

**МІЖРЕГІОНАЛЬНА
АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**



МАУП

**Н. М. Ануфрієва, Т. М. Зелинська,
О. Л. Туриніна**

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ

Навчально-методичний комплекс

Київ 2006

ББК 88.5
А73

Рецензенти: *І. С. Булах*, д-р психол. наук, проф.
І. М. Пірен, д-р соціол. наук, проф.

Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом (протокол № 9 від 26.10.05)

Ануфрієва Н. М.
А73 **Соціальна психологія:** Навч.-метод. комплекс / Н. М. Ануфрієва, Т. М. Зелинська, О. Л. Туриніна. — К.: МАУП, 2006. — 200 с. — Бібліогр.: с. 192–193.

ISBN 966-608-629-8

У навчально-методичному комплексі викладено основи нормативного курсу соціальної психології, розкрито загальні положення стосовно специфіки дослідження особистості в соціальній психології, проблем міжособистісних стосунків та спілкування у групах. Розглядаються питання, пов'язані з перспективними напрямками досліджень у прикладній соціальній психології. Поданий блок практичних процедур у кінці кожного розділу сприятиме активному і свідомому засвоєнню навчальної інформації.

Для студентів вищих навчальних закладів, які вивчають курс соціальної психології.

ББК 88.5

ISBN 966-608-629-8

© Н. М. Ануфрієва, Т. М. Зелинська, О. Л. Туриніна, 2006
© Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП), 2006

ПЕРЕДМОВА

В умовах суспільно-політичних та економічних трансформацій в Україні першочерговим завданням є підготовка висококваліфікованих фахівців, здатних творчо розв'язувати складні проблеми суспільного життя.

За таких умов підвищуються вимоги до психологічної підготовки спеціалістів різного профілю. Психологічна освіта є обов'язковою складовою професійного становлення сучасного фахівця. Особливо це стосується підготовки майбутніх психологів.

Мета цієї праці — висвітлити вузлові проблеми соціальної психології як науки, яка досліджує різні аспекти взаємодії людини із соціумом. Матеріал представлено у двох формах: у вигляді послідовно викладених тем, що відповідають програмі курсу "Соціальна психологія" і концентровано містять інформацію з головних проблем науки, та практичних завдань, які активізують пізнавальну діяльність студентів.

Практична частина містить тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять кожної теми, творчі завдання, спрямовані на формування креативних здібностей студентів, психологічні методики, що дають студентам необхідні навички психодіагностичної роботи. Теоретичний матеріал є методичними рекомендаціями для виконання практичних завдань. При написанні книжки було враховано досвід викладання курсів "Соціальна психологія" та "Актуальні проблеми соціальної психології" студентам МАУП, а також проаналізовано психологічну літературу, список якої подано наприкінці книги і яка рекомендується для поглибленого опрацювання.

ТЕМА 1. ПРЕДМЕТ І ЗАВДАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

Погляди на предмет соціальної психології формувалися у процесі тривалої дискусії, яку можна умовно розділити на два етапи: 20-і роки і кінець 50-х — початок 60-х років XX ст.

Дискусія про предмет соціальної психології у 20-х роках була зумовлена двома обставинами. З одного боку, саме життя в умовах становлення нового суспільного ладу стимулювало розроблення соціально-психологічної проблематики. З іншого боку, у ті роки розгорнулася гостра ідейна боротьба між матеріалістичною та ідеалістичною психологією, коли психологія як наука переживала період радикальної зміни своїх методологічних основ. На розвиток соціальної психології особливий вплив справила точка зору Г. Челпанова, який, захищаючи позиції ідеалістичної психології, запропонував розділити психологію на дві частини: соціальну і власне психологію.



П. Блонский
(1884–1942)

Відомий психолог П. Блонський запропонував включити психологію як біологічну науку в коло соціальних проблем. У такий спосіб знімалася суперечність між соціальною та іншими галузями психології, але ціною її біологізації.

Видатний фізіолог В. Бехтерев запропонував створити особливу науку — рефлексологію, одна з галузей якої займалася б розв'язанням соціально-психологічних проблем. Цю галузь учений назвав колективною рефлексологією, а її предмет визначив як поведінку колективів та особистості в колективі. Таке розуміння колективної рефлексології сприяло б подоланням суб'єктивізму соціальної пси-

хології, оскільки всі проблеми колективів тлумачилися як співвідношення зовнішніх впливів із руховими реакціями їхніх членів.

Отже, точка зору Г. Челпанова не була підтримана, а ключові методологічні проблеми соціальної психології не розв'язані, зокрема це стосувалося й визначення її предмета.



**Г. Челпанов
(1862–1936)**

З одного боку, вона ототожнювалася з ученням про соціальну детермінацію психічних процесів, з іншого — передбачалося дослідження особливого класу явищ, які є результатом спільної діяльності людей. Учені, які сприймали перше трактування, стверджували, що результатом перебудови всієї психології на марксистській, матеріалістичній основі має бути її перетворення на соціальну, і тоді у будь-якій особливій соціальній психології відпаде потреба.

Послідовники другого трактування, які припускали дослідження поведінки особистості в колективі та поведінки самих колективів, не змогли достатньо опанувати все багатство ідей, аби запропонувати адекватне розв'язання проблеми.

Наприкінці 50-х — на початку 60-х років почався другий етап дискусії про предмет соціальної психології. Цьому сприяли дві обставини. По-перше, розв'язання багатьох економічних, соціальних і політичних проблем дало змогу прискіпливіше аналізувати психологічні прояви громадського життя. В умовах науково-технічної революції, коли зросла роль "людського" фактора, потрібно було особливо детально досліджувати активний зворотний вплив свідомості на хід об'єктивних процесів, а також механізми конкретної взаємодії суспільства та особистості. По-друге, коли всі ці проблеми постали з особливою гостротою, відбулися серйозні зміни і в науці. Радянська психологія перетворилася на той час у розвинену дисципліну із солідними теоретичними розробками й розгалуженими експериментальними дослідженнями. Значно зросла кваліфікація кадрів і в професійному, і в методологічному плані. Отже, були створені необхідні передумови для нового обговорення питання про зміст соціальної психології, її предмет, завдання, методи та її місце в системі наук.



**В. Бехтерев
(1857–1927)**

На предмет соціальної психології в поглядах учених існували значні розбіжності. Одні (Є. Кузьмін, В. Селіванов, К. Платонов, К. Шорохова) предметом соціальної психології вважали особистість, інші (В. Колбановський, А. Горячева, А. Баранова, Б. Поршнєв, П. Якобсон, А. Ковальов) — масові явища психіки, колективну психологію, психологічну спільність, а дехто (Б. Паригін, Н. Мансуров, Д. Угринович) — як групу, масову психологію, так і особливості поведінки особистості у групі.

Згідно з першою точкою зору соціальна психологія зводиться до психології особистості.

