той або інший вибір, ураховуючи конкретні обставини.

Для успішного вирішення конфлікту рекомендують скласти карту конфлікту, запропоновану Х. Корнеліусом і Ш. Фейєром [10]. Карта допомагає

виробити стратегію та способи вирішення конфліктних ситуацій. Складання карти передбачає такі етапи:

1. Загальне визначення проблеми конфлікту.
2. За можливості встановити істинну причину конфлікту.
3. Дійсні учасники конфлікту (окремі співробітники, групи, відділи)
4. Реальні потреби і побоювання кожного з учасників конфлікту.
5. Характеристика міжособистісних відносин учасників конфлікту.
6. Ставлення до конфлікту осіб, які не беруть у ньому участь, проте зацікавлені у вирішенні.

На думку фахівців, така карта дозволяє обмежити дискусію формальними рамками, щоб запобігти зайвим емоціям, створити можливість спільного обговорення проблеми, висловити вимоги та бажання, з'ясувати свої погляди та думки інших, створити атмосферу емпатії, обрати оптимальні шляхи вирішення конфлікту.

Р. Акофф і Ф. Емері виділяють такі стратегії з управління конфліктами:

1. Усунення конфлікту, що передбачає зміни в навколишньому середовищі, за яких учасники перестають конфліктувати. Виділяють такі способи впливу: дії, спрямовані на те, щоб учасники не впливали один на одного, продовжуючи робити те ж саме; «ізоляція учасників»; поповнення нестачі ресурсів, через які стався конфлікт; видалення учасників конфлікту з цього оточення.

2. Вирішення конфлікту, що передбачає зміни в поведінці або властивостях учасників, за яких більше не конфліктують.

3. Стратегія «Вирішення конфлікту», що передбачає вибір одним із учасників такого способу дій з безлічі доступних, який би максимізував його очікувану питому цінність. Тут перед суб'єктом конфліктів стоїть дилема: він може вийти з конфліктного оточення або змінити власну поведінку, тобто змінити себе [1].

У практиці прогнозування конфліктів та їх попередження в міжособистісній взаємодії з успіхом може бути застосований *транзактний*

аналіз. Конфлікт або припинення транзакту спостерігається у тому випадку, коли партнер не реагує на стимул-реакцію, спрямовану в позицію *Дорослого*, а реагує з іншої позиції.

Конструктивне ведення розмови можливе у випадку, якщо вдається проігнорувати стимул-реакцію, спрямовану в позицію *Батька* або *Дитини*, і відповісти з позиції *Дорослого*, стимулюючи стан *Дорослого* в партнера. Прозорість і досвід потрібні, коли має місце прихована транзакція. Це комунікації з підтекстом. Він відчувається в інтонації, погляді, мові рухів тіла. За змістом стимул-реакцію спрямовано з позиції *Дорослого* в позицію *Дорослого*. Але особистісний сенс повідомлення, який вгадує партнер, виходить з іншої позиції. Реакція, якщо не дотримуються правила безконфліктної взаємодії, спрямована, зазвичай, саме на приховану позицію. Партнер обурюється: «Що я такого сказав?». До прикладу, розглянемо діалог:

А. Де моя папка?

Б. Чому ви думаєте, що вона в мене?

А. З чого ви це взяли? Я просто запитав.

Напруження виникає, бо прихована позиція дратує більше, ніж явна. Зрозумівши її, необхідно поводитися так, ніби вона явна, прагнучи при цьому не допускати конфліктної ситуації. Аби розмова була конструктивною, необхідно намагатися проігнорувати підтекст і відповідати так, як ніби звернення дійсно йде з позиції *Дорослого* і ми, природно, відповідаємо тим самим.

Якби співробітники завжди діяли з позиції *Дорослого*, у колективі не було б конфліктів. Проте в житті існує багато психологічних ігор, заснованих на нав'язуванні партнерові психологічної позиції *Батька* або *Дитини*. За своєю сутністю, ці ігри є маніпуляціями, мета яких стає здобуття тієї або іншої вигоди в стосунках із партнером. Їх опис подається в книзі Еріка Бйорна «Ігри, в які грають люди. Психологія людських взаємин».

Аби бути не втягнутим у маніпулятивну гру, потрібно вчасно розпізнати, яку психологічну позицію вам нав'язують, і, якщо вам це не подобається,

стимулювати в маніпулятора позицію *Дорослого*, що, звичайно ж, можна зробити, лише впоравшись із власним бажанням опікати, розпоряджатися або підкорятися.

Отже, у процесі ділового спілкування людей незалежно від їх соціальних ролей найважливіше значення набуває можливість сприймати або пізнавати один одного. В основі цього лежить активна діяльність людей у певному контексті міжособистісних стосунків.

Для спілкування люди повинні виражати думки і почуття тим, з ким вступають у спілкування, але мають дозволити нашим співрозмовником також виразити свої ідеї, думки і почуття. Спілкування регламентують питання. Для з'ясування проблеми доцільно ставити питання відкритого типу: «Що?», «Де?», «Коли?», «Навіщо?». На відкриті питання неможливо відповісти «так» чи «ні», а потрібна розгорнута відповідь із викладом необхідних деталей. Якщо виникає необхідність конкретизувати проблему та звузити тему обговорення, то ставлять питання закритого типу: «Чи повинен?», «Чи є?», «Чи буде?». Закриті питання передбачають односкладову відповідь.

Науковці рекомендують багато засобів для ***попередження (профілактики) конфліктних ситуацій***. Розглянемо деякі з них.

Найбільш перспективним є попередження розвитку конфліктної ситуації на ранніх стадіях і передусім на стадії її зародження. При цьому не можна не звернути увагу на характерні штрихи, які найчастіше свідчать про зародження конфліктній ситуації. Це можуть бути підкреслена холодність у стосунках; двозначні висловлювання, у яких відчувається підтекст або натяк на щось «відоме»; відчуження співробітника або групи після дискусійного обговорення питання; гарячкість, що повторюється, пов'язана з оцінкою конкретного питання або особи; тривале з'ясування стосунків і т. п. Звичайно ж, неможливо зафіксувати в пам'яті кожен такий штрих, але звертати на них увагу і не залишатися байдужим до їх наслідків керівник зобов'язаний.

Визначальною умовою попередження конфліктних ситуацій є здоровий морально-психологічний клімат у колективі. Для нього характерні повага до

особистості, самокритичність, доброзичливість, планова ритмічність праці, високий авторитет керівника. Здоровий морально-психологічний клімат створює атмосферу комфорту, яка є найбільшою цінністю. Співробітник реагує на ставлення колективу і відповідає так само. Підтримка здорового морально-психологічного клімату є функцією керівника.

Неможливо переоцінити значущість особистого прикладу керівника. За оцінкою співробітників, у його поведінці немає дрібниць. Міцною основою попередження будь-яких негативних явищ у колективі стає реалізований в службовій діяльності керівника принцип «роби, як я».

Колектив організації – складний соціальний організм. Збіг обставин, прикрі помилки, непорозуміння є природними складовими життя колективу. Вони найчастіше впливають на керівника і співробітників несподівано та спонукають до незапланованого перегрупування сил. У таких ситуаціях завжди є привід для різкості, безумовної вимоги та незадоволення. Зберігати в цих умовах емоційну стабільність, професійну компетентність і повагу гідності особистості кожного співробітника, партнера, клієнта – означає уникати багатьох конфліктних ситуацій та зберегти націленість колективу на вирішення основних завдань діяльності.

В усіх конфліктних ситуаціях перш ніж вжити рішучих заходів, необхідно зрозуміти причини збудженого стану співрозмовника та намагатися заспокоїти його. Тільки потім можна братися за прояснення ситуації, що зайшла у безвихідь, шляхом постановки уточнювальних питань у можливо ввічливій і тактовній формі, наприклад: «Я прошу вибачити мою неувважність, але я не зовсім зрозумів вашу позицію. Не могли б ви її уточнити в доступній формі?».

Найбільш ефективним засобом варто визнати усунення з ділового спілкування суджень і оцінок, що ущемляють честь і гідність співрозмовника. Такі судження й оцінки є вкрай небажаними, оскільки вони дуже часто призводять до конфліктів. Утім, усунути з ділового спілкування оцінний підхід до предметів розмови практично неможливо. Тому треба намагатися робити упор на позитивні судження й оцінки, пам'ятаючи, що всі люди прихильно

сприймають позитивну інформацію, а не негативну, яка часто призводить до конфліктних ситуацій. Оцінки мають бути тактовними та не торкатися самого співрозмовника.

Іншим найбільш ефективним засобом попередження конфліктних ситуацій є недопущення при діловому спілкуванні суперечки, оскільки під час суперечки людині рідко вдається зберегти самовладання й гідність. У ній не можна одержати перемогу.

Хорошим засобом попередження конфліктів слугує вміння слухати співрозмовника, оскільки воно є критерієм комунікабельності. Прийнято вважати, що при встановленні довірчого контакту головна роль відводиться тому, що говорять. Проте аналіз спілкування показує, що слухач далеко не остання фігура. Дослідження психологів виявили, що не більше десяти відсотків людей уміють вислуховувати співрозмовника. Типовими помилками є недостатня зосередженість на суті розмови, суб'єктивне сприйняття окремих фактів і аргументів, дратівливість з приводу сказаного. Щоб уникнути цього необхідно, внутрішньо налаштуватися на вислуховування співрозмовника, приглушити свої емоції, щоб об'єктивно оцінити отримувану інформацію та зробити на основі цього відповідні висновки.

Існує активне і пасивне вислуховування. Пасивне вислуховування характеризується невтручанням в розмову (за винятком лише таких фраз, як «Це дуже цікаво», «Я Вас розумію» і т. ін.). Пасивне вислуховування як запобіжний антиконфліктний захід є особливо ефективним, коли співрозмовник починає активно проявляти свої почуття та прагне висловити думку, оскільки до цього він не мав такої можливості. До активного вислуховування психологи відносять: уточнення слів співрозмовника («Що ви хочете цим сказати? Тоді поясніть це більш докладно»), перефразовування («Ви думаєте, що ..., Як я зрозумів Вас, Ви хочете сказати, що ...»), резюмування («Отже, ..., якщо підсумувати сказане Вами, то...»).

Істотно зменшує вірогідність виникнення конфліктної ситуації шаноблива манера розмови. Не варто випускати з уваги той факт, що чемність

не знижує визначеності прохання, але багато в чому перешкоджає прояву у співрозмовників внутрішнього опору, сприяє зняттю негативних емоцій.

8.4. Медіація як сучасний метод розв'язання конфліктних ситуацій

У сучасних дослідженнях, присвячених пошуку технологій вирішення конфліктів, науковці приділяють увагу медіації як сучасному методу вирішення складних ситуацій із залученням третьої сторони до процесу управління конфліктом. Науковці по-різному визначають медіацію, залежно від сфери використання. Узагальнюючи різні підходи до цього поняття, можна зазначити, що медіативний підхід є способом осмисленої, усвідомленої позитивної взаємодії у будь-якій ситуації повсякденного, професійного й побутового життя, який дозволяє попереджувати виникнення та ескалацію конфліктів, регулювати розбіжності там, де проведення процедури неможливе чи недоцільне [18, с.28]. Завдання медіатора як нейтральної сторони – допомогти учасникам конфлікту дійти взаємно прийняттого вирішення суперечливих питань. Будучи посередником, медіатор має сприяти налагодженню діалогу між сторонами задля примирення, не вирішуючи за них проблемну ситуацію. Медіаторами можуть бути психологи, соціальні працівники. У сучасних наукових дослідженнях пропонують такі ролі та функції медіатора як посередника [4,с. 60-62]:

– аналітична – медіатор, виконуючи роль регулятора спілкування між опонентами, створює умови, за яких сторони висловлюють та обговорюють власні точки зору. Його основне завдання – вислухати сторони, використовуючи активне слухання, виокремити основне та важливе, про що хочуть домовитися сторони, та стимулювати їх говорити по суті, звертатися до причини конфлікту, не переходячи на особистості. Аналізуючи причини конфлікту, сторони поступово налагоджують комунікацію з метою усунення протиріч;

– процедурна, коли медіатор слідує за правилами і принципами процедури медіації та нагадує про поведінку сторонам, якщо вони порушують їх.

Зазвичай, основні принципи та правила ведення медіації записують у договорі про медіацію, на дошці або фліп-чарті у приміщенні, де відбуваються переговори;

– терапевтична – одним із важливих ефектів, який виникає під час процедури медіації, є терапевтичний. Медіатор вислуховує з повагою, проявляє емпатію до кожної зі сторін переговорів, створює ситуацію небайдужості. Отже, учасники відчують, що їхні погляди та думки враховуються. Це, у свою чергу, спонукає їх ставитися з повагою до думки опонента. Також завжди присутній момент роботи з емоціями, оскільки висловлення своїх думок учасниками діалогу супроводжується, зазвичай, негативними емоціями, то важливо, щоб ці емоції були чесно висловлені. Це дає змогу позбутися тягара негативних емоцій, що також має терапевтичну дію;

– інформаційно-консультативна – медіатор має володіти знаннями з різних сфер соціально-побутового життя людини, оскільки, певні моменти урегулювання спірних питань вимагатимуть професійного погляду на ситуацію. Та це означає лише надання інформації стосовно питання, а не порада чи наказ до дії. Якщо ж медіатор не має відповідної (юридичної) освіти для того, щоб надати відповідну консультацію, то він має право порадити компетентну особу або орган, до яких можна звернутися за консультацією. Наприклад, медіатор, який має юридичну освіту та є практикуючим адвокатом, може надати роз'яснення стосовно того чи іншого законодавчого акту членам сім'ї, які перебувають у нього на медіації, але він не має права радити, як скористатися в ситуації цим документом;

– контрольна – на етапі укладання угоди про вирішення конфлікту медіатор чітко контролює, щоб якнайбільше варіантів виходу було висловлено учасниками (рекомендується, щоб варіанти були висловлені кожною стороною в однаковій кількості). Реалістичність кожного запропонованого варіанту має бути доведена стороною, яка його висловлює. До цього медіатор постійно спонукає сторони. Наприклад, якщо одна зі сторін пропонує відшкодування завданого збитку іншій на велику суму, то медіатор має перепитати, чи є такі

кошти у сторони чи, можливо, більше підійдуть інші варіанти. Медіатор у жодному разі не пропонує власних рішень, навіть якщо йому здається, що сторони приймають абсолютно неправильні рішення. Виконання у майбутньому пунктів угоди контролюється самими сторонами;

– навчальна, яка передбачає, що медіатор своєю поведінкою (активне слухання, емпатія, уважність) по відношенню сторін створює приклад толерантного ставлення до співрозмовника та цим спонукає сторони ставитися так один до одного. Дотримання правил медіації учасниками діалогу створює ситуацію ненасильницького спілкування та мотивує до кращого розкриття сторін. Учасники процедури медіації засвоюють навички безконфліктної взаємодії при вирішенні суперечливих питань, що має навчальний ефект;

– регулятивна – медіатор допомагає у визначенні ключових позицій, які будуть обговорюватися сторонами, та регулює їхнє вирішення від складного до простого. Отже, вирішуючи найбільш болючі або складні питання сторони можуть автоматично вирішити більш прості.

Дослідники М. Бойко та С. Лабода, узагальнюючи різні наукові підходи до проблеми, розглядають такі моделі медіації:

– *медіація, що орієнтується на вирішення проблеми* (problem-solving or settlement-directed approach). Для медіатора ключовими є інтереси та потреби сторін та їх задоволення при пошуку рішення; учасники медіації спочатку озвучують свої позиції, а потім за допомогою медіатора визначаються пільні цілі та зосереджуються на шляху їх досягнення;

– *трансформативна медіація* (transformative approach) – в учасників медіації є можливість самим обрати хід медіації, у той час як медіатор просто спостерігає за ними. Акцент робиться на спілкуванні сторін, їм дається можливість висловити емоції, проявити емпатію, побачити ситуацію з іншого боку. Отже, учасникам вдається почути один одного і, переживши певну «трансформацію», порозумітися;

– **нарративна медіація** (narrative approach) – медіатори й учасники конфлікту, обговорюючи ситуацію, розповідаючи про те, як вона впливає на них та що означають її наслідки, впливають один на одного під час діалогу;

– **екосистемна або сімейно-орієнтована медіація** (ecosystem or familyfocused approach) використовується при врегулюванні сімейних стосунків, конфліктів. Основна її мета допомогти членам сім'ї подолати кризу та зберегти стосунки з дітьми, інтереси яких стоять на першому місці;

– **медіація, заснована на порозумінні** (understanding-based approach), допомагає вирішити конфлікт шляхом порозуміння, базуючись на тому, що глибоке усвідомлення сторонами їх особистих перспектив, пріоритетів та інтересів, а також розуміння перспектив, пріоритетів та інтересів інших сторін дає їм можливість спільно врегулювати та вирішити конфлікт. У цьому підході передбачається, що не посередник, а самі учасники спору мають кращу можливість для пошуку оптимального рішення;

– **оцінювальна медіація** (evaluation approach). При цьому виді медіації медіатору дозволяється оцінювати та впливати на суть переговорів, а також пропонувати свій варіант рішення у вигляді рекомендацій [3].

Фахівець у галузі конфліктології А. Гірник запропонував функціональну класифікацію напрямів медіації:

– сімейна медіація – метою переговорів є налагодження стосунків між чоловіком та дружиною, дітьми та батьками, обговорення процесу розлучення і поділу майна;

– шкільна медіація – урегулювання різноманітних конфліктів, які виникають під час навчального процесу серед його учасників;

– медіація в громаді – вирішення спорів між сусідами, обговорення питань про хуліганство і бійки, псування майна, суперечки щодо собак, спори між власниками квартир і тих, хто їх орендує, конфлікти родичів;

– медіація у комерційних суперечках;

– посередництво в цивільних і кримінальних справах, менеджмент трудових конфліктів, управління конфліктами в роботі;

– посередництво в конфліктах між владними структурами і громадою, до яких належать конфлікти з питань екології, конфлікти, пов'язані з неправильним плануванням новобудов;

– посередництво в політичних конфліктах;

– міжнародне посередництво [7].

Науковець Н. Білик зазначає, що медіація має відбуватися в психологічно безпечному просторі. Для того, щоб простір був фізично і психологічно безпечним, необхідно дотримувати певних умов. Ці умови, зокрема, представлені А. Маслоу в описі змісту потреби в безпеці: прагнення до «захищеності, стабільності, залежності, захисту, відсутності страху, тривоги і хаосу; потреби в структурі, порядку, законі і обмеженнях; силі покровителя» [11, с. 63], які значною мірою реалізуються як в процедурі медіації, так і в медіативному підході. Насамперед це відбувається завдяки дотриманню принципів і правил медіації, які передбачають заборону на образи, насильницькі дії, порушення конфіденційності та сприяють задоволенню потреби людини в захищеності. Завдяки тому, що при першій зустрічі подається детальне роз'яснення цілей і завдань процедури медіації, а також її покроковий опис, в учасників знімається почуття тривоги та задовольняється їхня потреба в стабільності, структурі і порядку, відсутності хаосу й невизначеності. Задоволення ж потреб у захисті й залежності здійснюється за допомогою безоцінного і емпатійного ставлення медіатора до сторін конфлікту. Крім того, психологічна безпека значною мірою залежить від проявів поваги учасниками один до одного[4].

Питання для повторення

1. Які конструктивні функції притаманні конфлікту?
2. Які деструктивні функції має конфлікт?
3. Які стадії протікання конфлікту визначають науковці?
4. Якими є узагальнені причини виникнення конфлікту?
5. У чому полягає міжособистісний конфлікт?

6. У чому виявляється особливість міжгрупового конфлікту?
7. Чому виникає внутрішньоособистісний конфлікт?
8. Що таке латентний конфлікт?
9. Хто розробив найвідомішу стратегією поведінки в конфліктній ситуації?
10. У чому полягає стиль суперництва або конкуренції?
11. У чому полягає стиль співпраці?
12. У чому полягає стиль компромісу?
13. У чому виявляється стиль ухилення?
14. Як виявляється стиль пристосування?
15. Що допомагає виробити карта конфлікту?

Завдання для самоперевірки

1. Сформулюйте визначення конфлікту, його конструктивні і деструктивні функції.
2. Засвойте типи конфліктогенів та опишіть їх.
3. Створіть порівняльну таблицю з типами поведінки людей під час конфлікту.
4. Опишіть організаційно-управлінські причини виробничих конфліктів
5. Охарактеризуйте типологію конфліктних особистостей (за С. М. Ємельяновим).
6. Визначте головні чинники конструктивного вирішення конфлікту. Проаналізуйте й засвойте надані рекомендації.
5. Охарактеризуйте медіацію як сучасний метод розв'язання конфліктних ситуацій.

Тести для самоконтролю

1. Визначте причину виникнення будь-якої конфліктної ситуації:

- а) наявність конфліктної ситуації і інциденту;
- б) наявність конфліктної ситуації;
- в) наявність інциденту;
- г) наявність незадоволених потреб у одній (декількох) сторін конфлікту.

2. Управління конфліктами – це:

- а) цілеспрямоване усунення чинників, що спровокували конфлікт і корекція поведінки учасників конфлікту;
- б) цілеспрямований вплив на учасників конфлікту з метою досягнення певної мети;
- в) цілеспрямований вплив на власну поведінку учасника (ів) конфлікту;
- г) корекція поведінки всіх учасників конфлікту.

3. Вирішення конфлікту можливе за умови:

- а) зміни самої конфліктної ситуації;
- б) зміни ставлення сторін до активних дій;
- в) зміни способу дії однієї зі сторін;
- г) припинення на певний час інциденту.

4. Характерною ознакою поведінки особистості, яка перебуває у Его-стані «Дорослий» є:

- а) емоційне самоствердження;
- б) усвідомлене сприйняття дійсності;
- в) директивна і авторитарна взаємодія з іншими особами;
- г) спонтанне сприйняття дійсності.

5. Нонконформізм – модель розвитку взаємовідносин між особистістю і колективом, коли:

- а) особистість підкорює собі колектив;
- б) особистість і колектив мають оптимальні відносини;
- в) особистість підкорюється колективу;
- г) особистість і колектив знаходяться в конфліктних відносинах.

Література

1. Акофф Р. О целеустремленных системах. М. : Книга по требованию, 2012. 270 с.
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ, 2000. 551 с.

3. Базовый курс медиации: рефлексивные заметки /М. Бойко и др.; под ред. С.В.Лабоды. Минск; Медисонт, 2011.316 с.
4. Білик Н. М. Соціально-педагогічна технологія медіаторства у вирішенні конфлікту між молодшими підлітками : дис... канд. пед. наук: 13.00.05 /Чернівецький національний університет, Чернівці. 2017. 268 с.
5. Біловодська О. А., Кириченко Т.В. Управління конфліктами в системі управління людським потенціалом підприємств. Економіка і суспільство. Вип.10. 2017. С. 179-180.
6. Бремсон Р. М. Общение с трудными людьми. Киев: Внешторгиздат, 1991.118 с.
7. Гірник А. М. Соціальна конфліктологія і програма відновного правосуддя: теорія і практика: посіб. для викладачів. Київ, 2009. 188 с.
8. Емельянов С. М. Практикум по конфликтологии. 3 изд. СПб.: Питер, 2009. 384 с.
9. Конфліктологія [Електронний ресурс]. URL: <http://www.igidravlika.com/novosti/9-podrobnayaklassifikacziya-konfliktov-prichiny-kotoryx-ix-vyzyvayut-i-dinamika-protekaniya-ponyatie-qkonfliktogenq.html>
10. Корнелиус Х., Фейер Ш. Выиграть может каждый. М.: Наука, 1992. 11 с.
11. Маслоу А. Мотивация и личность.СПб.: Питер, 2008.352 с.
12. Прищак М. Д., Лесько О. Й. Етика та психологія ділових відносин. URL:https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/12lesko_etika_ta_psihologiya_dilovih_vidnosin/p7.html.
13. Прищак М. Д., Мацко М. А. Психологія. URL: https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/3prishak_psihologiya_ch1/1352.html.
14. Психологія конфлікту: комплекс навчально-методичного забезпечення. Укладач: Кононець М. О. Київ : НТТУ «КПІ ім. І. Сикорського», 2017. – 48 с. URL: http://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/26393/1/Psykholohiia_konfliktu_metodychka.pdf.

15. Скотт Д. Г. Конфликты. Пути их преодоления. Киев: Внешторгиздат. 1991.192 с.

16. Сулимова Т. С. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов: учеб. пособие для студентов. М.: Инт-т практ. Психологии. 1996. 171 с.

17. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посібник. Київ : ВД «Професіонал», 2004.304 с.

18. Шамликашвили Ц. А., Хазанова М. А. Метод «школьная медиация» как способ создания безопасного пространства и его психологические механизмы. Психологическая наука и образование. 2014. №2. С. 26-33.

Розділ 9. ПРОФЕСІЙНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

9.1. Роль етики у ділових відносинах.

9.2. Особливості ділового етикету та протоколу.

9.3. Етика ділових взаємовідносин керівника та підлеглих.

Основні поняття: етика, етикет, етичний бізнес, Декларація Ко, етичні принципи роботи сучасного бізнесу, професійна етика, етичні правила, етика ділових відносин, діловий етикет, сфери та форми ділового етикету, протокол, , керівник, підлеглий, мобінг.

9.1. Роль етики у ділових відносинах

Вимогою сьогодення є підготовка компетентних фахівців економічної галузі, які мають розвинену здатність до встановлення успішних бізнес-відносин з партнерами та в організаціях на етичній основі.

Етика бізнесу – це правила, норми, що регулюють відношення суб'єктів бізнесу. Етичний бізнес – це чесність, порядність, повага до партнерів, дотримання даного слова, здатність ефективно функціонувати на ринку згідно з чинними законами, встановленими правилами і традиціями [1, с.12].

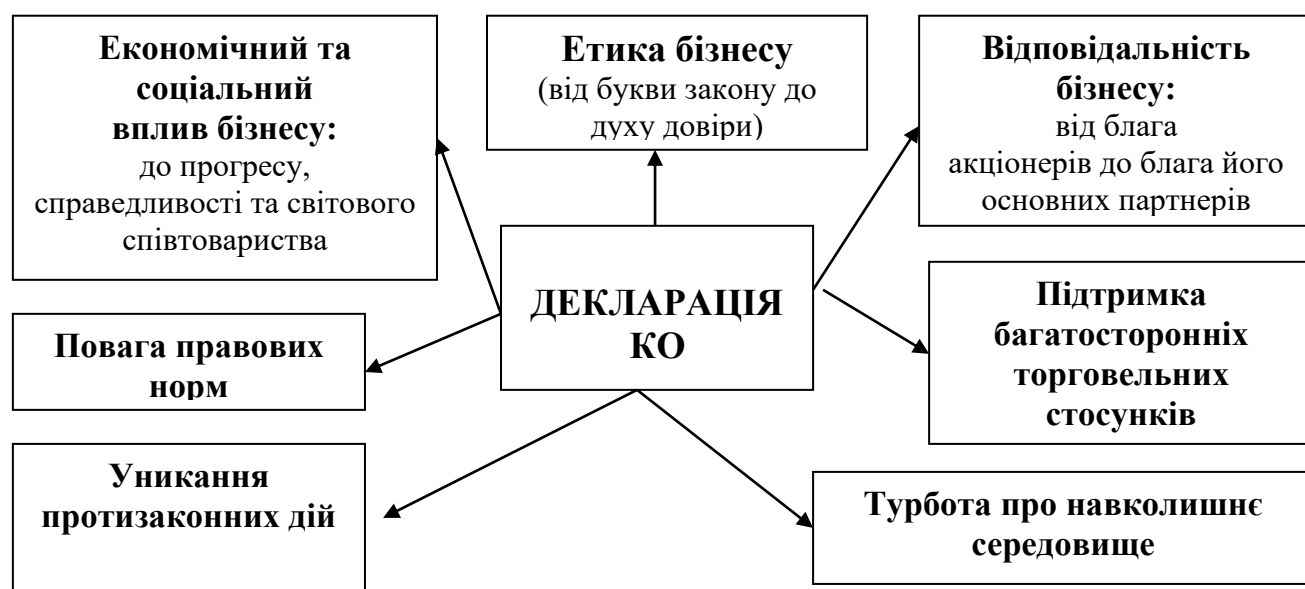


Рис. 9.1. Принципи роботи сучасного бізнесу

Значним здобутком для ведення сучасного бізнесу стала прийнята бізнес-представниками відомих міжнародних корпорацій та підприємств Декларація Ко – «Принципи бізнесу» [7] (рис. 9.1.)

Активну роль у становленні етичних засад сучасного бізнесу мають дослідження європейських, американських та японських науковців і рекомендації представників бізнес-еліти, згідно з якими доведено, що дотримання етичних принципів діяльності сприяє підвищенню рентабельності виробництва, конкурентноспроможності продукції, відповідальності співробітників тощо.

Підприємництво, яке засновано на нечесній конкуренції, неповазі, грубому ставленні до партнерів, клієнтів, покупців стає гальмом економічних успіхів, перетворюється на «чорний бізнес», веде до дестабілізації всього суспільства [1; 2].

Отже, справжня етична позиція сучасного бізнесмена в ділових відносинах має ґрунтуватися на врахуванні як власних інтересів, так і інтересів партнерів, важливих потреб суспільства в цілому.

У практиці сучасного світового менеджменту поширення набули етичні нормативи, що забороняють шахрайство, вимагання, підношення подарунків посадовій особі, розпалювання конфліктів на ґрунті зіткнення інтересів, ухиляння від сплати податків, продаж недоброякісної продукції, розкриття секретів підприємства, незаконне використання інформації, отриманої у особи, яка довіряє тобі [3].

Провідні світові корпорації витрачають мільйони доларів на навчання співробітників хорошим манерам, умінню правильно спілкуватися, оскільки розуміють, що ці колосальні суми є інвестиціями в успіх загальної справи.

Результативність ділового спілкування фахівця будь-якої сфери діяльності визначає симбіоз його професійних та моральних якостей. Йдучи до поставленої мети, особистість завжди демонструє оточенню власну професійну культуру – відповідність поведінки, мовлення, слухання загальноприйнятим нормам і принципам, а також вимогам, що висувають до певної професії [2, с. 40].

Наприклад, економічна діяльність має здійснюватися з урахуванням формальних законів і нормативів, які визначають юридичні аспекти відносин із

партнерами та особливості організації самого підприємства, компанії а також дотримання неформальних норм, що регламентуються правилами професійної етики.

До поняття *«професійна етика»* належать моральні обов'язки, у яких відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег за професією, до партнерів, до суспільства загалом. Це, насамперед, усвідомлення своєї моральної відповідальності й готовність виконувати свій професійний обов'язок [2, с.41].

Ринкова економіка України впевнено розвивається й потребує фахівців професіоналів, які дотримуються етичних засад ведення бізнесу.

Т. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук виділяють наступні фактори, що стимулюють розвиток етичної поведінки сучасного фахівця: економічний, законослухняність та виховання [2, с.43].

Перший фактор – економічний. Він ґрунтується на чесному та відповідальному ставленні до якості товару та послуг, які постачають на ринок.

Другий фактор – законослухняність. Це не тільки дотримання букви закону, але і його виконання за будь-яких умов.

Третій фактор – виховання. Внутрішні закони, моральні норми та загальнолюдські цінності визначають зовнішню поведінку ділової людини, її дії та вчинки [2, с. 43].

Необхідно наголосити, що саме американськими підприємцями раніше за інших розроблено і запроваджено у сферу ділових відносин наступні етичні норми:

- увага до особистості співробітника, його індивідуальних особливостей (рис характеру, світогляду, потреб, емоцій);
- надання можливостей для вільного розкриття особистості;
- захист від необґрунтованих утручань у приватну сферу робітника;
- гарантія прав і свобод співробітників, відсутність дискримінації за будь-якою ознакою;
- справедлива оплата праці (однакова винагорода за рівноцінну працю);

- урахування потреб у спеціальних гарантіях для співробітників (наприклад, медичне страхування);
- участь співробітників в управлінні підприємством;
- довіра під час спільної роботи;
- чесна поведінка у відносинах із партнерами;
- увага до інтересів споживачів;
- захист навколишнього середовища[1;2].

Сучасний рівень професійної етики в Україні розвивається з орієнтацією на європейські стандарти з урахуванням національного досвіду та культури, тому затребуваними професійними якостями фахівця економічної галузі є відповідальність за справу, чемність, пунктуальність, дотримання свого слова та законності, коректність, повага до партнера, толерантність, відповідальність за чистоту довкілля тощо.

9.2. Особливості ділового етикету та протоколу

***Етикет** – це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Етикет є певною формою церемоніалу, це мова символів [1, с. 31].*

Специфікою ділової комунікації є обов'язкове дотримання етикету, основна мета якого – регламентація форм поведінки, які можуть полегшити спілкування та взаєморозуміння між діловими партнерами, співробітниками, керівниками та підлеглими в різних ділових ситуаціях.

Представники сучасного бізнесу активно користуються правилами етикету, які ґрунтуються на загальнолюдських нормах спілкування, серед яких наступні:

- гуманізм і людяність, які вимагають від людини бути ввічливою, тактовною, чемною;
- доцільність дій (дозволяє людині вести себе розумно, просто, зручно);

- краса поведінки, шляхетність;
- дотримання звичаїв і традицій тієї країни, у якій перебуває людина [4].

Діловий етикет – це особлива форма прояву моральної культури особистості, оскільки хороші манери є зовнішнім відображенням її внутрішньої культури [1].

Загальновідомо, що на роботі кожна людина є об'єктом уваги співробітників, керівництва, які звертають увагу на її привітання, уміння спілкуватися, слухати, проявляти повагу до інших тощо.

Діловий етикет зобов'язує особистість:

- бути ввічливою до всіх співробітників та клієнтів (думка кожного клієнта впливає на імідж підприємства, організації);
- ділові зустрічі, наради починати та закінчувати вчасно;
- на всі дзвінки і листи клієнтів обов'язково та вчасно давати відповіді;
- прийняті рішення виконувати в зазначені терміни;
- бути охайною, одяг має відповідати дрес-коду [2; 3].

Дотримання правил і вимог службового етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню позитивного морально - психологічного клімату для співробітників та ефективній діяльності організації, підприємства. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі, у яких передбачено норми взаємин та правила службового етикету [1, с. 41].