Справді, якщо виходити з логіки представників цієї концепції, то є неправомірним існування таких психологічних дисциплін, як психологія особистості, диференціальна психологія, позаяк вони вивчають особистість як соціально детермінований об'єкт.

Прихильники другої концепції, вивчаючи психологію соціальних груп, колективів, недостатньо враховували взаємини осіб, незважаючи на те, що саме в результаті такої взаємодії формується соціальна психологія.

При визначенні предмета соціальної психології буде помилковим (як це робили представники третього напрямку) стверджувати, що вона вивчає і колектив, і особистість, оскільки в такому разі немінуча плутанина і часткове отождоження її з психологією особистості.

Слід наголосити, що у визначення предмета дослідження варто включати тільки основне, специфічне, характерне для конкретної галузі знань. Психологічна спільність утворюється в процесі взаємин індивідів, їхнього взаємного впливу. Одним з аспектів соціально-психологічного дослідження є вивчення закономірностей психічної взаємодії особистостей і способів впливу однієї людини на іншу, а також впливу особистості на колектив.

Більшість вітчизняних психологів мають спільний підхід щодо визначення соціальної психології як науки, що вивчає закономірності поведінки та діяльності людей, зумовлені їхнім включенням у соціальні групи, а також психологічні характеристики цих груп.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства перед соціальними психологами стоять важливі завдання: виробити прак-

тичні рекомендації з удосконалення підприємницької діяльності та керування ринковими структурами; правильно організувати взаємодію людей на користь держави й кожного громадянина.

Соціальна психологія посідає специфічне місце в системі наукового знання. Вона виникла на межі двох наук — психології та соціології і дотепер зберегла суттєві ознаки кожної з них. Водночас це якісно нова наука, однак більшість учених констатує, що, незважаючи на межовий характер, соціальна психологія є частиною психології, тому для визначення кола її проблем необхідно виокремити із психологічної проблематики питання, що належать до компетенції саме соціальної психології.

Основні розділи соціальної психології:

- *спілкування та взаємодія людей у суспільній діяльності;*
- *психологія соціальних груп, спільнот;*
- *соціальна психологія особистості.*

Соціальна психологія — наука про психологічні причини, механізми, закономірності соціальної поведінки людей у групах, про соціально-психологічні явища особистості, груп і спільнот.

Сучасний український психолог Н. Коломінський визначає **соціальну психологію** як *галузь психології, що вивчає вплив на психіку людини взаємин та спілкування людей у різних за кількістю, способами створення, значущістю для особистості групах, колективах.*

Соціальна психологія має три рівні дослідження: перший — експериментально-емпіричний, другий — теоретичний, третій — філософсько-методологічний. На експериментально-емпіричному рівні накопичується емпіричний матеріал, необхідний для подальшого узагальнення. На теоретичному рівні узагальнюються результати емпіричних досліджень, створюються концептуальні моделі соціально-психологічних явищ, удосконалюється категоріальний апарат науки. Філософсько-методологічний рівень дає світоглядне узагальнення результатів досліджень, змогу вирізнити нові аспекти впливу проявів особистості на суспільний розвиток. Ці рівні дослідження відбивають логіку побудови соціально-психологічного дослідження, однак початком будь-якого дослідження є визначення *методології наукового пошуку*. У сучасному науковому знанні методологія розглядається в таких аспектах.

Загальна методологія — це загальний філософський підхід, спосіб пізнання, він формулює найзагальніші принципи, що застосовуються в дослідженнях.

Спеціальна методологія — це сукупність принципів, спосіб пізнання, застосовується до конкретної галузі знань, тобто для вузької сфери знань (приміром, принцип діяльності, принцип розвитку тощо).

Методологія як сукупність конкретних методичних прийомів — це конкретні методики як інструмент пізнання певних соціально-психологічних явищ.

На основі методологічних принципів дослідник обирає адекватні поставленому завданню *методи дослідження*, які поділяються на дві групи: 1) методи збирання інформації (спостереження, експеримент, опитування, тестування, вивчення документів); 2) методи обробки інформації (кореляційний аналіз, аналіз факторів, побудова типологій тощо).

Одним із випробуваних методів, що використовується в усіх науках, є *спостереження*. Це науково цілеспрямоване, організоване й у певний спосіб фіксоване сприймання досліджуваного об'єкта. Предметом соціально-психологічного спостереження є вербальні та невербальні акти поведінки конкретної людини, групи чи кількох груп людей у певному соціальному середовищі та ситуації. Основна перевага спостереження полягає в його природності та можливості вивчити явище загалом. До недоліків спостереження треба віднести пасивність дослідника і неможливість пізнати причину явища. Його проведення потребує досить тривалого часу. Спостереження може застосовуватися як самостійно, так і в комплексі з іншими методами.

Експеримент — один із основних методів дослідження в соціальній психології. Він вивчає причинно-наслідкові зв'язки. На відміну від спостереження це активний метод. Вирізняють два основні види експерименту: лабораторний (проводиться в спеціальних умовах) і природний (проводиться в реальних умовах). Для обох видів передбачено загальні вимоги, що розкривають суть методу, а саме: довільне введення експериментатором незалежних перемінних і контроль за ними, а також спостереження за змінами залежних перемінних; виокремлення контрольної й експериментальної груп; точне вимірювання поведінкових реакцій та перевірка їх у повторних експериментах; обов'язкове використання методів математичної

статистики. Крім того, кожен вид експерименту має специфічні вимоги.

В *опитуванні* як методі соціальної психології вивчаються погляди, оцінки, ставлення респондентів. Є кілька його видів: 1) анкетування (заочне, письмове); 2) інтерв'ю (усне опитування віч-на-віч); 3) соціометрія (групова диференціація). Переваги опитування — відносна простота, легкість опрацювання даних (нині за допомогою SPSS) і можливість охопити у стислі терміни значну кількість респондентів.

Наприклад, *соціометрія*, спрямована на дослідження міжособистісних відносин. Засновник теоретичної концепції соціометрії — Д. Морено. *Соціометрія* — це система прийомів, дає змогу здійснити кількісне визначення уподобань, байдужості й неприйняття індивідів у процесі спілкування. Грунтується на аналізі осмислених відповідей членів групи на низку запитань, що стосуються ділових чи особистих відносин між членами групи. Узагальнена картина виборів має вигляд соціоматриці, виходячи з якої підраховуються різні індекси, що віддзеркалюють параметри спілкування і взаємодії у групі (наприклад, величину соціометричного статусу кожного члена групи, індекс групової згуртованості, інтегративності, референтності групи тощо). Картину взаємин у групі відображають графічно у вигляді соціограми. Індекси характеризують тільки кількісний бік взаємин, а мотивація вибору залишається поза межами вивчення.

Суттєвий внесок у розробку соціометричної методики, яка дає змогу отримати результати залежно від віку, мотивації вибору, зробив Я. Коломінський та інші дослідники.

Тести і метод вивчення документів у соціальній психології хоча й досить інформативні, але застосовуються рідше, трапляється що й у комплексі з іншими методами. Вивчають документи, як правило, за допомогою контент-аналізу та для пізнання результатів людської діяльності. У соціальній психології найчастіше застосовують особистісні тести.

Короткий екскурс в історію вітчизняної соціальної психології має неабияке значення і з погляду підвищення ерудиції, і для повнішого й точнішого уявлення про нинішній стан цієї науки, її завдання та перспективи розвитку.

У розвитку соціальної психології можна умовно вирізнити *три основні періоди*:

- 1) накопичення соціально-психологічних знань у межах філософії та загальної психології (VI ст. до н. е. — середина XIX ст.);
- 2) виокремлення описової соціальної психології із філософії (соціології) та загальної психології в самостійну галузь знань (50–60-і роки XIX ст. — 20-і роки XX ст.);
- 3) оформлення соціальної психології в експериментальну науку (20-і роки XX ст. — дотепер).

Уже в *перший період* давні філософи ставили та вирішували важливі соціально-психологічні проблеми. В античній Греції та Давньому Римі було розроблено різні обґрунтування типології людей. Платон виходив із переваги певних частин душі в різних людей, станів, народностей. Аристотель визначав людину як політичну, суспільну тварину. Глибока портретна типологія людей за моральними якостями, накреслена Теофрастом у давнину, розкривала соціальні типи того часу. Геракліт, приміром, поділяв усіх людей на два класи: а) хто керується логосом, розумом і вміє керувати своїми потребами; б) хто залежить від тих своїх потреб, що мало відрізняються від потреб тварин.

Давні філософи звертали увагу на те, що спілкування відбувається не лише через мову, а й через наслідування, "витікання атомів" (Демокрит). Отже, проблема спілкування, що є центральною для сучасної соціальної психології, була окреслена вже в давнину, а потім розроблялася у філософії нового часу в працях Т. Гоббса, Дж. Локка, М. Ломоносова.

На особливу увагу заслуговують постановка і вирішення антропологічних і психологічних питань у французькій філософії XVIII ст., німецькій класичній філософії, працях російських революційних демократів XIX ст.

Другий період в історії соціальної психології можна назвати і описовим, і емпіричним. У його межах творили французькі матеріалісти XVIII ст., Л. Фейєрбах, І. Кант та інші вчені, що порівнювали, логічно та якісно аналізували різний історичний, етнографічний, антропологічний, мовний матеріал, не піддаючи його кількісній обробці й експериментальній перевірці. Цей період цікавий тим, що соціально-психологічні явища (народний дух, юрба, наслідування, передача настрою, різні історичні типи мислення та свідомості) були виокремлені в самостійну групу і для їх вивчення розроблені спеціальні

способи та прийоми дослідження. Першими історичними формами соціально-психологічних теорій були:

- психологія народів, що склалася в середині XIX ст. у Німеччині й пов'язана з іменами М. Лацаруса, Г. Штейнталя, В. В. Вундта ("Народний дух", "Надіндивідуальна душа" та ін.);
- психологія мас, що сформувалася у Франції в другій половині XIX ст. і пов'язана з поглядами Г. Тарда, Г. Лебона і С. Сигеле (вплив раси, вождів, наслідування, навіювання, зараження; головні ознаки маси: знеособленість, втрата інтелекту, відповідальності, домінування почуттів тощо);
- теорія інстинктів соціальної поведінки В. Мак-Дауголла, розроблена ним наприкінці XIX — на початку XX ст.

Праця В. Мак-Дауголла "Вступ до соціальної психології" вийшла друком у **1908 р.**, цю дату вважають часом остаточного утвердження соціальної психології як самостійної наукової дисципліни. Учений вважав рушійною силою соціальної поведінки людини інстинкти, які успадковані та є основою сім'ї, торгівлі, війни тощо.



**В. Вундт
(1832–1920)**

Третій період в історії соціальної психології пов'язаний із працями В. Мьодера, Ф. Олпорта, В. Бехтерева, які у 20-х роках XX ст. перейшли до експериментального вивчення соціально-психологічних явищ. Основним об'єктом дослідження стала мала група. Акцент був зроблений на розвиток власне експериментальних методик, тому значення теоретичних розробок недооцінювалося. У 30-х роках XX ст., коли на Заході спостерігалася найбільше зростання

інтересу до експериментальних досліджень, теоретичні праці були непопулярні. Потім інтерес до них помітно зріс.

У зарубіжній соціальній психології сформувалися чотири напрями, що з різних теоретичних позицій підходили до розгляду соціальної поведінки людини: біхевіоризм (і необіхевіоризм), психоаналіз (і неофрейдизм), когнітивізм, інтеракціонізм.

Якщо три перші напрями — це соціально-психологічні варіанти основних рухів психологічної думки, то інтеракціонізм — соціологічне джерело соціальної психології, саме тому тут приділяється увага проблемам комунікації за допомогою символів, мови, струк-

тури особистості, її рольової поведінки; норм та установок які регулюють соціальну взаємодію.

З 20-х років соціальна психологія стає провідною в розвитку психології у США, Англії, Німеччині, Франції, Японії. Вона досягла значних результатів у вивченні низки конкретних явищ. Останнім часом соціальну психологію розглядають як інтрадисциплінарну науку, коли інтеграція наук приводить до формування нових проблем і перебудови наукової логіки (етнопсихологія, психолінгвістика, політична психологія тощо).

Історія вітчизняної соціальної психології є частиною світової, проте має й свої специфічні ознаки. Вітчизняні психологи були серед перших учених, які вдалися до психологічного експерименту у групових умовах. Нині в галузі соціальної психології в Україні проводяться і теоретичні, і експериментальні дослідження, що збагачують науку новими знаннями про людину та її взаємини з собою подібними.

Концептуальні методологічні проблеми соціальної психології ще не повністю розв'язані. Нині приділяється увага проблемам суспільного розвитку, управління процесом виробництва, психології політики, політичних лідерів, механізмів влади тощо. Сучасними є панування влади особистості над ситуацією, значущість певних особистісних утворень, приміром, відповідальності, панування ситуації над особистістю (важливість певних умов, зокрема натовп, в'язниця тощо).

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

1. Соціально-психологічні явища та процеси (суспільно-психологічні феномени), які становлять результат взаємодії людей як представників різних соціальних спільнот, є для соціальної психології:

- а) категоріями;
- б) закономірностями;
- в) завданнями;
- г) предметом;
- г) теоретичною основою.