Крім основних принципів і норм ділової поведінки, в етикеті існують правила переваг, які мають керівники перед підлеглими.

Прояви ділового етикету не є можливими за відсутності сформованих у особистості таких рис, як чесність, ввічливість та тактовність.

Відомі підприємці світу визнали чесність бізнесмена – запорукою його ефективних та довготривалих відносин із компаньйонами. Над дверима Лондонській біржі вибито в мармурі: «Моє слово – закон», що може свідчити про наступне: немає вище закону для підприємницької діяльності, ніж слово, дане партнеру [1;3].

Ввічливість проявляється через привітне звернення до іншої людини, уміння пам'ятати її ім'я та найважливіші події її життя. Справжня ввічливість неодмінно доброзичлива і щира. Протилежністю ввічливості є грубість, хамство, зневажливе і зарозуміле ставлення до оточення.

Тактовність – це складне етичне поняття, основними компонентами якого є повага, скромність, делікатність, почуття міри. Протилежністю тактовності є безтактність.

Безтактно під час ділового спілкування:

- без поважної причини відмовлятися від обговорення запропонованої співрозмовником теми;
- обговорювати питання, які можуть викликати у присутніх неприємні спогади, образити їх;
- дозволяти собі недоречні жарти, іронізувати над присутніми або говорити про відсутніх;
- голосно розмовляти під час ділових заходів або вести бесіди про особисті, інтимні справи;
- мати незадоволений вираз обличчя або постійно пред'являти претензії до співрозмовників;
- нав'язливо демонструвати люб'язність і привітність.

Важливими сферами та формами ділового етикету є:

- офіційні та протокольні форми привітання та представлення;
- подарунки в сфері ділових відносин;
- етикет національних символів;
- візитна картка;
- діловий одяг;
- ділова субординація тощо [1, с. 40].

Починається етикет з порядку представлень, знайомств і привітань.

На початку встановлення ділового контакту необхідно привітатися, відрекомендуватися (назвати посаду, прізвище, ім'я та по батькові). Якщо є

орієнтація на довгострокові контакти, вручити візитівку з номерами телефонів для зв'язку.

У ділових колах вважається кращим варіантом першого знайомства, яке організоване за допомогою знайомого посередника – третьої сторони, оскільки це викликає більше довіри.

Посередник має дотримуватися наступних правил етикету. Представляти нижчого за посадою вищому, молодшого за віком – старшому, чоловіка – жінці. Гендерні та вікові показники не є пріоритетними, порівняно з діловою субординацією. Одну особу представляють групі, а новоприбулих – присутнім.

Руку для потискання першим подає той, кому представляють особу. При цьому саме він відповідає: «Дуже приємно», «Радий познайомитися», «Давно хотів з вами познайомитися».

Якщо під час представлення було допущено помилку (неправильно назвали ім'я або посаду), необхідно одразу максимально делікатно це виправити.

Після представлення нові знайомі обмінюються рукостисканням, яке має бути не занадто сильним або слабким. Важливо звертати увагу, як людина подає руку, оскільки це є невербальним засобом спілкування, яке містить інформацію про особливості ставлення до партнера. Потиск руки долонею вниз засвідчує наміри домінувати, вверх – готовність до пасивного спілкування.

Існують правила етикету і стосовно форми вітання. Фахівці рекомендують подивитися партнеру в очі та посміхнутися. Це робиться з метою встановлення атракції – формування позитивного враження.

Слова, якими ділові партнери звертаються один до одного на знак вітання, мають бути дружніми і доброзичливими. При вітанні треба називати ім'я партнера, оскільки це прояв поваги до нього.

Офіційною формою звернення до чисельної аудиторії є «пані та панове».

Церемонія прощання, тобто завершення спілкування, також має свої правила. Отже, першим прощається той, хто уходить. Якщо відвідувач займає

високу посаду або є важливим діловим партнером, бажано проводити його до виходу. Так демонструється повага та ввічливе ставлення до особи.

До слів прощання обов'язково варто додати слова подяки (за те, що вислухали, приділили час, спробували зрозуміти, увійшли в становище, надали підтримку тощо).

Правила ділового етикету необхідно виконувати всім, незалежно від власних бажань, настрою і навіть у тих ситуаціях, коли є образи, непорозуміння.

На офіційних заходах (прийомах, переговорах тощо), особливо міжнародного рівня, вимоги до етикету підвищуються, а правила ускладнюються, оскільки мають ураховуватися культурні та національні чинники: традиції, звичаї, релігійні погляди тощо [3].

Тактовними та ввічливими люди не народжуються. Ці особливості поведінки розвиваються не тільки під впливом зовнішнього середовища та процесу виховання, але й завдяки бажанню самої людини.

9.3. Етика ділових взаємовідносин керівника та підлеглих

Поведінка керівника, його ставлення до роботи часто є прикладом для підлеглих. Не випадково американські бізнесмени наголошують на тому, що краще витратити десять тисяч доларів на пошуки розумного, вихованого менеджера, який вміє працювати з людьми, чим потім втратити сто тисяч доларів через невдалого керівника, який не вміє конструктивно взаємодіяти з підлеглими та клієнтами [9].

Поєднання професійних, ділових та особистісних якостей є умовою успішної діяльності керівника (менеджера), оскільки неправильно абсолютизувати тільки професійні або тільки людські якості.

Результати опитування президентів відомих корпорацій показали, що сучасні керівники мають володіти такими якостями та стандартами поведінки: широта поглядів і глобальний підхід до проблем; перспективне бачення та

гнучкість; ініціативність та рішучість, особливо в умовах ризику; завзятість у роботі та безперервне самовдосконалення.

Серед особистісних якостей керівника були виділені наступні: уміння чітко формулювати цілі та настанови; готовність сприймати думки інших; неупередженість, безкорисливість і лояльність; здатність повністю використовувати можливості підлеглих правильною їх розстановкою та справедливим ставленням до них; особиста привабливість; здатність згуртовувати співробітників і створювати їм сприятливу атмосферу для роботи [8].

К. Томас і Р. Кілменн довели, що існує три форми спілкування керівника з підлеглими [9]. *Перша форма спілкування – субординаційна*, її головною характеристикою є дотримання значної дистанції між керівником і підлеглими.

Друга форма спілкування – службово-товариська. Має місце при чіткому розмежуванні професійних повноважень та взаємоповазі керівника і підлеглих. Така форма спілкування сприяє зміцненню корпоративної культури організації.

У разі дотримання керівником *третьої форми спілкування – дружньої*, відбувається недотримання професійних повноважень, що призводить до «розмивання» відносин між керівником та його підлеглими. Негативним наслідком такої форми спілкування є втрата контролю за виконанням професійних обов'язків та якістю результатів діяльності організації [9].

Різні ділові ситуації вимагають гнучких форм поведінки від керівника, проте є важливі етичні принципи, дотримання яких, як показує життєва практика, допоможуть здобути авторитет та повагу, зміцнити власний імідж.

Керівник має з повагою ставитися до всіх без винятку підлеглих з метою запобігання виробничих конфліктів. Важливо дотримуватися принципу: чим більшою є заслуга співробітника, тим більшою має бути його винагорода. Керівникові доводиться як заохочувати підлеглих до роботи, так і критикувати за помилкові дії, накладати стягнення. Нищівна критика ображає, тому треба

вміти конструктивно критикувати – робити акцент на недоліках роботи, помилкових діях і не переходити на особистісні якості підлеглого [1;2;9].

Мета конструктивної критики – орієнтувати співробітника на якісний результат діяльності.

Критика підлеглих має такі різновиди:

- критика підбадьорювання («Нічого, іншим разом зробите краще»);
- критика докір («Ну що ж Ви! Я так на Вас розраховував»);
- критика надія («Сподіваюся, що наступного разу Ви виконаєте це завдання краще»);
- критика похвала («Ви добре виконуєте роботу, але не цього разу»);
- безособова критика («У нас є працівники, які не справляються... Не будемо називати їх прізвища»);
- критика співчуття («Я добре Вас розумію, тому зрозумійте і Ви, що так робити не можна»);
- критика здивування («Як? Невже Ви не впоралися з завданням?»);
- критика іронія («Робили, робили і наробили....»);
- критика зауваження («Не так зробили. Іншого разу порадьтеся»);
- критика попередження («Якщо Ви ще раз зробите не так, звинувачуйте себе»);
- критика вимога («Роботу Вам доведеться переробити») [2, с.220].

Підлеглі добре розуміють різницю між поганим та хорошим керівником. Мірилом хорошого керівництва є правильно організована робота, яка стає цікавою, а її результати – якісними. Передумовою підвищення ефективності праці підлеглих є розумно визначена керівником свобода їхніх дій.

Хороший керівник запов'язаний уміти точно і своєчасно оцінити виконану роботу, справедливо відзначити трудові досягнення. Також він має знати думку підлеглих із приводу прийнятих виробничих рішень [2, с. 218].

Умовою ефективного керівництва є вибір різних стратегій взаємодії (авторитарна, демократична, ліберальна), залежно від того, якої вимагає певна виробнича ситуація. Отже, керівник має розвивати гнучкість власної поведінки.

У свою чергу кожний підлеглий має опанувати комунікативні уміння з метою побудови продуктивних ділових відносин не тільки з керівництвом, але й з іншими співробітниками на основі поваги, взаєморозуміння, ввічливості, тактовності. Підлеглий має дотримуватися посадової субординації, а також бути пунктуальним, коректним і відповідальним за результати своєї діяльності.

Одним з проявів нестатутної поведінки співробітників є *мобінг* – поширене явище у діловій сфері відносин. Це *форма психологічного тиску на співробітника з боку інших членів колективу або керівництва з метою зміни місця праці* [5, с. 3]. Мобінг принижує почуття власної гідності, підриває ділову репутацію, доводить «жертву» до розвитку психічних або психо-соматичних захворювань [6, с.134].

Поширеними чинниками розвитку мобінгу є: помста, заздрощі, нудьга, самоствердження, особисті якості «жертви», які не влаштовують інших, кризова ситуація на підприємстві, скорочення робочих місць, розмиті межі відповідальності і службових обов’язків працівників, несправедливий розподіл навантаження тощо.

За результатами дослідження Н. Чередниченка ознаками мобінгу є цькування, чвари, підсиджування, плітки, інтриги, хамство, деструктивна безперервна критика, висміювання, бойкот, поширення неправдивої інформації, сексуальні домаганні тощо [10, с. 285].

Своєчасні профілактика, виявлення та припинення мобінг-конфлікту є запорукою ефективної роботи керівника організації та всіх її співробітників.

Отже, етичні норми поведінки є важливим регулятором взаємовідносин на підприємстві, організації. Дотримання їх усіма співробітниками сприяє успішній діяльності організації, підприємства, а порушення створює перешкоди, що негативно впливатимуть на ділову репутацію співробітників та імідж організації.

Питання для повторення

1. Які існують «принципи бізнесу» відповідно Декларації Ко?

2. Що треба зробити для поширення етичних норм в українському бізнесі?
3. Як ви розумієте принцип: «Чесним у бізнесі бути вигідно»?
4. Які фактори стимулюють розвиток етичної поведінки сучасного фахівця економічної галузі?
5. Які правила ділового етикету ви засвоїли?
6. Які ви знаєте принципи керівництва?
7. Які існують продуктивні форми спілкування керівника з підлеглими (за К. Томасом, Р. Кілменном)?
8. Які є види критики підлеглих керівником?
9. Що таке мобінг і які наслідки для особистості він має?

Завдання для самоперевірки

1. Ознайомтеся з поняттям «етика бізнесу», визначте його головні характеристики.
2. Дайте визначення поняттям «професійна етика» та «професійний етикет». Поясніть їх значення у діловому спілкуванні.
3. Назвіть сфери та форми ділового етикету.
4. Сформулюйте визначення ділового етикету як складової процесу спілкування.
5. Законспекуйте основні правила ділового етикету бізнес- партнерів.
5. Проаналізуйте та запам'ятайте особливості побудови конструктивних взаємовідносин керівника з підлеглими.

Тести для самоконтролю

1. Встановлені правила поведінки сторін під час ділової взаємодії – це:

- а) мораль;
- б) етикет;
- в) договір;
- г) етика.

2. Вважається неетичним телефонувати партнеру у неробочий час без попередньої домовленості і екстреної необхідності після:

- а) 18:00;
- б) 19:00;
- в) 20:00;
- г) 21:00.

3. Незначні порушення етичних норм спілкування призводять до санкцій:

- а) моральних;
- б) кримінально-процесуальних;
- в) матеріальних;
- г) економічних.

4. Багатство словникового запасу ділової людини, точність, виразність і доступність використовуваних нею слів визначає її культуру:

- а) фонетичну;
- б) синтаксичну;
- в) морфологічну;
- г) лексичну.

5. Мобінг – це ...

а) форма психологічного тиску на співробітника з боку інших членів колективу або керівництва з метою зміни місця праці;

б) форма психологічного тиску на співробітника з боку інших членів колективу або керівництва з метою підвищення зарплати;

в) форма психологічного тиску на співробітника з боку інших членів колективу або керівництва з метою підвищення продуктивності праці;

г) форма психологічного тиску на співробітника з боку інших членів колективу або керівництва з метою зміни поведінки.

Література

1. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
2. Етика ділового спілкування: навч. посібник / за редакцією Т. Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
3. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посібник. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 224 с.
4. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посібник. Київ: Знання, 2007. 143 с.
5. Ларченко Н. Моббинг или психологическое насилие в трудовом коллективе. Волгоград: Волгоградский областной центр медицинской профилактики, 2015. 25 с.
6. Марисюк К. Мобінг: поняття, суть та питання криміналізації. URL: http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/44636/2/2018n889_Issue_7_Marysyuk_K-
7. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. Харків : НТУ «ХП», 2006. 364 с.
8. Тоехиро Коно. Стратегия и структура японских предприятий : пер. с яп. / Тоехиро Коно. М. : Прогресс, 1987. 384 с.
9. Чмут Т. К., Чайка Г. Л.. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2003. 223 с.
10. Чередніченко Н. Мобінг і булінг у трудовому процесі. Право і безпека. 2012. № 5. С. 283–286. с. 285

ЗАВДАННЯ ДО САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

Методичні рекомендації до самостійної роботи студентів

Вивчення дисципліни «Психологія ділового спілкування» передбачає самостійну роботу студентів, яка має на меті розвиток пізнавальної активності, поглиблення та розширення вже здобутих знань, розвиток умінь та навичок використовувати отримані знання в практичній діяльності.

Для роботи над кожним розділом студенту потрібно спочатку перечитати конспект лекцій, потім опрацювати контрольні питання з наданням на них розгорнутих відповідей та виконати завдання для самоперевірки. З метою змістовного оволодіння матеріалом, необхідно користуватися рекомендованою літературою, яка подається до кожного розділу.

У підготовку до практичних занять входить детальне ознайомлення із змістом наданих у посібнику психодіагностичних методик (стимульним матеріалом, ключем та інтерпретацією результатів) (див. Додаток).

Виконання роботи передбачає тестування по одному досліджуваному, яке треба проводити індивідуально за трьома власне обраними психодіагностичними методиками. У звіті необхідно викласти отримані результати, грамотно їх інтерпретувати, скориставшись набутими теоретичними знаннями та зробити висновки.

На практичних заняттях студенти опрацювають кейс-стаді, які містять ситуації з практики, підготовку до вирішення яких розпочинають самостійно та заздалегідь.

Виконання самостійної роботи оцінюється у балах, які розподіляються на бали, отримані за зміст роботи (коректність проведеного завдання, якість обробки та інтерпретації результатів, зроблених висновків) та бали за своєчасність виконання роботи.

Кількість балів визначається викладачем згідно з робочою програмою дисципліни на поточний навчальний рік.

Кейс-стаді

Завдання №1.

Уважно опрацюйте зміст ситуації. Сформулюйте і запишіть ваші відповіді на запитання. Проаналізуйте варіанти обраних вами відповідей з однокурсниками під керівництвом викладача.

Ситуація 1.

Вікторія, 18 р., студентка 1 курсу. Відповідальна, добросовісно відноситься до навчання. Завжди готова до семінарських занять. Одного разу під час відповіді на семінарі до аудиторії зайшов декан факультету. Студентка розгубилася і замовкла. На запитання викладача перестала відповідати, навіть не змогла повторити попередню інформацію. Після уходу декана впевнено й чітко завершила відповідати матеріал і навіть уточнила попередню інформацію.

- 1. У чому причини порушення поведінки?*
- 2. Визначте, який емоційний стан переживала студентка.*
- 3. Які рекомендації можна надати для подання негативних наслідків такого стану?*

Ситуація 2.

Олена, 19 р., студентка 2 курсу. До 9 класу навчалася на відмінно. Була активною на заняттях, завжди відповідала на запитання викладачів першою. Навчання приносило задоволення. У 10-11 класах через об'єднання декількох класів продовжила навчання в новому колективі. Лідерська група в цьому класі складалася з неуспішних у навчанні школярів, які глузували з тих, хто добре навчався і був активним на заняттях. Олена перестала виступати першою, відповідала лише, коли викликав викладач. Відчувала внутрішній дискомфорт,

оскільки руйнувалося розуміння того, що навчання, нові знання є цінністю. По закінченні школи вступила до ЗВО, про який мріяла. У групі навчалися студенти з високим пізнавальним інтересом, які були активні на заняттях і творчо виконували індивідуальні завдання. Олена знову відчула внутрішній комфорт, оскільки її знання і інтелектуальний рівень був гідно оцінений.