2. Знайдіть рядок, в якому виокремлено базові соціально-психологічні явища:

- а) паніка, взаємодія, соціалізація, соціометрія, спілкування;
- б) навіювання, ідентифікація, рефлексія, емпатія, спілкування;
- в) взаємодія, соціальна перцепція, спілкування, взаємини, взаєморозуміння;
- г) соціальна перцепція, спілкування, взаємини, взаємопорозуміння;
- г) рефлексія, конформізм, спілкування, ідентифікація, зараження.

3. Об'єктом соціальної психології є:

- а) сукупність наукових поглядів та уявлень, які є результатом дослідження та осмислення сутності соціально-психологічних феноменів;
- б) сукупність способів і прийомів дослідження конкретних соціально-психологічних явищ та процесів;
- в) принципи та методи;
- г) психологія мас;
- г) конкретні соціальні спільноти (групи) або окремі їхні представники (люди).

4. Знайдіть рядок, в якому представлено функції соціальної психології:

- а) дедукція, спостереження, методологічна, прогностична, соціометрична;
- б) спостереження, аксіологічна, теоретико-пізнавальна, референто-

- метрична;
- в) пізнавальна, прогностична, експеримент, систематична, регулятивна;
 - г) методологічна, теоретико-пізнавальна, світоглядна, регулятивна, прогностична, аксіологічна;
 - г) рефлексивна, міжгрупова, перцептивна, методологічна, референтометрична.

5. Функцію соціальної психології, яка пов'язана з потребою визначення об'єкта й предмета, виявлення нею принципів і методів дослідження, формування концептуального та інструментального апарату науки, називають:

- а) прогностичною;
- б) регулятивною;
- в) методологічною;
- г) світоглядною;
- г) аксіологічною.

6. До основних механізмів соціально-психологічних явищ належать:

- а) експеримент, спостереження, соціометрія, інгібіція;
- б) навіювання, зараження, наслідування, переконання;
- в) взаєморозуміння, спілкування, локус контролю, перцепція;
- г) навіювання, фасилітація, інгібіція, динаміка;
- г) взаємодія, переконання, спілкування, емпатія.

7. Метод соціальної психології, який використовується для діагностики взаємних симпатій та антипатій членів групи та дає змогу виявити соціально-психологічну структуру взаємин у малих групах, формальних і неформальних "лідерів" і "зірок", називають:

- а) референтометрією;
- б) соціометрією;
- в) методом узагальнення незалежних характеристик;
- г) експериментом;
- г) контент-аналізом.

8. Метод опосередкованого вивчення соціально-психологічних явищ із предмета спільної діяльності людей та практичним результатом, в яких втілюються їхні творчі сили та здібності, називається:

- а) аналізом результатів діяльності;
- б) соціометрією;
- в) референтометрією;
- г) експертним оцінюванням;
- г) узагальненням незалежних характеристик.

9. Соціально-психологічні закономірності — це:

- а) прояви соціально-психологічної реальності, які спостерігаються та фіксуються;
- б) комплексний феномен, в якому відбито розуміння групою соціального оточення, свого місця в ньому, взаємин з іншими групами та суспільством;
- в) явища, які притаманні двом або кільком групам та взаєминам між ними;
- г) зміни в соціально-психологічній реальності, які виникають, розвиваються, згасають, перетворюються на щось інше;
- г) об'єктивно існуючі стійкі причинно-наслідкові залежності виникнення та динаміки соціально-психологічних явищ.

10. Функцію соціальної психології, яка дає змогу визначити реальні та надумані соціально-психологічні цінності в житті та діяльності людей, називають:

- а) методологічною;
- б) аксіологічною;
- в) регулятивною;
- г) світоглядною;
- г) прогностичною.

Творчі завдання

1. У пошуках оптимального середовища життя людина подеколи звертається до ідеалів індивідуалізму та колективізму. В індивідуалізмі, напевно, вона втілює прагнення звільнитися від тягара соціальних норм; ізолюваність від довколишніх, самотність видаються

їй ідеалом людського існування. Колективізм — протилежна тенденція: у групі людина знаходить захист від самотності, поєднуючи своє життя із життям певної організації, адже немає причин для страху перед самотністю там, де відповідальність за життя беруть на себе інші. І чим масштабніша, згуртованіша і результативніша за своїми досягненнями така організація, тим краще почувається в ній людина. Проте життя в організації не рівнозначне спілкуванню людини з людиною й особливо її діалогу з собою. Вона не звільняється від самої себе, і це знову штовхає її до індивідуалізму. Проблема "індивідуалізм — колективізм" не знаходить розв'язання.

Чому? Чи здатна людина вийти за межі цієї проблеми?

2. У присутності інших досліджуваний більше запам'ятовує, краще концентрує увагу, інтенсивніше мислить. Він також схильний некритично засвоювати ідеї, підтримувані більшістю, перейматися настроєм групи, перекладати відповідальність за свої вчинки на інших, приймати ризиковані рішення. Суворо дотримуючись позицій матеріалістичної психології, для пояснення цих фактів, слід визнати існування "групового мозку", що суперечить здоровому глузду.

Як бути в цьому випадку? Чи можна пояснювати такі явища з матеріалістичних позицій?

Поясніть психологічний зміст висловлювань

1. "Відтоді як існують люди, які разом працюють і живуть, з того моменту, коли вони усвідомили необхідність осмислювати суспільне буття людини, існує, поза сумнівом, "соціально-психологічне мислення".

Г. Гібш і М. Форверг

2. "Той, хто уявляє, що може обійтись без інших людей, дуже помиляється; але той, хто уявляє, що без нього не можуть обійтись люди, помиляється ще більше".

Ф. Ларошфуко

3. "Добра мораль, аби зберегтись, потребує виконання законів; так само і закони, для того щоб їх виконували, потребують добрих

звичай".

Н. Макіавеллі

4. "Об'єднуйтеся, люди! Зверніть увагу: нуль — це нічого, але два нулі вже дещо означає".

С. Лец

5. "Найкраща насолода, найвища радість життя — відчувати себе потрібним та близьким людям!"

М. Горький

6. "Тільки людина, яка себе усвідомлює духовною істотою, може усвідомлювати людську перевагу свою та інших людей, і тільки така людина не принизить ані себе, ані ближнього вчинками або станом, що недостойний людини".

Л. Толстой

7. "Людина має значення для суспільства лише в тій мірі, в якій вона йому служить".

А. Франс

8. "Людина — суспільна істота".

Сенека

9. "Добре тому багатому:
Його люди знають;
А зо мною зострінуться —
Мов не добачають"

Т. Шевченко

Доведіть, чи є актуальними нині ці думки великого поета.

ТЕМА 2. ПРОБЛЕМА ОСОБИСТОСТІ В СОЦІАЛЬНІЙ ПСИХОЛОГІЇ

Поняття "людина" визначається як індивід, особистість, індивідуум, індивідуальність. З усіх цих термінів "людина" — найзагальніший і позначає переважно біосоціальну сутність. На біологічному рівні вирізняють категоріальні пари "вид" — "індивід", причому за тваринним індивідом закріпилася назва "особина", а за людиною — "індивідуум" чи "індивід". Людський індивід — представник біологічного виду *Homo sapiens*. Людина як індивід розглядається з точки зору її природної організації (будови тіла, статевовікових і нейродинамічних особливостей тощо). Вона народжується індивідом, а особистістю стає в процесі соціалізації.

Особистість — соціалізований індивід, і сутність його — не в унікальності, а саме в протилежному — у соціальності, що зближує його зі схожими на нього індивідами того самого роду. Соціальність залежить від середовища, в якому живе людина, соціально-економічного ладу, культури, тобто багатьох соціальних характеристик оточення. Людина як особистість розглядається з точки зору виконання нею в суспільстві функцій, ролей і місця, яке вона посідає в суспільній структурі. Особистість, на думку Н. Коломінського, це такий індивід, який може усвідомлено виконувати різноманітні соціальні функції та ролі, який є суб'єктом життєдіяльності.

Неповторність, оригінальність людської особистості визначається в понятті "індивідуальність". Однак деякі вчені вважають, що під нею варто розуміти вищий рівень розвитку особистості, її творчого саморозкриття, якого досягають не всі люди.

Предметом багатьох наук є дослідження особистості. Труднощі виокремлення соціально-психологічного аспекту особистості поля-

гають у тому, що він однаковою мірою стикається з соціологічними та загально психологічними підходами до особистості. Соціологія досліджує особистість з боку її деіндивідуалізованих властивостей як певний соціальний тип. Її цікавить те загальне, що "прив'язує" особистість до соціальної групи, а не те особливе, що відрізняє її від інших членів групи. У цьому сенсі соціологічний розгляд особистості певною мірою протилежний психологічному, який досліджує в особистості її суб'єктивне начало, внутрішню природу, детерміновану соціальними умовами, що самі по собі не є предметом вивчення психолога.

При дослідженні особистості в соціальній психології акцент робиться на конкретно-історичних особливостях психологічних властивостей і внутрішніх структурах особистості як суб'єкта соціальних відносин. Соціальна психологія як межова галузь знань здійснює синтез соціологічного та загально психологічного підходів у дослідженні особистості. Вона досліджує процес становлення людини як особистості — соціалізацію, що починається з перших хвилин її життя. Якщо людину виключити із системи соціальних зв'язків, вона так і залишиться на рівні тваринного існування. Прикладом тому можуть бути діти, що з народження позбавлені людського спілкування. Є. Соколов представив соціалізацію як єдиний процес антропогенезу (становлення людини як родової істоти) та соціогенезу (становлення суспільної людини), виокремивши в ньому:

- гомінізацію, тобто залучення індивіда до роду;
- соціальну адаптацію, яка виявляється у стандартизації мови, жестів, сприймання, формування характеру, цінностей;
- енкультурацію — засвоєння класичної культурної спадщини;
- інтеграцію, тобто розвиток ієрархії мотивів, цінностей, формування почуття єдності, тотожності особистості протягом життя.

Поняття соціалізації особистості було введено в соціальну психологію в 40–50 рр. XX ст. у працях А. Бандури і Д. Кальмане.

Соціалізація — історично зумовлений процес діяльності та спілкування, результат засвоєння й активного відтворення індивідом соціального досвіду. Її перебіг відбувається в умовах як виховання, тобто цілеспрямованого формування особистості, так і стихійних впливів на особистість (іноді протилежно спрямованих) факторів суспільного життя. Соціалізацію можна визначити як процес зас-



А. Бандура
(нар. 1925 р.)

воєння та одночасного активного відтворення індивідом суспільного досвіду.

Вирізняють три сфери, в яких відбувається становлення людини як особистості: діяльність, спілкування, самосвідомість. У сфері діяльності відбувається постійне розширення досвіду людини, тобто освоєння нею нових видів діяльності, виявлення найзначніших її аспектів, особистісний вибір і підпорядкування інших видів діяльності основному. У сфері спілкування відбувається розширення та поглиблення

зв'язків людини, відзначаються різні особистісні зміни. Саме міжособистісне спілкування сприяє формуванню людини як особистості, суб'єкта діяльності, індивідуальності. У сфері самосвідомості відбувається становлення "Я-концепції" під впливом включення людини до різних соціальних груп. Самосвідомість не виникає миттєво як простий перелік характеристик, а формується поступово, доки особистістю не зрозуміє себе як цілісність, самість.

Культура впливає на сприйняття "Я"; зокрема, психологія західних культур передбачає, що життя може бути багатшим, якщо визначити свої здібності та повірити в себе. Спочатку слід полюбити себе, щоб полюбити інших. Іншими словами, пропагується індивідуалізм, який спрямовується на задоволення власних інтересів замість того, щоб виправдовувати чиїсь сподівання.

У східних культурах і країнах третього світу більше цінується колективізм, коли найвищою метою життя є благополуччя своїх груп — сім'ї, клану, трудового колективу. Там люди більше відчують взаємозалежність як цінність.

Індивідуалізм чи колективізм впливають на "Я-концепцію", соціальні стосунки та виховання дітей. Посилення індивідуалізму супроводжується депресіями та іншим деструкціями. Водночас колективізм сприяє безвідповідальності, соціальним ліношам.

Соціалізація — не миттєвий процес, а тривалий період становлення людини як особистості протягом усього життя, що складається з кількох стадій. Одні автори виокремлюють у ньому дві стадії: активне становлення людини як суспільної істоти в першу третину життя, тобто соціалізація дитини, підлітка, юнака; розвиток зрілої особистості у процесі її подальшого функціонування в суспільстві, соціа-

лізація дорослого (працездатний період і перехід на нове становище в родині — дідуся, бабусі, а також у суспільстві — пенсіонера). Інші вирізняють три стадії соціалізації: дотрудову, трудову й післятрудо-ву, що за своїм змістом схожі на вищезазначене.

Інститутами соціалізації є всі соціальні спільноти, в яких відбувається розвиток особистості (сім'ї, дошкільні заклади, навчальні заклади, трудові колективи, громадські об'єднання).

Слід наголосити на інтегративній ролі сім'ї у процесі розвитку та саморозвитку особистості. Протягом життя людина змінює сім'ю, де вона народилася, на ту, де вона дає життя своїм дітям, старіє і вми-рає. У цьому "маленькому світі" починає формуватися наше "Я" і закладаються основи міжособистісних відносин.

Переживання безумовної та всеосяжної любові є умовою форму-вання добре пристосованої до життя людини. Саме безумовна любов у сім'ї є базою психічного здоров'я майбутньої особистості, що про-являється у двох феноменах, а саме — у відчутті:

- 1) особистої безпеки та належності;
- 2) компетентності, самостійності.