- 1. Про зміну якого психічного явища йдеться у завданні?*
- 2. Чи переживали ви подібний стан психологічного дискомфорту під впливом оточення, яке має інші інтереси і цінності?*
- 3. Які рекомендації можна надати для подолання негативних наслідків такого стану?*

Ситуація 3.

Відомо, що властивості психічних процесів використовують у повсякденному житті, щоб впливати на людей – сферу свідомого і несвідомого. Прочитайте висловлювання. Проаналізуйте зазначені ситуації.

1. Світлова реклама на білбордах встановлена так, що періодично змінюється.
2. У процесі навіть цікавої бесіди людина миттєво реагує на своє ім'я, якщо його вимовляє хтось у кімнаті.
3. На початку занять у закладах вищої освіти лунає дзвоник, хоча можна слідкувати за часом за допомогою годинника.
4. При слові «лимон» у багатьох людей виділяється слина.
5. Людина не помічає звук годинника в кімнаті, але він може заважати, коли вона не спить.
6. Люди, які живуть у країнах з теплим кліматом, гірше переносять морози.
7. За правилами дорожнього руху в багатьох країнах заборонено користуватися мобільним телефоном під час керування автомобілем.
8. На підприємствах, де люди працюють на конвеєрі, періодично змінюють темп його руху.
9. Під час рекламної кампанії на білбордах часто використовують неповне зображення об'єктів, яке згодом зображується повністю.
10. Коли ми зосереджені на внутрішніх проблемах, не чуємо інформації або не помічаємо знайомих людей.

- 1. Властивості яких психічних процесів виявляються в наведених ситуаціях?*
- 2. Пояснить, у чому причина цих станів?*

Ситуація 4.

Роман Панаса Мирного «Хіба ревуть воли, як ясла повні» літературознавці визначають як соціально-психологічний. Автор дає декілька портретів головного героя роману Чіпки Варениченка.

«Таких парубків часто й густо можна зустріти по наших хуторах і селах. Одне тільки у нього неабияке – дуже палкий погляд, бистрий, як блискавка. Ним світилася якась незвичайна сміливість і духовна міць, разом з якоюсь хижою тугою».

«...мав добру пам'ять: з неї ніколи не виходила думка, що він «виродок»; він ніколи не забував бабиної ради ... Собі на лихо, рядом з добрими думками, у малому серці ворушилося щось недобре, неспокійне ... Розбуджене, воно не давало йому забутися, ніколи не прощало нікого, коли бачило якусь помилку ... І росло тихо в його серці – і виростало до гарячої відплати, котра не знала ні впину, ні заборони ... Не було тоді нічого, перед чим би він оступився; яка б страховина пред ним не вставала – не злякати їй його відважного духу, упертої думки, палкого серця».

1. Які психічні властивості особистості описано в портреті головного героя роману?

2. У чому причини порушення його поведінки?

Ситуація 5.

Катерина, 20 р., менеджер із продажів у великій компанії. Вона ініціативна, креативна у своїй діяльності. Сама знайшла роботу, пройшла відповідальні співбесіди. Роботою і заробітною платою задоволена. Проте періодично викає бажання покинути роботу через стосунки з керівником. Керівник дозволяє собі підвищувати голос на підлеглих, переносить на них своє роздратування. У своїх промахах необґрунтовано звинувачує підлеглих. Катерина виросла в інтелігентній родині, де така поведінка є неприйнятною. Тому часто повертається з роботи в поганому настрої. Утім, вона розуміє, що в цій компанії для неї є перспективи кадрового зростання, тому вона продовжує працювати.

1. Завдяки функції якого психічного феномена менеджер не полишає роботу?

2. Які рекомендації можна надати для подання негативних наслідків такої ситуації?

Ситуація 6.

У серпні 1973 року два рецидивісти захопили в банку чотирьох заручників – чоловіка і трьох жінок. Протягом шістьох днів вони погрожували їх убити, проте час від часу потурали їм. Ця драма тривала п'ять днів, і всі ці дні життя заручників висіло на волосині. Під час визволення заручників трапилося зовсім несподіване: жертви встали на бік злочинців, намагаючись завадити поліцейським їх врятувати. А пізніше, коли конфлікт був успішно вирішено і злочинців посадили до в'язниці, колишні заручники почали просити для злочинців амністії. Вони відвідували їх у в'язниці, а одна із заручниць розлучилася з чоловіком, аби поклястися в любові і відданості тому, хто п'ять діб тримав біля її скроні зброю. У подальшому дві жінки-заручниці одружилися з колишніми викрадачами.

1. *У чому причина такої поведінки заручників?*
2. *Дію якого феномена описано?*
3. *Наведіть приклад ситуації, у якій виявляється даний феномен, спираючись на життєвий досвід.*

Ситуація 7.

Микола Дмитрович, 42 р., начальник відділу комплектації. Виріс у родині, де вихованням займалася бабуся. Вона дуже любила внука, пестила його. У дитинстві Микола любив скаржитися бабусі на негаразди у школі або у стосунках із ровесниками. Вона завжди була на боці внука і звинувачувала в усіх проблемах учителів або приятелів. Зараз Микола Дмитрович одружений. Має постійну роботу. Проживає з сім'єю окремо від батьків. Любить розтринькувати гроші: дає великі чайові, купує дорогі подарунки, грає в азартні ігри. Коли ж його дружина купила тканину на нові штори, він назвав її марнотраткою.

1. *У чому причина такої поведінки?*
2. *Дію якого феномена описано?*
3. *Наведіть приклад ситуації, у якій виявляється даний феномен, спираючись на життєвий досвід.*

Ситуація 8.

Уявіть, що Вас недавно обрали керівником трудового колективу, у якому ви декілька років працювали рядовим співробітником. О 9-й годині мала б відбутися зустріч, на яку ви викликали до себе в кабінет підлеглого для з'ясування причин його частих запізнень на роботу, проте самі неочікувано спізнилися на 15 хвилин.

1. Як ви розпочнете бесіду при зустрічі, якщо ви належите до типу особистості, яку прийнято називати екстравертом? Обґрунтуйте свою відповідь.

2. Наведіть свій приклад ситуації, у якій екстраверту легше вирішувати виробничу проблему.

Ситуація 9.

Американські психологи провели експеримент. Піддослідним запропонували заповнювати психологічні анкети. Їх запрошували до кімнати, у якій вони залишалися або на самоті, або з двома іншими учасниками, які насправді були організаторами цього експерименту. Раптом до кімнати почав надходити дим з вентиляційної труби. Якщо людина була одна, то у 75% випадків починала кликати на допомогу. Якщо у кімнаті були інші, які не звертали на це увагу, то повідомляли про задимлення лише у 10% випадків.

1. У чому причина такої поведінки?

2. Дію якого феномена описано? Наведіть свій приклад такого явища у житті.

Ситуація 10.

При розподілу премій згідно з коефіцієнтом трудової участі у виконаній роботі деякі члени колективу вирішили, що їх незаслужено «обійшли». Як відреагує керівник підприємства на скарги з цього приводу, якщо він належить до типу особистості, яку прийнято називати інтровертом?

1. Обґрунтуйте свою відповідь.

2. Наведіть свій приклад ситуації, у якій має місце прояв подібного типу особистості у діяльності.

Ситуація 11.

Між викладачем вищої математики і студентом 1 курсу виникла конфліктна ситуація з приводу необ'єктивного оцінювання відповіді. Викладач вважає, що студент не може знати дисципліну на відмінно, оскільки, на його думку, тільки він знає дисципліну на найвищий бал. Ця ситуація відбувається не вперше, між студентом і викладачем завжди виникає напруга. Це стало відомо декану факультету, який прийняв рішення вирішити цю ситуацію.

1. У чому причина такої поведінки викладача?

2. *Дію якого феномена описано? Наведіть свій приклад такого явища у житті.*

Ситуація 12.

Олена, мати 11-річної дівчинки прийшла на консультацію з психологом. Під час розмови згадує своє дитинство: на день народження в 11 років очікувала від батьків у подарунок ляльку, красиву канцелярію, щоб взяти до школи, солодощі. У її доньки всілякі «барбі» лежать у коробці, проте вона добре знається на брендах одягу, дивиться відповідні програми. Одяг до школи обирає сама і неможливо примусити одягти те, що не подобається. Буде істерика. На запитання про подарунок на день народження, донька відповіла: набір професійної косметики. Мати була здивована, почала пояснювати, що на все свій час і «розмальована» дівчинка у цьому віці буде виглядати вульгарно. Донька заспокоїла її, сказавши, що й не планувала виходити «в світ» у макіяжі. Вона зробить макіяж, одягне гарне вбрання, буде танцювати з другом. Її ровесник (син подруги Олени) буде знімати це своїм новим телефоном і викладати на ютуб, щоб назбирати якомога більше лайків. Мати приголомшена, прийшла за порадою: дарувати косметику чи ні, як і що пояснити доньці.

1. *У чому причина такої поведінки дівчинки?*

2. *Які рекомендації можна надати матері в такій ситуації?*

Ситуація 13.

Ірина, мати 13-річної дівчинки прийшла на консультацію з психологом. Дуже хотіла мати донечку, бо в дитинстві мала сестру. Вони дружили, усе робили разом і підтримували одна одну. Мріяла, що з донькою будуть подругами, усе будуть робити разом і ніколи не буде сварити доньку за погані оцінки у школі. Її донька навчається добре, але, на думку матері, не тому, що любить навчатися, а посто боїться вчителів. Сама мати дуже активна в житті, їй все цікаво: катається на лижах, займається серфінгом, обожнює мандрівки. Доньці це не цікаво, зі слів матері, погоджується на все з «кислою фізіономією». Наразі взагалі відмовляється від усіх пропозицій. Може цілий день лежати на дивані, грати на планшеті, дивитися пусті комедії. Може читати казки для початкової школи, говорити з подругою-ровесницею телефоном. Є захоплення: вишиває хрестиком, вирощує на підвіконні фіалки, опікує котика, якого просила купити. Утім, мати не вважає це гідним і цікавим захопленням. Вона намагалася залучити доньку до свого хобі, проте нічого не вийшло. Із донькою як чужі, і вона полегшено зітхає, коли залишається вдома сама.

Проблем з донькою немає, вона слухняна, проте мати вважає, що її життя не цікаве і не знає, що робити.

- 1. У чому причина такої поведінки дівчинки і матері?*
- 2. Які рекомендації можна надати матері в такій ситуації?*

Ситуація 14.

Надія, молода жінка 40 років. Головною особливістю її особистості є потреба залучити до себе увагу оточення, бути в центрі уваги. Це виявляється в марнославстві і відповідній поведінці, часто демонстративній. Елементами такої поведінки є самовихваляння, розповіді про себе або події, де вона – головна особа. Значна частка цих розповідей може бути фантазіями або істотно прикрашеним викладом подій. Жінка легко встановлює контакти, прагне лідерства, характеризується жагою влади і схвалення. Вона демонструє високу прилаштованість до людей і разом із тим схильність до інтриг (при зовнішній м'якості манери спілкування). Тому жінка часто дратує колег своєю самовпевненістю та високими домаганнями, систематично провокуючи конфлікти, при цьому активно захищаючись.

- 1. Який психічний феномен особистості описано?*
- 2. Які рекомендації можна надати такій особистості?*

Ситуація 15.

а) «Невисокий хлопчик, темноволосий, темноокий... Чисте обличчя його не зовсім правильне: воно трохи «редькою нагору». Але воно завжди світиться такою хлоп'ячою приємністю, що, дивлячись на його дзвінку посмішку, важко йому не відповідати тим же... На уроках поводить себе дуже добре. Правда, допускає те, що властиво багатьом дітям його віку, – тягне руку догори так, що хрускіт стоїть (настільки велике бажання відповідати)» (О. Бодальов);

б) «Темне, гладке, зачесане нагору волосся ще більше підкреслює висоту лоба. Чоло пряме, правильне, за грецьким каноном. Підборіддя трохи важке, виступає вперед. Вуха також трохи непропорційні й крупніші (чим потрібно), але на голові розташовані правильно. Ніс прямий. Кінчик носа злегка кирпатий і також тяжкуватий. Добре «читаються» вилецеві кістки...» (О. Бодальов) [51].

- 1. Порівняйте дві ілюстрації результатів сприйняття однієї і тієї ж людини людиною.*
- 2. Які висновки можна зробити про людей, що сприймали хлопчика?*

Завдання №2.

Уважно прочитайте зміст ситуації з практики ділового спілкування та варіанти її розв'язання. Виберіть правильний варіант вирішення, аргументуйте свій вибір.

Ситуація 1.

Безпосередній керівник дає термінове завдання вашому підлеглому, який має над ним працювати, оскільки виконує ваше розпорядження. І ви, як безпосередній керівник, і вище керівництво вважаєте одночасно свої розпорядження невідкладними. Якими будуть ваші дії?

А. Не буду відмінювати наказ вищого керівництва, оскільки чітко дотримуюся посадової субординації, запропоную підлеглому відкласти будь-які справи та взятися за виконання отриманого завдання від вищого керівництва.

Б. Усе залежить від того, наскільки для мене є авторитетним керівник.

В. Висловлю підлеглому своє незадоволення з приводу отриманого ним завдання від вищого керівництва. Обов'язково скажу керівникові, що надалі буду відмінювати завдання, які не погоджено особисто зі мною.

Г. В інтересах справи запропоную підлеглому виконувати розпочату роботу, а вже потім зробити завдання, яке отримано від вищого керівництва.

Ситуація 2.

Ви отримали одночасно два термінових завдання: від безпосереднього і вищого керівництва. Часу для узгодження термінів виконання завдань немає, необхідно починати роботу. З чого розпочнете насамперед?

А. Виконаю завдання того керівника, якого більше поважаю.

Б. Виконаю завдання яке, на мій розсуд, є найбільш важливим.

В. Виконаю завдання вищого керівництва, але повідомлю про цю роботу безпосереднє керівництво.

Г. Виконаю завдання безпосереднього керівництва, усе інше мене не стосується.

Ситуація 3.

Між двома вашими підлеглими виникла конфліктна ситуація, яка заважає їм успішно працювати. Кожний з них окремо звертався до вас з проською допомоги у вирішенні конфлікту та підтримати його позицію.

А. Я повинен припинити конфлікт, а розбиратися у взаємовідносинах між підлеглими не моя роботи, оскільки це їхня особиста справа.

Б. Найкраще залучити до вирішення конфліктної ситуації представників громадських організацій.

В. Особисто спробую розібратися в причинах виникнення конфлікту і знайти прийнятний для обох сторін спосіб примирення.

Г. З'ясуую, хто з членів колективу є авторитетом для співробітників, які конфліктують, і спробую через нього вплинути на них.

Ситуація 4.

У найбільш напружений період роботи відділу, який працював над завершенням виробничого завдання, було порушено трудову дисципліну, через це роботу виконано неякісно. Керівник не знає, хто зі співробітників завинив, проте треба знайти й покарати відповідального.

А. Залишу з'ясування фактів цього інциденту до остаточного закінчення виконання виробничого завдання.

Б. Підозрюваних співробітників викличу до себе, суворо поговорю з кожним віч-на-віч, запропоную назвати винного.

В. Запропоную співробітникам, яким найбільше довіряю, з'ясувати, хто порушив трудову дисципліну та доповісти.

Г. Після закінчення робочого дня проведу загальні збори трудового колективу, публічно вимагатиму виявлення винних і їх покарання.

Ситуація 5.

У вас є можливість обрати собі заступника. Є декілька претендентів, які мають такі особливості:

А. Перший претендент прагне налагодити доброзичливі та товариські взаємовідносини між співробітниками, створити на роботі атмосферу взаємної довіри, вважає, що краще уникати конфліктних ситуацій.

Б. Другий претендент часто в інтересах справи іде на загострення відносин «незважаючи на особистості», відрізняється високим почуттям відповідальності за доручену справу.

В. Третій претендент є відповідальною людиною, він намагається завжди дотримуватися посадових обов'язків, вимогливий до себе та інших.

Г. Четвертий претендент відрізняється наполегливістю, він завжди зосереджений на досягненні своєї мети, доводить справу до кінця, має власну думку.

Ситуація 6.

Вам пропонується обрати собі заступника. Претенденти відрізняються один від одного особливостями взаємодії з вищим керівництвом:

А. Перший претендент швидко погоджується з думкою або завданням керівника, прагне чітко, беззастережно та у встановлені терміни виконати всі його розпорядження.

Б. Другий претендент робить те ж саме, що і перший претендент, але за умови, що керівник є авторитетною для нього людиною. За іншої умови роботу виконує менш наполегливо.

В. Третій претендент є дуже досвідченим фахівцем із багатим професійним досвідом та знаннями, але має труднощі у взаємодії з іншими співробітниками через важкий характер.

Г. Четвертий претендент є дуже досвідченим і грамотним фахівцем, любить самостійність і незалежність під час виконання поставлених завдань, не виносить, коли його дії координують інші.

Ситуація 7.

Як правильно поводитися керівникові, який спілкується зі співробітникам у неформальній обстановці, наприклад, під час відпочинку?

А. Вести розмови на теми ділових та професійних інтересів.