Люблячі батьки прагнуть задовольнити потреби дітей, встанов-люючи чіткі межі, безпечне середовище для розвитку дитини. Це дає їй змогу обирати свій шлях у житті, здійснювати суспільно значущі дії та реалізовувати свій найвищий потенціал.

Результатом становлення людини як особистості є психологічні явища, що свідчать про міру та глибину соціалізації, приміром, утво-рення соціальних установок, формування мотивації діяльності, рис характеру, певної поведінки.

У повсякденному житті часто проявляється агресивна поведінка особистості. Виокремлюють ворожу агресію як самоціль, що спону-кається злістю, та інструментальну агресію, котра є засобом досяг-нення цілей.

Існують три основні теоретичні концепції агресії:

- вроджена агресія (наприклад, інстинкт смерті — за З. Фрейдом);
- природна реакція людини на фрустрацію;
- результат навчання (виховання в сім'ї, школі, вплив засобів масо-вої інформації тощо).

Доведено, що телебачення впливає на дитину. Існує гіпотеза ка-тарсису, згідно з якою перегляд сцен насильства дає змогу людям вивільнити свою агресію. Але з початком ери телебачення у США,

наприклад, кількість випадків насильства зросла в кілька разів. Можна навчитися новим кримінальним діям саме в телевізійних програмах. Доведено, що саме підлітки реалізують набуті в такій спосіб знання на практиці, тому що соціальне насильство збуджується, спонукається, з одного боку, а з іншого — йому не дають адекватної моральної оцінки дорослі люди.

Важливо попереджувати агресію, а не чекати її проявів, наприклад, навчити батьків домагатися дисципліни від дітей без застосування насильства.

Сила ситуації (соціальний контроль) і сила особистості (особистий контроль) не меншою мірою протистоять одна одній, аніж біологічні основи людини культурної. І тому має сенс як соціальне, так і особисте зумовлення агресії. Але саме особистість передбачає свою поведінку і несе за неї відповідальність.

Соціалізація дає змогу підійти до визначення міри представленості соціально-типового в індивідуальній психології. Вона є двостороннім процесом, що включає, з одного боку, засвоєння індивідом соціального досвіду, а з іншого — активне відтворення ним системи соціальних зв'язків за допомогою діяльності.

Соціалізація як діалектичний цілісний процес розвитку і саморозвитку являє собою єдність цих двох суперечливих явищ. Лише засвоївши умови середовища, можна активно впливати на нього. Водночас засвоєння соціального досвіду неможливе без індивідуальної активності самої людини в різних сферах діяльності. Особистість проходить шлях соціалізації в різних групах, де ролі, статуси, які вона має в них, формують структуру та її тип.

Характеризуючи особистість, насамперед вказують на ті риси, що виражають специфіку її внутрішньої психологічної структури. У цьому зв'язку про особистість говорять як про вищий психологічний синтез, єдність основних сторін і якостей психіки, що перебувають у певних відносинах одна з одною. Відомо кілька підходів до вивчення структури особистості, але всі вони засновані на тому, що особистість не можна описати як простий перелік психічних властивостей та їхніх взаємозв'язків. Особистість — не синонім усього психічного життя людини, а, на думку О. Леонтьєва, "вища інстанція" у цьому цілому.

Які ж сучасні уявлення про структуру особистості? Одні автори вважають, що вона складається з трьох блоків: чого особистість хо-



**М. Леонтьєв
(1903–1979 р.)**

че (її потреби, мотиви), що може (її здібності), що собою реально являє (темперамент, характер). Інші виокремлюють чотири блоки: власне біологічні основи особистості, особливості перебігу психічних процесів, досвід особистості та соціально зумовлені якості. Поширеним є також уявлення про наявність інтраіндивідуальних, інтеріндивідуальних і метаіндивідуальних підструктур особистості.

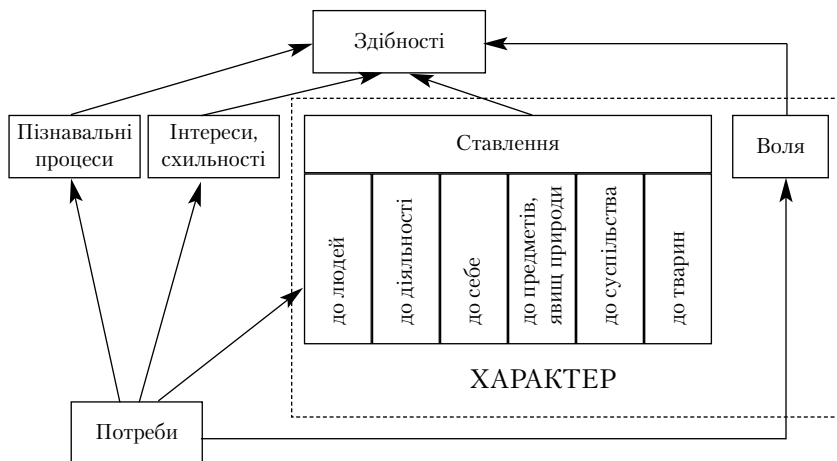
Соціально-психологічний аспект розгляду особистості, межовий для соціології та психології, має враховувати і загально психологічні особливості структури особистості, і її конкретно-соціальну зумовленість, тобто залежність від умов соціалізації та безпосередніх обставин діяльності.

Ідея виокремлення соціально-психологічної структури особистості знаходить серед психологів своїх прихильників (Б. Паригін, Н. Коломінський, Л. Сохань та ін.). Слід зазначити, що поведінка є суттєвим компонентом цієї структури особистості. Поведінка — це узгоджена й послідовна сукупність учинків, котрі характеризують залежність особистості від соціальних структур та її власну активність. Ось чому динамічна структура особистості, запропонована Б. Паригінім, складається з двох головних моделей — психічного стану та поведінки, або, іншими словами, психічного настрою й стереотипу соціальної поведінки.

Н. Коломінський підкреслює в структурі особистості її властивості, де здібності посідають центральне місце:

До механізмів соціалізації належать наслідування, навіювання, соціальна фасилітація, чутки тощо.

Наслідування — це відтворення індивідом досвіду інших людей, зокрема їхніх рухів, манер, учинків і дій. Наслідування відіграє значну роль у поведінці людей: формуються як найпростіші навички, так



і духовні цінності, а саме — ідеї, смаки, манера поведінки. Завдяки наслідуванню накопичуються і зливаються в одне ціле надбання предків та їхніх нащадків.

Особливе значення наслідування має в розвитку дитини: починаючи від сліпого копіювання зразків поведінки дорослих до свідомого засвоєння.