Б. Задавати тон бесіди, уточнювати думки щодо суперечливих питань, прагнути переконати інших у власних поглядах.

В. Поділяти загальну тему ділової розмови, але не нав'язувати свої думки, не виділятися своєю активністю, уважно слухати співрозмовників.

Г. Намагатися не говорити про справи та роботу, бути посередником у спілкуванні, невимушеним і уважним до інших.

Ситуація 8.

Ваш підлеглий вдруге не виконує завдання у призначений термін, хоча раніше обіцяв, що подібного більше не повториться. Як би ви вчинили?

А. Дочекаєтеся виконання завдання, а потім суворо поговорите віч-на-віч із підлеглим, попередите його останній раз.

Б. Одразу з'ясуєте з підлеглим причини повторного зриву термінів виконання роботи, потім застосуєте штрафні санкції – покараєте його матеріально.

В. Порадіться з досвідченим, авторитетним співробітником, як учинити з порушником. Якщо такого співробітника немає, винесете питання на збори трудового колективу.

Г. Одразу переадресує питання щодо оцінювання поведінки співробітника його колегам. Надалі підвищите особистий контроль за його роботою.

Ситуація 9.

Підлеглий ігнорує ваші вказівки та поради, робить все по-своєму, не звертає уваги на зауваження, не виправляє того, на що йому вказуєте. Як надалі будете взаємодіяти з таким співробітником?

А. З'ясувавши мотиви і розуміючи свою неспроможність, застосую звичайні адміністративні міри покарання.

Б. В інтересах справи спробую викликати підлеглого на відверту розмову, спробую знайти з ним спільну мову, налаштувати на діловий контакт.

В. Звернуся до активу з метою вжити заходи громадського впливу на підлеглого.

Г. Спробую розібратися в тому, чи не було мною допущено певних помилок під час взаємодії з цим підлеглим, а потім, залежно від результату, вирішу, що робити далі.

Ситуація 10.

У трудовий колектив, де є конфлікт між двома угрупованнями з приводу впровадження інновацій, прийшов новий керівник, запрошений з іншого підприємства. Як, на вашу думку, йому краще діяти, щоб нормалізувати психологічний мікроклімат у колективі?

А. Передусім установити діловий контакт із прихильниками нового, а не старого підходу, спрямовувати роботу на впровадження інновацій, впливати на опонентів силою власного прикладу.

Б. Спробувати залучити прихильників традиційного стилю роботи, які виступають проти впровадження інновацій, переконати їх за допомогою дискусії.

В. Обрати актив та доручити йому розібратися з ситуацією та запропонувати шляхи її вирішення, спираючись на підтримку адміністрації та громадських організацій.

Г. Вивчити перспективи розвитку виробництва, покращання якості продукції, яка випускається. Поставити перед колективом нові завдання спільної трудової діяльності, які ґрунтуються на кращих досягненнях та традиціях, не протиставляти нове старому.

Ситуація 11.

У найбільш напружений період квартального звіту один зі співробітників вашого колективу захворів. Кожний співробітник зайнятий виконанням своєї роботи, проте у відсутнього вона також має бути виконаною у визначений термін. Що ви будете робити в такій ситуації?

А. Подивлюся, хто з працівників найменше завантажений і надам розпорядження виконати роботу за співробітника, який захворів.

Б. Запропоную колективу разом подумати, як вийти з ситуації, що склалася.

В. Запропоную відповідальним особам висловити власні пропозиції на основі попереднього аналізу ситуації з членами колективу, а вже потім прийму остаточне рішення.

Г. Викличу до себе найбільш досвідченого й надійного співробітника та попрошу його виконати роботу хворого працівника.

Ситуація 12.

У Вас склалися напружені відносини з колегою, але причини цього не зовсім розумієте. Нормалізувати взаємодію необхідно, оскільки це негативно впливає на результати спільної роботи. Що маєте зробити передусім?

А. Запропоную колезі відверто обговорити проблему, з'ясувати справжні причини напружених взаємовідносин.

Б. Спочатку спробую проаналізувати власну поведінку, розібратися зі своїм ставленням до колеги.

В. Звернуся до колеги зі словами: «Через напружені відносини страждає справа. Давай домовимося, як будемо працювати далі».

Г. Звернуся за допомогою до інших співробітників, які знають про цю ситуацію і запропоную їм стати посередниками у нормалізації взаємовідносин.

Ситуація 13.

Вас нещодавно обрали керівником трудового колективу, у якому ви кілька років працювали рядовим співробітником. На 8 год. 15 хв. Ви викликали до себе в кабінет підлеглого для з'ясування причин його частих запізнень на роботу, проте самі несподівано спізнилися на 15 хв. Підлеглий прийшов вчасно і чекає на Вас. Як розпочнете бесіду?

А. Незалежно від свого запізнення відразу вимагатиму пояснень від підлеглого щодо порушень ним трудової дисципліни.

Б. Вибачуся перед підлеглим і почну бесіду.

В. Привітаюся, поясню причину свого запізнення і запитую: «Як Ви думаєте, що можна очікувати від керівника, який так само часто спізнюється, як і Ви? »

Г. В інтересах справи відміню бесіду та перенесу її на інший час.

Ситуація 14.

Ви працюєте начальником відділу другий рік. Молодий співробітник звертається до вас з проською дати йому чотири вихідні дні за власний рахунок з приводу одруження.

– Чому на чотири? – запитуєте Ви.

– А коли одружився Петренко, Ви йому дозволили на чотири, – упевнено відповідає співробітник і подає заяву. Згідно з чинним положенням Ви підписуєте йому заяву на три дні. Підлеглий виходить на роботу не через три, а чотири дні. Якими будуть ваші дії?

А. Сповідую керівництво про порушення співробітником трудової дисципліни, нехай воно вирішує, що з ним робити.

Б. Запропоную підлеглому відпрацювати четвертий день у вихідний. Скажу: «Петренко теж відпрацьовував».

В. З огляду на винятковість ситуації (адже люди одружуються не часто) обмежуся публічним зауваженням.

Г. Візьму відповідальність за його прогул на себе і скажу: «Так не треба було робити». Привітаю, побажаю щастя.

Ситуація 15.

Ви керівник виробничого колективу. У період нічного чергування один із ваших робітників у стані алкогольного сп'яніння зіпсував дороге обладнання. Інший співробітник намагався його відремонтувати, але отримав травму. Винуватець телефонує Вам додому і з тривогою запитує, що ж тепер робити. Як Ви відреагуєте?

А. «Дійте відповідно інструкції, прочитайте її, вона в мене на столі, і зробіть все, що потрібно».

Б. «Треба доповісти про те, що трапилося вахтеру. Складіть акт про пошкоджене обладнання, а потерпілому терміново надайте медичну допомогу (або зверніться до чергової медичної сестри, або викличіть швидку). З іншим завтра розберемося».

В. «Без мене нічого не робіть. Зараз я приїду і розберуся».

Г. «У якому стані потерпілий? Якщо необхідно, терміново викликайте лікаря».

Ситуація 16.

Уявіть, що одного разу Ви стали учасником дискусії керівників виробництва про те, як краще взаємодіяти з підлеглими. Одна з думок Вам сподобалася найбільше, яка?

А. Перший керівник: «Щоб підлеглий добре працював, потрібно підходити до нього індивідуально, урахувати особливості його особистості».

Б. Другий керівник: «Усе це дрібниці. Головне в оцінюванні людей – це їхні ділові якості, старанність. Кожен співробітник має займатися своєю справою».

В. Третій керівник: «Я вважаю, що успішного керівництва можна домогтися, якщо підлеглі довіряють своєму керівнику, поважають його».

Г. Четвертий керівник: «Це правильно, але найкращими стимулами ефективної роботи підлеглого є чіткий наказ керівника, достойна зарплата та заслужена премія».

Ситуація 17.

Ви – директор підприємства. Після його реорганізації необхідно терміново перекомплектувати кілька відділів згідно з новим штатним розкладом. Як будете діяти?

А. Візьметесь самостійно за справу, проаналізуєте списки та особові справи працівників фірми, запропонуєте свій проект на зборах колективу.

Б. Запропонуєте вирішити це питання відділу кадрів, адже це їхня робота.

В. Щоб уникнути конфліктів, запропонуєте висловити свої побажання всім зацікавленим особам, створите комісію з комплектування нових відділів.

Г. Спочатку визначите, хто буде очолювати нові відділи, потім доручите цим людям надати свої пропозиції щодо складу співробітників.

Ситуація 18.

У вашому колективі є співробітник, який радше знаходиться на роботі, ніж працює. Така ситуація його повністю влаштовує, а Вас, як його безпосереднього керівника – ні. Що будете робити?

А. Поспілкуюся з цим співробітником віч-на-віч. Дам зрозуміти, що йому краще звільнитися за власним бажанням.

Б. Напишу доповідну вищому керівництву з пропозицією «скоротити» цю робочу одиницю.

В. Запропоную своєму заступникові підготувати пропозиції щодо цього співробітника та вжити до нього відповідних заходів.

Г. Знайду для цього співробітника відповідну справу, прикріплю консультанта, підсилю контроль за його роботою.

Ситуація 19.

При розподілі коефіцієнта трудової участі (КТУ) деякі працівники відділу вважають, що їх незаслужено «обійшли». Це стало приводом скарг директору фірми. Як би Ви відреагували на його місці?

А. Ви відповідаєте скаржникам приблизно так: «КТУ затверджують і розподіляють ваші співробітники, я не маю до цього жодного відношення».

Б. «Я буду намагатися розібратися з цим питанням із керівником вашого відділу».

В. «Не хвилюйтеся, Ви отримаєте гроші. Викладіть свої претензії на моє ім'я в письмовій формі».

Г. Пообіцяєте особисто розібратися, одразу проаналізуєте ситуацію з начальником відділу та іншими членами колективу. У разі підтвердження обґрунтованості скарги, запропонуєте перерозподілити КТУ наступного місяця з урахування виявлених помилок.

Ситуація 20.

Ви нещодавно почали працювати начальником сучасного цеху на промисловому підприємстві, тому не всі співробітники добре знають вас. До обідньої перерви ще дві години. Ідучи у справах, Ви помітили робітників цеху, які про щось жваво розмовляють і не звертають на Вас уваги. Через півгодини, коли Ви поверталися назад, перед собою побачили те ж саме. Якими будуть ваші дії?

А. Зупинюся, дам зрозуміти робітникам, що я новий начальник цеху. Тактовно зауважу, що бесіда їх затягнулася і час братися за справу.

Б. Запитаю, хто їх безпосередній керівник, а потім викличу його до себе в кабінет для розмови.

В. Спочатку поцікавлюся, про що йдеться, а потім представляюся та запитаю, чи є в них претензії до адміністрації, після цього запропоную пройти в цех на робоче місце.

Г. Передусім відрекомендуюся, поцікавлюся, як йдуть справи в їх підрозділі, як завантажені роботою, що заважає працювати ритмічно, візьму цих робочих на замітку.

ЛІТЕРАТУРА

Основна

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навчальний посібник / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ: Лілея-НВ, 2015. 160 с.

2. Варій М. Й. Загальна психологія : підр. для студ. вищ. навч. закл. 3-тє вид. Київ: Центр учбової літератури, 2009. 1007 с.
3. Волошина В. В. Загальна психологія. Практикум: навч. посібн. / Волошина В. В. та ін. Київ: Каравела, 2011. 280 с.
4. Гах Й. М. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ: Центр учбов. літератури, 2005. – 160 с.
5. Дубравська Д. М. Основи психології: навчальний посібник. – Львів: Світ, 2001. 280 с.
6. Загальна психологія : підручник / за загал. ред. С. Д. Максименка. 2-ге вид., переробл. і доп. Вінниця: Нова книга, 2004. 704 с.
7. Загальна психологія: підручник / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З. В. Огороднійчук та ін. Київ: Либідь, 2005. 464 с.
8. Етика ділових відносин : навчальний посібник / Лесько О. Й., Прищак М. Д., Залюбівська О. Б. та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с.
9. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук. Київ : Центр учбов. літератури, 2007. 344 с.
10. Максименко С. Д. Загальна психологія: навч. посібник. – К.: Центр навч. літератури, 2004. – 272 с.
11. Мацко Л. А., Прищак М. Д. Основи психології та педагогіки: навчальний посібник. Вінниця, ВНТУ, 2009. 158 с. URL : posibnyky.vntu.edu.ua/pdf/000584.pdf.
12. Павелків Р. В. Загальна психологія : підручник для вузів. 3-тє вид., доп. Київ : Кондор, 2009. 570 с.
13. Романовський О. Г. Ділова етика : навч. посібник / О. Г. Романовський, О. С. Пономарьов, О. М. Лапузіна. Харків : НТУ «ХП», 2006. 364 с.
14. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2004. 280 с.
15. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посібник : 3-є вид., перероб. і доп. Київ : Вікар, 2003. 223 с.

Додаткова

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. М.: Академический проект, 2011. 240 с.
2. Бенеш Г. Психологія: довідник; пер. з нім. / Худож. Герман і Катерина фон Заальфельд; наук. ред. пер. В. О. Васютинський. Київ: Знання-Прес, 2007. 510 с.
3. Брайн Л. Имидж - путь к успеху. СПб.: Питер-Пресс, 1996. 189 с.
4. Буценко І. М., Ангелов Г. В., Резнік І. І. Ділове спілкування: наука і мистецтво / Під заг. ред. проф. Г. В. Ангелова. Київ – Одеса: СМІЛ, 2001. 106 с.

5. Вікова психологія: навч. посіб. Сергєєнкова О. П., Столярчук О. А. та ін. Київ : Центр учбов. літератури, 2012. 384 с.
6. Гавра Д. Основы теории коммуникации: учебное пособие. Стандарт третьего поколения.СПб.: Питер, 2011.288 с.: ил.
7. Галушко В. П. Діловий протокол та ведення переговорів.Вінниця : НОВА КНИГА, 2002.223 с.
8. Герчанівська П. Е. Культура управління : навч. посіб. Київ : ІВЦ Політехніка, 2005.152 с.
9. Грановская Р. М. Психологическая защита. СПб.: Речь, 2007. 480 с.
10. Дерлоу Дес. Ключові управлінські рішення. Технологія прийняття рішень : пер. з англ. Київ : Наукова думка, 2001. 242 с.
11. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів. Харків-Київ, 2006. 320 с.
12. Долинская В.И., Доброжанская В. В., Киршо С.М. Деловое общение: психология, этика, культура: учебное пособие.Одесса: АРТ-В, 2009. 308 с.
13. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія : навч. посібник / Ємельяненко Л. М. та ін. Київ : КНЕУ, 2005. 315 с.
14. Заика Е. В. Память: ее развитие и совершенствование. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. №8.С. 39-45.
15. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Центр учбов. Літератури. 2005. 224 с.
16. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений.СПб.: Питер, 2009. 576с.
17. Кавецкий И.Т. Основы психологии и педагогики / И.Т.Кавецкий та ін. Минск: Изд-во МИУ, 2010. 301с.
18. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету : навч. посіб. Київ : Знання, 2007.143 с.
19. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей. Харків : Промінь, 2001.560 с.
20. Кисіль С. Г. Пам'ять у структурі особистості. Педагогіка і психологія. *Вісник Академії педагогічних наук*. 2002. №1-2. С. 20-25.
21. Марисюк К. Мобінг: поняття, суть та питання криміналізації. URL : http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/44636/2/2018n889_Issue_17_Marysyuk_K-Mobbing_concept_essence_132-136.pdf
22. М'ясоїд П. А. Загальна психологія: навч. посіб.5-те вид., стер. Київ : Вища школа, 2006. 487 с.
23. Олійник О. О Ділове спілкування: навч. посіб. Красноармійськ: КП ДонНТУ, 2009. с. 380

24. Основи психології: підручник / За заг. ред. О. В. Киричука, В. А. Роменця. Київ: Либідь, 2002. 630 с.
25. Основи психології: навч. посіб. для студентів вищих навч. закладів/ А. І.Вераніс, Ю. І.Завалевський, К. М. Левківський. Харків – Київ, 2005. URL : <http://ea.donntu.edu.ua/bitstream/123456789/2713/1>.
26. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. Київ: Кондор, 2008. 356 с.
27. Пиз А. Язык телодвижений : как читать мысли других людей по их жестам. СПб. : Изд. Дом Гутенберг, 2000.186 с.
28. Пост Э. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни : пер с англ. / Пост Э. М. : Эксмо, 2008. 672 с.
29. Практикум з психології та педагогіки: навчальний посібник для студентів-економістів / В. В. Доброжанська, С. М. Кіршо, Л. К. Спиридонова та ін. / за заг. ред. Л. К. Спиридонової. Одеса: ВМВ, 2011. 340 с.
30. Психологія: навч. посіб. / О. В. Винославська, О.А. Брусенко. Київ: ІНК ОС, 2005. 352 с.
31. Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. Київ : УНВЦ «Рідна мова», 2003. 479 с.
32. Русинка І. І. Психологія: навч. посіб. Київ : Знання, 2007. 367 с.
33. Савчин М. В. Вікова психологія / М. В. Савчин, Л. П. Василенко. Київ : Академвидав, 2006. 360 с.
34. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2001. 256 с.
35. Словарь психолога-практика / сост. С.Ю. Головин. 2-е изд., перераб. и доп. Минск: Харвест, 2003. 976с.
36. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации. СПб. : Изд-во В. А. Михайлова, 2002.461с
37. Татенко В.О. Соціальна психологія впливу: монографія. К.: Міленіум, 2008.216 с.
38. Франкл В. Человек в поисках смысла / Перевод с англ. и немецкого. /Виктор Франкл.М.: Прогресс, 1990.368 с.
39. Чалдини Р. Психология влияния. М.: Питер. Серия: Мастера психологии. 2013. 304 с.
41. Чередніченко Н. Мобінг і булінг у трудовому процесі. *Право і безпека*. 2012. № 5. С. 283–286.
42. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения: учебное пособие. СПб. : Питер, 2012. 240 с.: ил.

43. Шейнов В. П. Манипулирование и защита от манипуляций. СПб.: Питер, 2014. 304 с.: ил.
44. Шостром Э. Анти-Карнеги, или человек-манипулятор : пер. с англ. / Шостром Э. Минск : ТПЦ «Полифакт», 1992. 128 с.

ДОДАТКИ
Діагностичний інструментарій
(подається мовою оригіналу)

Додаток 1

Диагностика реальной структуры ценностных ориентаций личности
(С. С. Бубнова)

Методика направлена на изучение реализации ценностных ориентаций личности в реальных условиях жизнедеятельности.

Инструкция: отвечайте по возможности быстро, долго не раздумывая над каждым вопросом. Помните, что плохих или хороших ответов нет, есть только ваше собственное мнение. Отвечать нужно «да» или «нет». В бланке ответов это соответственно «+» или «-», которые нужно проставить рядом с номером вопроса.

Текст опросника

1. Любите ли вы лежать на диване и ничего не делать?
2. Любители вы сами зарабатывать деньги и получать от этого удовольствие?
3. Часто ли вас посещает мысль, что хочется сходить в театр или на выставку?
4. Часто ли вы помогаете близким по хозяйству?
5. Считаете ли вы, что любовь – определяющее чувство в жизни?
6. Любите ли вы читать книги о чем-то новом, еще неизвестном вам?
7. Хотите ли вы стать боссом (начальником какой-нибудь компании)?
8. Хотите ли вы, чтобы вас уважали друзья за ваши личностные качества?
9. Хотите ли вы сами принимать участие в каких-либо общественных мероприятиях (митингах, забастовках) в пользу близкого вам слоя населения?
10. Считаете ли вы, что без общения с друзьями ваша жизнь будет тусклой и безрадостной?
11. Считаете ли вы, что было бы здоровье, а все остальное приложится?
12. Часто ли вам хочется расслабиться (послушать легкую музыку, например)?
13. Вы избрали свою профессию в основном потому, что она может вам приносить большой материальный достаток?
14. Считаете ли вы, что в жизни важно уметь играть на музыкальных инструментах, рисовать и т. п.?

15. Если кто-то из ваших знакомых заболел, выберете ли вы время, чтобы его навестить?
16. Ваш брак заключен (будет заключен) по любви?
17. Любите ли вы читать научно-популярные книги?
18. Хотели вы в школе стать каким-либо организатором?
19. Если вы совершили неблагоприятный поступок по отношению к друзьям или сотрудникам, будете ли вы переживать по этому поводу?
20. Считаете ли вы, что путем общественных действий (митингов, собраний) можно что-либо изменить в общественной жизни?
21. Можете ли вы спокойно обойтись без частого общения со своими знакомыми?
22. Считаете ли вы, что необходимо каким-либо образом укреплять свое здоровье (плавать, бегать, играть в теннис и т. д.)?
23. Главное для вас – ваше настроение в данный момент, а что будет потом – не так важно?
24. Считаете ли вы, что главное – это приобрести дом (квартиру), машину и другие материальные блага?
25. Любите ли вы гулять по лесу, парку?
26. Как вы считаете, нужно ли помогать материально тем, кто просит милостыню, или нет?
27. Любовь – это чувство, которое рождается и умирает?
28. Хотели бы вы стать ученым или научным сотрудником?
29. Власть – это почетно и значимо или от нее больше хлопот и всяких неприятностей?
30. Хотели бы вы, чтобы у вас было больше друзей?
31. Приходило ли вам в голову заняться переустройством какой-либо общественной организации (клуба, консультационного пункта, института)?
32. Много ли своего свободного времени вы хотели бы уделять общению?
33. Часто ли вы задумываетесь о своем здоровье?
34. Считаете ли вы, что очень важно уметь доставлять себе удовольствие?
35. Если все начать сначала, выбрали бы вы сейчас более высокооплачиваемую работу, чем настоящая?
36. Хотели бы вы заняться фотографией?
37. Считаете ли вы, что нужно обязательно помочь упавшему человеку?
38. Чувство любви для вас – это первооснова жизни или нет?
39. Часто ли вы задаете себе вопрос: «А почему именно так?»
40. Хотели бы вы «делать» политику?

41. Часто ли ваш внутренний голос задает вам вопрос: «А уважают ли меня окружающие?»
42. Являются ли для вас общественные явления предметом обсуждения дома или на работе?
43. Если вы три дня проведете на необитаемом острове, умрете ли вы от одиночества?
44. Катаетесь ли вы на лыжах, чтобы укрепить свое здоровье?
45. Часто ли вы подолгу мечтаете, лежа с закрытыми глазами?
46. Главное в жизни – это делать деньги и создавать собственный бизнес?
47. Часто ли вы покупаете картины и другие художественные изделия или хотели бы их купить?
48. Если кто-то из близких довольно долго болеет, будете ли вы за него выполнять его обязанности по хозяйству смиренно и безропотно?
49. Любите ли вы маленьких детей?
50. Хотели бы вы создать какую-нибудь свою «теорию» (относительности, таблицу и т. п.)?
51. Хотите ли вы быть похожим на какого-либо известного человека (актера, политика, бизнесмена)?
52. Важно ли вам, чтобы вас уважали сослуживцы за ваши профессиональные знания?
53. Хотели бы вы в настоящее время что-либо сами предпринять в политике?
54. Вы человек решительный?
55. Ходите ли вы в сауну, бассейн, баню, занимаетесь ли спортом для поддержания хорошего физического состояния?
56. Нормальный отдых – это чрезвычайно важно, не так ли?
57. В жизни чрезвычайно важно накопить материальные средства и передать их детям?
58. Хотелось ли вам когда-нибудь самому нарисовать картину или сочинить музыку?
59. Когда маленький ребенок плачет – это «крик о помощи»?
60. Для вас важнее любить самому, чем быть любимым?
61. «Во всем хочется дойти до самой сути» – это про вас?
62. Вы хотели бы, чтобы ваши дети стали знаменитыми людьми?
63. Хотели бы вы, чтобы сослуживцы обращались к вам за помощью в личном плане, как к человеку?
64. В общественной жизни пусть остается все как есть?
65. Общение – это лишь пустая трата времени?

66. Здоровье – это не самое главное в жизни, не так ли?

Обработка и интерпретация результатов

Степень выраженности каждой из полиструктурных ценностных ориентации личности определялась с помощью ключа, представленного в бланке ответов. Соответственно этому подсчитывается количество положительных ответов во всех одиннадцати столбцах, а результат записывается в графе «Σ». По результатам обработки индивидуальных данных строится графический профиль, отражающий выраженность каждой ценности. Для этого по вертикали фиксируется количественная выраженность ценностей (по 6-балльной системе), а по горизонтали – виды ценностей.

Перечислим эти ценности в обобщенном виде:

1. Приятное времяпрепровождение, отдых.
2. Высокое материальное благосостояние.
3. Поиск и наслаждение прекрасным.
4. Помощь и милосердие к другим людям.
5. Любовь.
6. Познание нового о мире, природе, человеке.
7. Высокий социальный статус и управление людьми.
8. Признание и уважение людей и влияние на окружающих.
9. Социальная активность для достижения позитивных изменений в обществе.
10. Общение.
11. Здоровье.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____

Возраст _____

Дата проведения _____

Род деятельности _____

Номера вопросов										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44
45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
Σ										

1	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI
---	----	-----	----	---	----	-----	------	----	---	----

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
6											
5											
4											
3											
2											
1											

Методика исследования системы жизненных смыслов

(В. Ю. Котляков)

Инструкция: перед Вами список из 24 утверждений. Это перечень жизненных смыслов, на которые могут ориентироваться люди в своей жизни. Прочитайте, пожалуйста, внимательно весь список.

Смысл моей жизни состоит в том:

1. ... чтобы помогать другим людям
2. ... чтобы быть свободным
3. ... чтобы получать удовольствие
4. ... чтобы совершенствоваться
5. ... чтобы добиваться успеха
6. ... чтобы быть с близким человеком
7. ... чтобы передать все лучшее своим детям
8. ... чтобы понять себя самого
9. ... чтобы делать добро
- 10.... чтобы жить
- 11.... чтобы испытывать счастье
- 12.... чтобы осуществить себя
- 13.... чтобы сделать хорошую карьеру
- 14.... чтобы чувствовать, что кому-то нужен
- 15.... чтобы жить ради своей семьи
- 16.... чтобы познавать Бога
- 17.... чтобы улучшать мир
- 18.... чтобы любить
- 19.... чтобы получать как можно больше ощущений и переживаний
- 20.... чтобы реализовать все свои возможности
- 21.... чтобы занимать достойное положение в обществе
- 22.... чтобы радоваться общению с другими
- 23.... чтобы помогать своим родным и близким

24.... чтобы понять жизнь

Теперь Вам предстоит сделать мягкую рейтинговую оценку представленного списка. Для этого выберите из списка 3 утверждения, которые занимают 1-е место в системе Ваших личных жизненных смыслов, затем 3 утверждения, которые Вы могли бы поставить на 2-е, на 3-е и т.д. до 8-го места. Запишите порядковые номера этих утверждений в таблицу 1.

Таблица 1

Рейтинг представленности жизненных смыслов

Ранг утверждения	Порядковые номера утверждений		
1 место			
2 место			
3 место			
4 место			
5 место			
6 место			
7 место			
8 место			

Чтобы подсчитать свой результат, воспользуйтесь таблицей 2. Здесь представлены основные категории жизненных смыслов (альтруистические, экзистенциальные, гедонистические и т.д.). Вам необходимо выяснить, какой вес (сумма ранговых значений) имеет каждая из этих категорий в Вашей личной системе жизненных смыслов.

Для этого напротив каждого порядкового номера утверждения Вы должны указать ранг (место), который Вы присвоили этому утверждению в таблице 1. Например: первому утверждению Вы присвоили 4-е место. Напротив порядкового номера 1 ставите 4 (ранг этого утверждения) и т. д. по всем порядковым номерам.

Когда вся таблица 2 будет заполнена (кроме столбца «Сумма ранговых значений»), Вы можете подсчитать результат по каждой из восьми категорий жизненных смыслов. Для этого достаточно сложить ранговые значения напротив каждой из категорий и записать результат в столбце «Сумма ранговых значений». Например: чтобы подсчитать сумму ранговых значений

категории «Альтруистические», вы должны сложить ранговые значения утверждений под номерами 1, 9, 17. Запишите полученный результат в последний столбик «Сумма ранговых значений». И так по всем восьми категориям.

Таблица 2

Рейтинг категорий жизненных смыслов

Категории жизненных смыслов	Порядковые номера и соответствующие им ранги (места) утверждений			Сумма ранговых значений
Альтруистические	1.	9.	17.	
Экзистенциальные	2.	10.	18.	
Гедонистические	3.	11.	19.	
Самореализации	4.	12.	20.	
Статусные	5.	13.	21.	
Коммуникативные	6.	14.	22.	
Семейные	7.	15.	23.	
Когнитивные	8.	16.	24.	

Интерпретация результатов

Сравнивая полученные результаты, Вы должны помнить, что чем меньше сумма ранговых значений, тем больший вес имеет эта категория в системе Ваших жизненных смыслов, и наоборот.

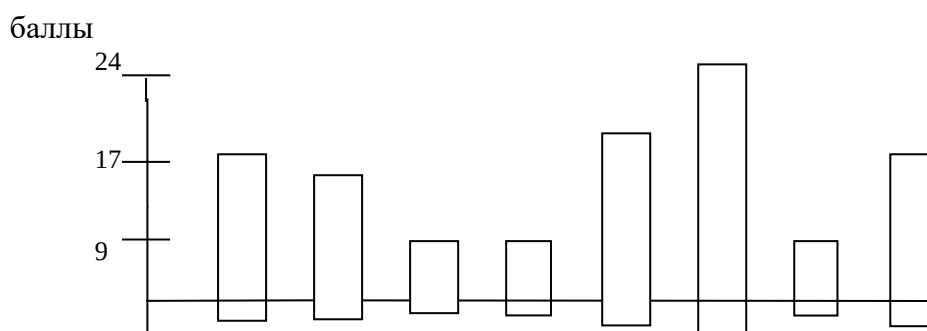
В зависимости от полученной суммы ранговых значений по каждой из категорий, вы можете оценить представленность каждой из категорий в Вашей личной системе жизненных смыслов:

18 – 24 балла – смыслы этой категории представлены слабо в Вашей системе жизненных смыслов

10 – 17 баллов – смыслы этой категории представлены достаточно в Вашей системе жизненных смыслов

3 – 9 баллов – смыслы этой категории доминируют в Вашей системе жизненных смыслов

Теперь на основании полученных данных Вы можете построить профили представленности жизненных смыслов. На горизонтальной оси обозначаются категории жизненных смыслов, на вертикальной – полученные баллы по каждой из категорий.



Альтр. Экзист. Гед. Самор. Стат. Комм. Сем. Когн.

Характерологический опросник

(Г. Шмишек)

Инструкция: если Вы согласны с предложенным утверждением, рядом с его номером поставьте знак «+» («да»), если не согласны – знак «-» («нет»). Долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет.

Текст опросника

1. У Вас чаще веселое и беззаботное настроение.
2. Вы чувствительны к оскорблениям.
3. Бывает ли так, что у Вас на глаза навертываются слезы в кино, театре, во время беседы и пр.?
4. Сделав что-то, Вы сомневаетесь, все ли сделано правильно, и не успокаиваетесь, пока не убедитесь в том, что все сделано правильно.
5. В детстве Вы были таким же смелым, как все Ваши сверстники.
6. Часто ли у Вас резко меняется настроение от состояния ликования до отвращения к жизни?
7. Являетесь ли Вы обычно центром внимания в обществе, в компании?
8. Бывает ли так, что Вы беспричинно находитесь в таком ворчливом настроении, что с Вами лучше не разговаривать?
9. Вы серьезный человек.
10. Способны ли Вы восторгаться, восхищаться чем-нибудь?
11. Предприимчивы ли Вы?
12. Вы быстро забываете, если Вас кто-то оскорбит?
13. Мягкосердечны ли Вы?
14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, проводя рукой по щели ящика, что письмо полностью упало в него?
15. Стремитесь ли Вы всегда считаться в числе лучших сотрудников?

16. Бывало ли Вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой (а может, такое чувство бывает и теперь, в зрелом возрасте)?

17. Стремитесь ли Вы во всем и всюду соблюдать порядок?

18. Зависит ли Ваше настроение от внешних обстоятельств?

19. Любят ли Вас Ваши знакомые?

20. Часто ли у Вас бывает чувство сильного внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?

21. У Вас часто бывает несколько подавленное настроение.

22. Бывали ли у Вас хотя бы один раз истерика или нервный срыв?

23. Трудно ли Вам долго усидеть на одном месте?

24. Если по отношению к Вам несправедливо поступили, энергично ли Вы отстаиваете свои интересы?

25. Можете ли Вы зарезать курицу или овцу?

26. Раздражает ли Вас, если дома занавески висят неровно, стараетесь ли Вы сразу их поправить?

27. В детстве Вы боялись оставаться один/одна в доме?

28. Часто ли у Вас бывают колебания настроения без причины?

29. Всегда ли Вы стремитесь быть достаточно сильным работником в своей профессии?

30. Быстро ли Вы начинаете сердиться и впадать в гнев?

31. Можете ли Вы быть абсолютно беззаботно веселым?

32. Бывает ли так, что ощущение полного счастья буквально пронизывает Вас?

33. Как Вы думаете, получился бы из Вас ведущий в юмористическом спектакле?

34. Вы обычно высказываете свое мнение людям достаточно откровенно, прямо и недвусмысленно.

35. Вам трудно переносить вид крови.

36. Любите ли Вы работу с высокой личной ответственностью?

37. Склонны ли Вы выступать в защиту лиц, по отношению к которым несправедливо поступают?

38. В темный подвал Вам страшно спускаться.

39. Предпочитаете ли Вы такую работу, где действовать надо быстро, но требования к качеству выполнения невысоки?

40. Общительны ли Вы?

41. В школе Вы охотно декламировали стихи?

42. Убегали ли Вы в детстве из дома?

43. Кажется ли Вам жизнь трудной?

44. Бывает ли так, что после конфликта или обиды Вы были до того расстроены, что идти на работу казалось просто невыносимым?

45. Можно ли сказать, что при неудаче Вы не теряете чувства юмора?

46. Предпринимаете ли Вы первые шаги к примирению, если бы Вас кто-либо обидел?

47. Вы очень любите животных?

48. Возвращаетесь ли Вы, чтобы убедиться, что оставили дом или рабочее место в таком состоянии, чтобы там ничего не случилось?