Навіювання (сугестія) — неусвідомлюване відтворення людиною думок, почуттів інших людей, з якими вона спілкується, при некритичній оцінці змісту повідомлень. Навіювання є важливим чинником соціалізації особистості, яке здійснюється за допомогою вербальних (слова, інтонація) і невербальних (жести, міміка, оточення) засобів. Навіювання може бути прямим і опосередкованим, спрямованим і стихійним. Воно спрямоване до готовності особистості одержати наказ, інструкцію діяти.

Б. Поршнев розглядає навіювання як взаємодію довіри та недовіри. Сугестія тотожна абсолютній довірі до того змісту, який передає комунікатор. Контрсугестія пов'язана з недовірою до повідомлення. Якщо сугестія є засобом інтеграції групи, збереження існуючих звичаїв, то контрсугестія — знаряддя змін, руху вперед. Встановлено, що кожна людина має свій рівень навіюваності (податливості до впливу інших людей), а підвищення навіюваності прямо пропорційне зростанню чисельності групи.

Соціальна фасилітація (від англ. *facilitate* — полегшувати) — це підтримуючий і стимулюючий вплив поведінки одних людей на діяльність інших, внаслідок чого їх діяльність покращується.

Встановлено, що виникнення ефекту соціальної фасилітації залежить від характеру завдань, які виконує людина. Присутність інших людей діє позитивно на кількісні результати й негативно — на якісні.

Соціальна інгібіція (від лат. *inhibeo* — придушення) — стримування, яке перешкоджає набуванню індивідом нового соціального досвіду та гальмує процес соціалізації. Виявлено, що, коли завдання потребує складного й неординарного рішення, підвищене збудження, що виникає через присутність інших людей, гальмуватиме й погіршуватиме виконання завдання. Отже, у присутності інших результативність простих видів діяльності підвищується, а складних — знижується.

Уявлення про особистість як про активний суб'єкт діяльності, розвиток якого відбувається в системі соціальних зв'язків, буде неповним без аналізу вимог, пропонованих людині тією чи іншою професійною сферою.

Кожен вид професійної діяльності висуває низку вимог, без урахування яких людина не може успішно справлятися з покладеними на неї обов'язками. Яким же вимогам має відповідати сучасний бізнесмен?

На думку В. Арутюняна, вимоги до особистості бізнесмена можна згрупувати в кілька блоків:

- *загальна ерудиція* (глибокі знання, постійна робота над собою, захоплення чимось іншим крім основної справи — умови формування бізнесмена як людини цільної, цікавої для оточення);
- *знання предмета* (уміння "подати" товар);
- *знання ринку* (рівень попиту та пропозиції, визначення рушійних сил і перспектив);
- *уміння вести переговори* — здатність вести дискусію, вчасно визначати слабкі та сильні сторони партнера, ураховувати аргументи обох сторін;
- *здатність визнавати свої помилки* дає змогу уникнути не лише неприємних ситуацій, а й великих фінансових втрат;
- *уміння говорити "не знаю"* як перший крок до пізнання нового. Навіть обдарований президент компанії не може однаково добре, до дрібниць, розбиратися в ціноутворенні, виробництві, фінансах,

плануванні, юриспруденції. Сказати "не знаю" краще, ніж брати інформацію "зі стелі", однак занадто захоплюватися такою відвертістю не варто. Чим більше людина працює над собою, тим рідше вона каже "не знаю";

- *уміння говорити "так" і "ні"*. Нерішучість у бізнесі так само небезпечна, як і неквапливість. Твердо говорити "так" під час укладання угод здатний той, хто правильно оцінює обстановку, стан ринку, хто впевнений у собі. Однак під час переговорів не варто квапитися говорити "так". Іноді всупереч тиску колег треба сказати: "Ні, на таких умовах контракт не буде підписаний", хоча досвідчений бізнесмен повинен уміти сказати це "ні" іншими словами. Інакше кажучи, вирішивши не підтверджувати угоду зараз, він залишить за собою право повернутися до неї й продовжити переговори дещо пізніше;
- *уміння добирати людей* — основа успішної роботи будь-якого керівника. Чим менше компанія, тим більший вплив на добір кадрів має керівник. При доборі та розміщенні кадрів варто виробити критерії оцінки співробітників. На практиці найчастіше використовують такі критерії, що загалом дають уявлення про ідеального працівника: інтелектуальні здібності, загальна професійна підготовка, уміння вести переговори, здатність організувати людей і керувати ними, уміння готувати документи, усно доповідати, знання іноземних мов, уміння володіти собою, здатність вчасно визнавати свої помилки і ладити з людьми;
- *уміння цінувати людей* передбачає об'єктивну оцінку внеску кожного. У цьому плані неприпустима зрівнялівка. Висока об'єктивна оцінка праці людини — стимул для його подальшого росту;
- *уміння робити зауваження* — це зворотний бік оцінки. Багато хто любить хвалити, однак дуже стриманий щодо зауважень, боїться їх робити. У керівника не повинно бути цього комплексу. Об'єктивність припускає бачення не лише позитивних сторін, а й недоліків у роботі співробітників. Однак велике значення має форма зробленого зауваження: не грубе, таке, що не принижує людську гідність.

На думку Н. Коломінського, лідерські здібності особистості виявляються у таких якостях:

- інтелект, який має бути вище за середній;
- ініціативність і впевненість у собі, яка ґрунтується на досить ви-

сокій самооцінці компетентності, високому рівні домагань.

Успіх діяльності певного об'єднання, будь то велика компанія чи маленька фірма, у підсумку залежить від людей, яким притаманні і достоїнства, і недоліки. Дуже важливо мати чіткі уявлення про здібності людини й надати їй можливість максимально продуктивно використовувати свій творчий потенціал.

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

1. Соціальна психологія особистості — це:

- а) явища, які характеризують вплив людини на суспільство;
- б) взаємодія, яка здійснюється за допомогою засобів мовленнєвого та немовленнєвого впливів;
- в) соціально-психологічні явища та процеси, що характеризують особливості руху інформації, яку передає людина;
- г) соціально-психологічні особливості людини як особистості;
- г) внутрішні особливості людини.

2. Індивід, який займає певне становище в суспільстві, виконує певну суспільно корисну працю та вирізняється притаманними тільки йому індивідуальними та соціально-психологічними особливостями, називається:

- а) суб'єктом соціальної психології;
- б) індивідуальністю;
- в) особистістю;
- г) людиною;
- г) творцем.

3. Концепція, яка стверджує, що людина від народження є біологічною істотою, а стає особистістю лише завдяки впливу соціальних умов життя, називається:

- а) соціогенетичним підходом;
- б) теорією соціалізації;
- в) теорією ролей;
- г) когнітивістської орієнтації;
- г) персонологічної орієнтації.