49. Преследует ли Вас неясная мысль о том, что с Вами и Вашими близкими может случиться что-то страшное?

50. Считаете ли Вы, что Ваше настроение очень изменчиво?

51. Трудно ли Вам докладывать (выступать на сцене) перед большим количеством людей?

52. Вы можете ударить обидчика?

53. У Вас очень велика потребность в общении с другими людьми?

54. Вы относитесь к тем, кто при каких-либо разочарованиях впадает в отчаяние.

55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности.

56. Настойчиво ли Вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?

57. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что на глазах выступят слезы?

58. Часто ли Вам бывает трудно уснуть из-за того, что проблемы прожитого дня или будущего все время крутятся в Ваших мыслях?

59. В школе Вы иногда подсказывали своим товарищам или давали им списывать.

60. Потребуется ли Вам большое усилие воли, чтобы пройти одному через кладбище?

61. Тщательно ли Вы следите за тем, чтобы каждая вещь в Вашей квартире была всегда на одном и том же месте?

62. Бывает ли так, что, будучи перед сном в хорошем настроении, Вы на следующий день встаете в подавленном, длящемся несколько часов?

63. Легко ли Вы привыкаете к новым ситуациям?

64. Бывают ли у Вас головные боли?

65. Вы часто смеетесь?

66. Можете ли Вы быть приветливыми даже с тем, кого явно не цените, не любите, не уважаете?

67. Вы подвижный человек?

68. Вы очень переживаете из-за несправедливости.

69. Вы настолько любите природу, что можете назвать себя ее другом.

70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли Вы, закрыт ли газ, погашен ли свет, заперты ли двери?

71. Вы очень боязливы?

72. Изменится ли Ваше настроение при приеме алкоголя?

73. В Вашей молодости вы охотно участвовали в кружке художественной самодеятельности?

74. Вы расцениваете жизнь несколько пессимистически, без ожидания радости?

75. Часто ли Вас тянет путешествовать?

76. Может ли Ваше настроение измениться так резко, что радость вдруг сменяется угрюмостью и подавленностью?

77. Легко ли Вам удастся поднять настроение друзей в компании?

78. Долго ли Вы переживаете обиду?

79. Переживаете ли Вы в течение долгого времени горести других людей?

80. Часто ли, будучи школьником, Вы переписывали страницу в тетради, если случайно ставили в ней кляксу?

81. Относите ли Вы к людям скорее с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью?

82. Часто ли Вы видите страшные сны?

83. Бывает ли, что Вы остерегаетесь того, что можете броситься под колеса проходящего мимо поезда, или, стоя у окна многоэтажного дома, что можете внезапно выпасть из окна?

84. В веселой компании вы обычно веселы?

85. Способны ли Вы отвлечься от трудных проблем, требующих решения?

86. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, приняв алкоголь?

87. В беседе Вы скудны на слова?

88. Если бы Вам необходимо было играть на сцене, Вы смогли бы войти в роль настолько, чтобы позабыть, что это только игра?

Обработка и интерпретация результатов

По каждой шкале подсчитываются плюсы (положительные ответы на указанные вопросы) и минусы (отрицательные ответы на соответствующие шкале вопросы). Затем полученные баллы (плюсы и минусы) по шкале суммируются и результат умножается на коэффициент – при каждом типе акцентуации свой. В результате обработки ответов получится 10 показателей, соответствующих выраженности той или иной акцентуации личности по К. Леонгарду.

Ключ к опроснику

Акцентуации характера

1. Демонстративность, истероидность $\times 2$ (умножить значение шкалы на 2)

+: 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88

-: 51

2. Застывание, ригидность $\times 2$

+: 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81

-: 12, 46, 59

3. Педантичность $\times 2$

+: 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83

-: 36

4. Неуравновешенность, возбудимость $\times 3$

+: 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86

-: (нет)

Акцентуации темперамента

5. Гипертимность $\times 3$

+: 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77

-: (нет)

6. Дистимичность $\times 3$

+: 9, 21, 43, 75, 87

-: 31, 53, 65

7. Тревожность, боязливость $\times 3$

+: 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82

-: 5

8. Циклотимичность $\times 3$

+: 6, 18, 18, 40, 50, 62, 72, 84

-: (нет)

9. Аффективность, экзальтированность $\times 6$

+: 10, 32, 54, 76

-: (нет)

10. Эмотивность, лабильность х3

+: 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79

- : 25

Интерпретация результатов

Максимальный показатель по каждому типу акцентуации (по каждой шкале опросника) равен 24 баллам. Полученные данные могут быть представлены в виде «профиля акцентуаций личности».

Сумма баллов в диапазоне от 15 до 18 говорит лишь о тенденции к тому или иному типу акцентуации. И лишь в случае превышения 19 баллов характер личности является акцентуированным.

Таким образом, вывод о степени выраженности акцентуации делается на основании следующих показателей по шкалам:

0-12 – свойство не выражено;

13-18 – средняя степень выраженности свойства (тенденция к тому или иному типу акцентуации личности)

19-24 – признак акцентуации

Описание типов акцентуаций личности (К. Леонгард)

Демонстративный (истероидный) тип. Характеризуется повышенной способностью к вытеснению, демонстративностью поведения, живостью, подвижностью, легкостью в установлении контактов. Склонен к фантазёрству, лживости и притворству, авантюризму, артистизму. Им движет стремление к лидерству, потребность в признании, жажда к постоянному вниманию к его персоне, похвалы.

Застревающий (ригидный) тип. Его характеризует умеренная общительность, занудство, склонность к нравоучениям, неразговорчивость. Насторожен и недоверчив к людям, чувствителен, подозрителен, отличается мстительностью, долго переживает произошедшее. Характерна заносчивость, самонадеянность, часто выступает инициатором конфликтов.

Педантичный тип. Характеризуется ригидностью, инертностью психических процессов, тяжестью на подъём, долгим переживанием травмирующих событий. Пунктуален, аккуратен, добросовестен, скрупулезен, усидчив, ориентирован на высокое качество работы, жестко следует плану. С охотой уступает лидерство другим.

Неуравновешенный (возбудимый) тип. Недостаточная управляемость. Характерна повышенная импульсивность, инстинктивность, грубость, занудство, угрюмость, склонность к хамству и брани, провоцирует конфликты.

Раздражителен, вспыльчив, часто меняет место работы, неуживчив в коллективе. Работает только по мере необходимости. Равнодушен к будущему, целиком живет настоящим. Он может быть властным, выбирая для общения наиболее слабых.

Гипертимный тип. Характеризуется большой подвижностью, общительностью, болтливостью, выраженность жестов, мимики, чрезмерная самостоятельность, склонность к озорству, нет дистанции в отношении с другими. Везде вносит много шума, любят компании сверстников, стремятся ими командовать. Почти всегда хорошее настроение, самочувствие, высокий жизненный тонус, хороший аппетит, сон. Эти люди с повышенной самооценкой, веселые, легкомысленные, изобретательные, умеют развлечь других, энергичные, трудно переносят жесткую дисциплину.

Дистимический тип. Отличаются серьезностью, медлительностью, заниженная самооценка, пессимистическое отношение к будущему, немногословность. Такие люди являются домоседами, индивидуалистами, ведут замкнутый образ жизни, избегают шумных компаний, часто угрюмы, заторможены.

Тревожно-боязливый тип. Людям данного типа свойственны низкая контактность, минорное настроение, робость, пугливость, неуверенность себе. Дети часто боятся темноты, животных, боятся оставаться одни. Они сторонятся шумных и бойких сверстников, не любят шумных игр, застенчивы, тяжело переживают экзамены, проверки, стесняются отвечать перед классом. Охотно подчиняются опеки старших, рано формируется чувство долга, ответственности. Свойственна обидчивость, чувствительность. Вследствие своей незащитности служат козлами отпущения, мишенями для шуток.

Циклотимный тип. Характеризуется сменой гипертимных и дистимных состояний. Свойственны частые смены настроения, бессонница, раздражение грубость и наоборот, депрессии, не исключены суицидальные попытки. Радостные события вызывают у них картины гипертимии: жажда деятельности, повышенная говорливость, скачка идей; печальные – подавленность, замедленность реакций и мышления, так же часто меняется их манера общения с окружающими. Настроение влияет на самооценку.

Аффективно-экзальтированный тип. Яркая черта этого типа – способность восторгаться, восхищаться, а также улыбчивость, ощущение счастья, радости, наслаждения. Свойственна высокая контактность, влюбчивость, привязаны к друзьям, имеют чувство сострадания, хороший вкус, могут быть паникерами, подвержены сиюминутным настроениям, обладают лабильностью психики. В конфликте бывают как активные, так и пассивные, спорят, но не когда спор не доводят до конфликта.

Эмотивный (лабильный) тип. Этот тип родствен экзальтированному, но проявления его не столь бурные. Для них характерны чувствительность, тревожность, эмоциональность, болтливость, боязливость, исполнительность, чувство долга. Сильная черта – гуманность, сопереживание другим людям или животным, отзывчивость, мягкосердечность. Редко вступают в конфликты, обиды носят в себе, не выплескивая их наружу.

Выделенные К. Леонгардом 10 типов акцентуированных личностей разделены на две группы: акцентуации характера (демонстративный, педантичный, застревающий, возбудимый) и акцентуации темперамента (гипертимический, дистимический, тревожно-боязливый, циклотимический, аффективный, эмотивный).

Додаток 4

Краткая форма «Опросника личностной ориентации»

(А. Джоунс и Р. Крэндалл, адаптация Шострома)

Инструкция: отвечают на каждое утверждение, используя 4-значную шкалу: 1 – не согласен; 2 – не согласен от части; 3 – согласен от части; 4 – согласен.

Текст опросника

1. Я не стыжусь ни одной из своих эмоций
2. Я чувствую, что должен делать то, чего ждут от меня другие (N)
3. Я верю, что по существу люди хорошие и им можно доверять
4. Я могу сердиться на тех, кого люблю
5. Всегда необходимо, чтобы другие одобряли то, что я делаю (N)
6. Я не принимаю свои слабости (N)
7. Мне могут нравиться люди, которых я могу не одобрять
8. Я боюсь неудач (N)
9. Я стараюсь не анализировать и не упрощать сложные сферы (N)
11. В моей жизни нет того, чему бы я особо себя посвятил (N)
12. Я могу выразить мои чувства, даже если это приведет к нежелательным последствиям
13. Я не обязан помогать другим (N)
14. Я устал от страхов и неадекватности (N)
15. Меня любят, потому что я люблю

Обработка и интерпретация результатов

Примечание: значок «N», следующий за утверждением, обозначает, что при подсчете общих значений оценка по этому пункту будет инверсной ($1 = 4$, $2 = 3$, $3 = 2$, $4 = 1$). Чем выше общее значение, тем более самоактуализированным считается респондент.

Максимальное значение суммарного показателя – 60 баллов.

**Тест-опросник механизмов психологической защиты
«Индекс жизненного стиля», «Life Style Index» (LSI)**

**(Р. Плутчик, Г. Келлерман, Х. Р. Конте,
адаптация Е. С. Романова, Л. Р. Гребенников)**

Инструкция к тесту: если Вы решили, что утверждение верно по отношению к Вам, поставьте справа от его номера число «1»; если утверждение по отношению к Вам неверно, поставьте справа него число «0». При сомнениях помните, что всякое утверждение, которое Вы не можете расценить по отношению к себе как верное, следует считать неверным.

Текст опросника

1. Я человек, с которым очень легко поладить.
2. Когда я чего-то хочу, у меня не хватает терпения подождать.
3. Всегда был такой человек, на которого я хотел бы походить.
4. Люди считают меня сдержанным, рассудительным человеком.
5. Мне противны непристойные кинофильмы.
6. Я редко помню свои сны.
7. Люди, которые всюду распоряжаются, приводят меня в бешенство.
8. Иногда у меня возникает желание пробить кулаком стену.
9. Меня сильно раздражает, когда люди рисуются.
10. В своих фантазиях я всегда главный герой.
11. У меня не очень хорошая память на лица.
12. Я чувствую некоторую неловкость, пользуясь общественной баней.
13. Я всегда внимательно выслушиваю все точки зрения в споре.
14. Я легко выхожу из себя, но быстро успокаиваюсь.
15. Когда в толпе кто-то толкает меня, я испытываю желание ответить тем же.
16. Многое во мне восхищает людей.
17. Отправляясь в поездку, я обязательно планирую каждую деталь.
18. Иногда, без всякой причины, на меня нападает упрямство.
19. Друзья почти никогда не подводят меня.

20. Мне случалось думать о самоубийстве.
21. Меня оскорбляют непристойные шутки.
22. Я всегда вижу светлые стороны вещей.
23. Я ненавижу недоброжелательных людей.
24. Если кто-нибудь говорит, что я не смогу что-то сделать, то я нарочно хочу сделать это, чтобы доказать ему неправоту.
25. Я испытываю затруднения, вспоминая имена людей.
26. Я склонен к излишней импульсивности.
27. Я терпеть не могу людей, которые добиваются своего, вызывая к себе жалость.
28. Я ни к кому не отношусь с предубеждением.
29. Иногда меня беспокоит, что люди подумают, будто я веду себя странно, глупо или смешно.
30. Я всегда нахожу логичные объяснения любым неприятностям.
31. Иногда мне хочется увидеть конец света.
32. Порнография отвратительна.
33. Иногда, будучи расстроен, я ем больше обычного.
34. У меня нет врагов.
35. Я не очень хорошо помню свое детство.
36. Я не боюсь состариться, потому что это происходит с каждым.
37. В своих фантазиях я совершаю великие дела.
38. Большинство людей раздражают меня, потому что они слишком эгоистичны.
39. Прикосновение к чему-либо склизкому вызывает во мне омерзение.
40. У меня часто бывают яркие, сюжетные сновидения.
41. Я убежден, что если буду неосторожен, люди воспользуются этим.
42. Я не скоро замечаю дурное в людях.
43. Когда я читаю или слышу о трагедии, это не слишком трогает меня.
44. Когда есть повод рассердиться, я предпочитаю основательно все обдумать.
45. Я испытываю сильную потребность в комплиментах.

46. Сексуальная невожатанность отвратительна.
47. Когда в толпе кто-то мешает моему движению, у меня иногда возникает желание толкнуть его плечом.
48. Как только что-нибудь не по-моему, я обижаюсь и мрачнею.
49. Когда я вижу окровавленного человека на экране, это почти не волнует меня.
50. В сложных жизненных ситуациях я не могу обойтись без поддержки и помощи людей.
51. Большинство окружающих считают меня очень интересным человеком.
52. Я ношу одежду, которая скрывает недостатки моей фигуры.
53. Для меня очень важно всегда придерживаться общепринятых правил поведения.
54. Я склонен часто противоречить людям.
55. Почти во всех семьях супруги друг другу изменяют.
56. По-видимому, я слишком отстраненно смотрю на вещи.
57. В разговорах с представителями противоположного пола я стараюсь избегать щекотливых тем.
58. Когда у меня что-то не получается, мне иногда хочется плакать.
59. Из моей памяти часто выпадают некоторые мелочи.
60. Когда кто-то толкает меня, я испытываю сильное негодование.
61. Я выбрасываю из головы то, что мне не нравится.
62. В любой неудаче я обязательно нахожу положительные стороны.
63. Я терпеть не могу людей, которые всегда стараются быть в центре внимания.
64. Я почти ничего не выбрасываю и бережно храню множество разных вещей.
65. В компании друзей мне больше всего нравятся разговоры о прошедших событиях, развлечениях и удовольствиях.
66. Меня не слишком раздражает детский плач.
67. Мне случалось так разозлиться, что я готов был перебить все вдребезги.
68. Я всегда оптимистичен.

69. Я чувствую себя неуютно, когда на меня не обращают внимания.
70. Какие бы страсти не разыгрывались на экране, я всегда отдаю себе отчет в том, что это только на экране.
71. Я часто испытываю чувство ревности.
72. Я бы никогда специально не пошел на откровенно эротический фильм.
73. Неприятно то, что людям, как правило, нельзя доверять.
74. Я готов почти на все, чтобы произвести хорошее впечатление.
75. Я никогда не бывал панически испуган.
76. Я не упущу случая посмотреть хороший триллер или боевик.
77. Я думаю, что ситуация в мире лучше, чем полагает большинство людей.
78. Даже небольшое разочарование может привести меня в уныние.
79. Мне не нравится, когда люди откровенно флиртуют.
80. Я никогда не позволяю себе терять самообладание.
81. Я всегда готовлюсь к неудаче, чтобы не быть застигнутым врасплох.
82. Кажется, некоторые из моих знакомых завидуют моему умению жить.
83. Мне случалось со зла так сильно ударить или пнуть по чему-нибудь, что я неумышленно причинял себе боль.
84. Я знаю, что за глаза кое-кто отзывается обо мне дурно.
85. Я едва ли могу вспомнить свои первые школьные годы.
86. Когда я расстроен, я иногда веду себя по-детски.
87. Мне намного проще говорить о своих мыслях, чем о своих чувствах.
88. Когда я бываю в отъезде и у меня случаются неприятности, я сразу начинаю сильно тосковать по дому.
89. Когда я слышу о жестокостях, это не слишком глубоко трогает меня.
90. Я легко переношу критику и замечания.
91. Я не скрываю своего раздражения по поводу привычек некоторых членов моей семьи.
92. Я знаю, что есть люди, настроенные против меня.
93. Я не могу переживать свои неудачи в одиночку.
94. К счастью, у меня меньше проблем, чем имеет большинство людей.

95. Если что-то волнует меня, я иногда испытываю усталость и желание выспаться.

96. Отвратительно то, что почти все люди, добившиеся успеха, достигли его с помощью лжи.

97. Нередко я испытываю желание почувствовать в своих руках пистолет или автомат.

Обработка и интерпретация результатов теста

После заполнения представленной ниже таблицы, необходимо подсчитать суммарные показатели по каждой из шкал от А до Н. Наиболее высокие показатели свидетельствуют о доминировании определенного механизма психологической защиты личности. Более того, существование защит обеспечивает возможность косвенного измерения уровней внутриличностного конфликта, т.е. дезадаптированные испытуемые используют защиты в большей степени, чем адаптированные испытуемые.

А	В	С	Д	Е	Г	Г	Н
1	6	2	3	7	8	4	5
16	11	14	10	9	15	13	12
22	19	18	24	23	20	17	21
28	25	26	29	27	31	30	32
34	35	33	37	38	40	36	39
42	43	48	45	41	47	44	46
51	49	50	52	55	54	56	53
61	59	58	64	63	60	62	57
68	66	69	65	71	67	70	72
77	75	78	74	73	76	80	79
82	85	86		84	83	81	
90	89	88		92	91	87	
94		93		96	97		
		95					
Ит:	Ит:	Ит:	Ит:	Ит:	Ит:	Ит:	Ит:

Шкала

№ вопроса (подсчет только ответов «да»)

А - Отрицание

1, 16, 22, 28, 34, 42, 51, 61, 68, 77, 82, 90, 94

В - Подавление

6, 11, 19, 25, 35, 43, 49, 59, 66, 75, 85, 89

С - Регрессия

2, 14, 18, 26, 33, 48, 50, 58, 69, 78, 86, 88, 93, 95

Д - Компенсация

3, 10, 24, 29, 37, 45, 52, 64, 65, 74

Е - Проекция

7, 9, 23, 27, 38, 41, 55, 63, 71, 73, 84, 92, 96

F - Замещение	8, 15, 20, 31, 40, 47, 54, 60, 67, 76, 83, 91, 97
G - Интеллектуализация	4, 13, 17, 30, 36, 44, 56, 62, 70, 80, 81, 87
H – Реактивное образование	5, 12, 21, 32, 39, 46, 53, 57, 72, 79.

Додаток 6

Опросник предрасположенности личности к конфликтному поведению

К.Томаса (адаптация Н. В. Гришиной)

Инструкция: в каждой паре выберите то суждение, которое наиболее точно описывает Ваше типичное поведение в конфликтной ситуации.

Ответ «А»	Ответ «Б»
1. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.	Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба согласны.
2. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Я пытаюсь уладить дело, учитывая интересы другого и мои.
3. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.
4. Я стараюсь найти компромиссное решение.	Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать напряженности.
6. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.	Я стараюсь добиться своего.
7. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.	Я считаю возможным уступить, чтобы добиться своего.
8. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.	Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. Я твердо стремлюсь достичь своего.	Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.	Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
13. Я предлагаю среднюю позицию.	Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.	Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.
15. Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.	Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.
17. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.	Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.
19. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.	Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
20. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.	Я стремлюсь к лучшему сочетанию выгод и потерь для всех.
21. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека.	Я отстаиваю свои желания.
23. Я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого.	Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.	Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25. Я пытаюсь доказать другому логику и преимущества моих взглядов.	Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26. Я предлагаю среднюю позицию.	Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27. Я избегаю позиции, которая может вызвать споры.	Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.	Улаживая ситуацию, я стараюсь найти поддержку у другого.
29. Я предлагаю среднюю позицию.	Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий
30. Я стараюсь не задеть чувств другого.	Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Обработка и интерпретация результатов теста

За каждый ответ, совпадающий с ключом, соответствующему типу поведения в конфликтной ситуации начисляется один балл. Доминирующим считается тип (типы) набравшие максимальное количество баллов.

Ключ к тесту

№ п/п	Сопернич.	Сотруднич.	Компромисс	Избегание	Приспособлен.
1.				А	Б
2.		Б	А		
3.	А				Б
4.			А		Б
5.		А		Б	
6.	Б			А	
7.			Б	А	
8.	А	Б			
9.	Б			А	
10.	А		Б		
11.		А			Б
12.			Б	А	
13.	Б		А		
14.	Б	А			
15.				Б	А
16.	Б				А
17.	А			Б	
18.			Б		А
19.		А		Б	
20.		А	Б		
21.		Б			А
22.	Б		А		
23.		А		Б	
24.			Б		А
25.	А				Б
26.		Б	А		

27.				A	Б
28.	A	Б			
29.			A	Б	
30.		Б			A

Опросник определения типа темперамента

(А. Белов)

Инструкция: внимательно прочитайте список свойств, присущий тому или иному темпераменту, и если свойство вам присуще, нужно ставить знак «+» и если это свойство у вас не выражено – знак «-».

Тестовый материал:

1. Если вы:

1. Спокойны и хладнокровны.
2. Последовательны и обстоятельны в делах.
3. Осторожны и рассудительны.
4. Умеете ждать.
5. Молчаливы и не любите зря болтать.
6. Обладаете спокойной, равномерной речью, с остановками, без резко выраженных эмоций, жестикуляции и мимики.
7. Сдержанны и терпеливы.
8. Доводите начатое дело до конца.
9. Не растрчиваете попусту сил.
10. Строго придерживаетесь выработанного распорядка в жизни, системы в работе.
11. Легко сдерживаете порывы.
12. Маловосприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Незлобивы, проявляете снисходительное отношение к колкостям в свой адрес.
14. Постоянны в своих интересах и отношениях.
15. Медленно включаетесь в работу и переключаетесь с одного дела на другое.
16. Ровны в отношениях со всеми.
17. Любите аккуратность и порядок во всем.
18. С трудом приспосабливаетесь к новой обстановке.
19. Обладаете выдержкой.
20. Постепенно сходитесь с новыми людьми.

2. Если вы:

1. Стеснительны и застенчивы.
2. Теряетесь в новой обстановке.
3. Затрудняетесь установить контакт с новыми людьми.

4. Не верите в свои силы.
5. Легко переносите одиночество.
6. Чувствуете подавленность и растерянность при неудачах.
7. Склонны уходить в себя.
8. Быстро утомляетесь.
9. Обладаете тихой речью, иногда снижающейся до шепота.
10. Невольно приспосабливаетесь к характеру собеседника.
11. Впечатлительны до слезливости.
12. Чрезвычайно восприимчивы к одобрению и порицанию.
13. Предъявляете высокие требования к себе и окружающим.
14. Склонны к подозрительности, мнительности.
15. Болезненно чувствительны и легко ранимы.
16. Чрезвычайно обидчивы.
17. Скрытны и необщительны, не делитесь ни с кем своими мыслями.
18. Малоактивны и робки.
19. Безропотно покорны.
20. Стремитесь вызвать сочувствие и помощь у окружающих.

3. Если вы:

1. Неусидчивы, суетливы.
2. Невыдержанны, вспыльчивы.
3. Нетерпеливы.
4. Резки и прямолинейны в отношениях с людьми.
5. Решительны и инициативны.
6. Упрямы.
7. Находчивы в споре.
8. Работаете рывками.
9. Склонны к риску.
10. Незлопамятны и необидчивы.
11. Обладаете быстрой, страстной, со сбивчивыми интонациями речью.
12. Неуравновешенны и склонны к горячности.
13. Нетерпимы к недостаткам.
14. Агрессивный забияка.
15. Обладаете выразительной мимикой.
16. Способны быстро действовать и решать.
17. Неустанно стремитесь к новому.
18. Обладаете резкими, порывистыми движениями.
19. Настойчивы в достижении поставленной цели.
20. Склонны к резким сменам настроения.

4. Если вы:

1. Веселы и жизнерадостны.
2. Энергичны и деловиты.
3. Часто не доводите начатое дело до конца.
4. Склонны переоценивать себя.
5. Способны быстро схватывать новое.
6. Неустойчивы в интересах и склонностях.
7. Легко переживаете неудачи и неприятности.
8. Легко приспосабливаетесь к различным обстоятельствам.
9. С увлечением беретесь за любое новое дело.
10. Быстро остываете, если дело перестает вас интересовать.
11. Быстро включаетесь в новую работу и быстро переключаетесь с одной работы на другую.
12. Тяготитесь однообразием, будничной, кропотливой работой.
13. Общительны и отзывчивы, не чувствуете скованности с новыми людьми.
14. Выносливы и работоспособны.
15. Обладаете быстрой, громкой, отчетливой речью, сопровождающейся живыми жестами, выразительной мимикой.
16. Сохраняете самообладание в неожиданной, сложной обстановке.
17. Обладаете всегда бодрым настроением.
18. Быстро засыпаете и пробуждаетесь.
19. Часто не собранны, проявляете поспешность в решениях.
20. Склонны иногда скользить по поверхности, отвлекаться.

Ключи к тесту. Подсчитайте количество «+» по каждому типу темпераменту отдельно с учетом того, что 1 блок – флегматичный тип, 2 блок – меланхолический тип, 3 блок – холерический тип, 4 блок – сангвинический тип. Затем подсчитайте процент положительных ответов по каждому типу темперамента (количество «+» по одному типу темперамента разделить на количество «+» по всем четырем типам темперамента и умножить на 100%).

В окончательном виде ваша формула темперамента примет примерно такой вид: $T = 36\%X + 35\%C + 15\%Ф + 14\%M$, что означает, что ваш темперамент на 36% холерический, на 35% сангвинический, на 15% флегматический и на 14% меланхолический.

Тест-опросник «Определение уровня самооценки личности»

(С. В. Ковалев)

Инструкция: Вам предлагаются 32 суждения и 5 возможных вариантов ответов, каждый из которых соответствует определенному количеству баллов. Выражая степень своего согласия с суждениями, вы проставляете баллы:

4 – очень часто;

3 – часто;

2 – иногда;

1 – редко;

0 – никогда.

Стимульный материал

1. Мне хочется, чтобы мои друзья подбадривали меня.
2. Постоянно чувствую свою ответственность за работу (учебу).
3. Я беспокоюсь о своем будущем.
4. Многие меня ненавидят.
5. Я обладаю меньшей инициативой, нежели другие.
6. Я беспокоюсь за свое психическое состояние.
7. Я боюсь выглядеть глупцом.
8. Внешний вид других куда лучше, чем мой.
9. Я боюсь выступать с речью перед незнакомыми людьми.
10. Я часто допускаю ошибки.
11. Как жаль, что я не умею говорить, как следует с людьми.
12. Как жаль, что мне не хватает уверенности в себе.
13. Мне бы хотелось, чтобы мои действия ободрялись другими чаще.
14. Я слишком скромн.
15. Моя жизнь бесполезна.
16. Многие неправильного мнения обо мне.
17. Мне не с кем поделиться своими мыслями.
18. Люди ждут от меня многого.
19. Люди не особенно интересуются моими достижениями.
20. Я слегка смущаюсь.
21. Я чувствую, что многие люди не понимают меня.
22. Я не чувствую себя в безопасности.
23. Я часто понапрасну волнуюсь.
24. Я чувствую себя неловко, когда вхожу в комнату, где уже сидят люди.

- 25. Я чувствую себя скованным.
- 26. Я чувствую, что люди говорят обо мне за моей спиной.
- 27. Я уверен, что люди почти все принимают легче, чем я.
- 28. Мне кажется, что со мной должна случиться какая-нибудь неприятность.
- 29. Меня волнует мысль о том, как люди относятся ко мне.
- 30. Как жаль, что я не так общителен.
- 31. В спорах я высказываюсь только тогда, когда уверен в своей правоте.
- 32. Я думаю о том, чего ждут от меня люди.

Обработка и интерпретация результатов

Обработка результатов проводится суммированием баллов по всем 32 суждениям.

Интерпретация результатов

- сумма баллов **от 0 до 25** говорит о *высоком уровне самооценки*, при котором человек, как правило, не отягощен сомнениями, адекватно реагирует на замечания других и трезво оценивает свои действия;
- сумма баллов **от 26 до 45** свидетельствует о *среднем уровне самооценки*. Человек с таким уровнем самооценки время от времени ощущает необъяснимую неловкость во взаимоотношениях с другими людьми, нередко недооценивает себя и свои способности без достаточных на то оснований.
- сумма баллов **от 46 до 128** указывает на *низкий уровень самооценки*, при котором человек нередко болезненно переносит критические замечания в свой адрес, чаще старается подстроиться под мнение других людей, сильно страдает от избыточной застенчивости.

Методика «Самооценка психических состояний»

(Г. Айзенк)

Инструкция: предлагаем Вам описание различных психических состояний. Если это состояние подходит Вам, то за ответ ставится 2 балла; если подходит, но не очень – 1 балл; если совсем не подходит – 0 баллов.

Психические состояния	Подходит	Подходит, но не очень	Не подходит
	2	1	0
1. Не чувствую в себе уверенности. 2. Часто из-запустяков краснею. 3. Мой сон беспокоен. 4. Легко впадаю в уныние. 5. Беспокоюсь о только воображаемых еще неприятностях. 6. Меня пугают трудности. 7. Люблю копаться в своих недостатках. 8. Меня легко убедить. 9. Я мнительный. 10. С трудом переношу время ожидания. 11. Нередко мне кажутся безвыходными положения, из которых можно найти выход. 12. Неприятности меня сильно расстраивают, я падаю духом. 13. При больших неприятностях я склонен без достаточных оснований винить себя. 14. Несчастья и неудачи ничему меня не учат. 15. Я часто отказываюсь от борьбы, считая ее бесплодной. 16. Я нередко чувствую себя беззащитным. 17. Иногда у меня бывает состояние			

отчаяния. 18. Чувствую растерянность перед трудностями. 19. В трудные минуты жизни иногда веду себя по-детски, хочу чтобы меня пожалели. 20. Считаю недостатки своего характера неисправимыми. 21. Оставляю за собой последнее слово. 22. Нередко в разговоре перебиваю собеседника. 23. Меня легко рассердить. 24. Люблю делать замечания другим. 25. Хочу быть авторитетом для окружающих. 26. Не довольствуюсь малым, хочу наибольшего. 27. Когда разгневаюсь, плохо себя сдерживаю. 28. Предпочитаю лучше руководить, чем подчиняться. 29. У меня резкая, грубоватая жестикуляция.			
30. Я мстителен. 31. Мне трудно менять привычки 32. Нелегко переключаю внимание. 33. Очень настороженно отношусь ко всему. 34. Меня трудно переубедить 35. Нередко у меня не выходят из головы мысли от которых следовало бы освободиться. 36. Нелегко сближаюсь с людьми. 37. Меня расстраивают даже незначительные нарушения плана. 38. Нередко я проявляю упрямство. 39. Неохотно иду на риск.			

40. Резко переживаю отклонения от принятого мною режима.			
--	--	--	--

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте сумму баллов по каждой из 4-х групп вопросов:

I.	1-10 вопросы	тревожность
II.	11-20 вопросы	фрустрация
III.	21-30 вопросы	агрессивность
IV.	31-40 вопросы	ригидность

I. Тревожность

0-7 баллов	нетревожные
8-14 баллов	тревожность средняя
15-20 баллов	очень тревожные

II. Фрустрация

0-7 баллов	<i>высокая самооценка, устойчивость к неудачам, нет боязни трудностей;</i>
8-14 баллов	<i>средний уровень, фрустрация имеет место;</i>
15-20 баллов	<i>низкая самооценка, избегание трудностей, боязнь неудач.</i>

III. Агрессивность

0-7 баллов	низкий уровень агрессивности;
8-14 баллов	средний уровень агрессивности;
15-20 баллов	агрессивность, несдержанность, есть трудности в работе с людьми.

IV. Ригидность

0-7 баллов	ригидности нет, легкая переключаемость;
8-14 баллов	средний уровень ригидности;
15-20 баллов	сильно выраженная ригидность.

Г. Айзенк в предлагаемой методике выделяет такие психические состояния, как тревожность, фрустрация, агрессивность и ригидность.

Тревожность (готовность к страху) – индивидуальная психологическая особенность, проявляющаяся в склонности человека к частым и интенсивным переживаниям состояния тревоги, то есть переживание эмоционального дискомфорта, связанного с ожиданием неблагополучия, предчувствия опасности.

Фрустрация – психическое состояние, вызванное неуспехом в удовлетворении потребности, желания. Часто сопровождается различными отрицательными переживаниями: разочарованием, тревогой, отчаянием и др.

Агрессивность – устойчивая черта личности, готовность к агрессивному, деструктивному поведению, направленному на нанесение физического или психического вреда другому человеку или группе.

Ригидность – тенденция к сохранению своих установок стереотипов, способов мышления, неспособность изменить личную точку зрения.

Навчальне видання

Богач Олена Володимирівна
Кіршо Світлана Михайлівна

ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Навчально-методичний посібник

Підписано до друку _____ Зам. _____
Формат паперу 60 X 84/16 Обсяг 11,67авт. арк.
Тираж _____ прим. ОНЕУ, м. Одеса , вул. Преображенська, 8