4. Соціальні ролі особистості — це:

- а) типові способи поведінки особистості, що зумовлюють її індивідуально- та соціально-психологічні особливості, які дають змогу завоювати певний авторитет і довіру з боку інших людей;
- б) погляди, переконання та уявлення особистості, які вона реалізує та захищає у стосунках з іншими людьми;
- в) налаштованість на певне ставлення до суспільства та до інших людей;

- г) сукупність проявів індивідуально- та соціально-психологічних якостей особистості, які відображають типову її поведінку у процесі спілкування та взаємодії з іншими людьми;
- г) система уявлень людини про мораль.

5. Соціалізація — це:

- а) процеси організації та збереження минулого досвіду, які уможливають його повторне використання в діяльності або повернення у сферу свідомості;
- б) відображення у психіці людини системи часових відношень між подіями її життєвого шляху;
- в) історично зумовлений, здійснюваний у діяльності та спілкуванні процес і результат засвоєння й активного відтворення індивідом соціального досвіду;
- г) сукупність групових методів формування вмінь і навичок самопізнання, спілкування та взаємодії у групі;
- г) осмислення людиною того, якими засобами та чому вона впливає на інших.

6. Знайдіть рядок, в якому представлено мікрофактори соціалізації особистості:

- а) сім'я, мікросоціум, інститут виховання, релігійні організації;
- б) культура, суспільство, держава, країна;
- в) стиль керівництва, регіональні умови, тип поселення;
- г) етнос, нація, культура;
- г) знання, моральні цінності, телебачення.

7. Соціальна установка особистості — це:

- а) специфіка функціонування її психічних процесів, властивостей, станів;
- б) суспільно значущі якості та особливості людини, які дають змогу посісти достойне місце у суспільстві;
- в) основні якості та характеристики людини, які дозволяють їй виконувати певні ролі у суспільстві, посідати певне становище серед інших людей;
- г) психічні явища, які формуються в процесі нагромадження життєвого та професійного досвіду;
- г) налаштованість на певне ставлення до суспільства та інших людей.

8. Соціально-психологічний тренінг — це:

- а) спосіб організації спільної діяльності, який застосовується у практиці керівництва колективом, що має на меті інтенсивне та продуктивне розв'язання групового завдання;
- б) прийом, який дає змогу через систему логічно обґрунтованих доказів впливати на думки, позиції та установки учасників дискусії у процесі безпосереднього спілкування;
- в) специфічна психологічна технологія, зорієнтована на використання активних методів групової роботи для розвитку та підвищення компетентності особистості у спілкуванні та коригування взаємовідносин у групі;
- г) послідовне залучення людей до численних видів стосунків у різних сферах їхнього життя;
- г) метод психологічного впливу, який забезпечує розвиток у людини стійких уявлень про норми та правила стосунків у сім'ї.

9. Під ціннісними орієнтаціями у соціальній психології розуміють:

- а) вибірккову та відносно стійку систему спрямованості інтересів і потреб особистості, яка націлена на певний аспект соціальних цінностей;
- б) показник групової згуртованості, який характеризує внутрішньогрупові зв'язки;
- в) поняття, що фіксує позитивне значення будь-якого об'єкта чи явища;
- г) стан готовності до певної активності, спрямованої на задоволення тієї чи іншої потреби;
- г) стійкі особливості поведінки людини, які повторюються в різних ситуаціях.

10. Під процесом активного пристосування людини до умов нового соціального середовища у соціальній психології розуміють:

- а) адаптивність;
- б) соціальну адаптацію;
- в) соціальну активність;
- г) надситуативну активність;
- г) самоактуалізацію.

Творчі завдання

1. Е. Фромм, описуючи типи характеру, виокремив характер рецесивної орієнтації. Однією з прикмет людей цієї орієнтації є те, що "їм важко сказати "ні", у них виникає конфлікт між обіцянками та виконанням. Вони почуваються розгубленими, коли працюють самостійно, нічого неспроможні зробити без сторонньої допомоги.

Спробуйте продовжити опис стосунків такої людини із знайомими та незнайомими людьми.

2. Е. Фромм виокремив серед характерних людських орієнтацій "експлуататорську". Одна з її особливостей полягає в тому, що символом цієї орієнтації, здається, може слугувати в'їдлива гримаса, яка часто буває відмінною ознакою таких людей. Їхнє ставлення до людей забарвлене ворожістю та маніпуляцією. Кожну людину вони розглядають як об'єкт експлуатації та оцінюють її корисність.

Опишіть детально поведінку такої людини як лідера формальної реальної малої групи.

3. Говорячи про людей ринкової орієнтації, Е. Фромм писав: "Це факт, що для того, аби досягти успіху, недостатньо володіти вмінням та розумовим багажем для виконання поставленого завдання, але треба ще бути здатним вступити у змагання з багатьма іншими, що формує в людини певну установку по відношенню до самої себе".

Опишіть детально зміст цієї установки.

4. Як впливає на стосунки з іншими людьми реалізація людиною її головного життєвого кредо:

- а) "Будь задоволений собою";
- б) "Будь самим собою"?

5. За гіпотезою, психічний розвиток у дитячому віці відбувається шляхом закономірної зміни — спілкування та предметної діяльності. Це дві системи стосунків ("дитина — дорослий" і "дитина — продукт культури"), що їх дитина опановує через сукупність видів діяльності, серед яких один у певний період життя є провідним. У першому випадку такими видами послідовно виступають: безпосередньо емоційне спілкування, рольові ігри, інтимно-особистісне спілкуван-

ня, у другому — предметно-маніпуляційна діяльність, навчальна діяльність, навчально-професійна діяльність. Психічний розвиток відповідно відбувається двома лініями, що перехрещуються: лінією опанування суспільних норм і лінією опанування операцій з речами. Перша веде до формування сфери потреб і мотивів дитини, друга — до пізнавальної сфери. У кожному разі те нове, що з'являється в онтогенезі, є психічним новоутворенням. Поява та функціонування провідної діяльності є психологічним критерієм виділення фази психічного розвитку; поглиблення суперечностей між видами діяльності, що належать до різних ліній розвитку, — періоду, криза між періодами породжує нову епоху дитинства.

Чому ця гіпотеза побудована на протиставленні спілкування та предметної діяльності? Чи справді в такий спосіб вони співвідносяться між собою протягом онтогенезу?

6. Індуїстський місіонер А. Сінх в с. Годамурі почув про якийсь "людський дух", що пересувається разом із групою вовків. Він організував експедицію, яка знайшла двох дівчаток. Менша, Амала, була віком приблизно 18 місяців, старша, Камала, — 8 років. У листопаді 1920 р. Сінх перевіз дітей у притулок до Мінднапура, де розпочав систематичне перевиховування їх, процес якого ретельно описував. Спочатку тільки голод змушував дітей споживати їжу. Люди наводили на них жах; дитину, що наблизилася, Камала покусала. Удень вони спали, вночі пересувалися по кімнаті й тричі протягом ночі вили. Амала першою почала виявляти ознаки "олюднення", але через рік померла. Камала лише після двох років перебування в притулку вимовила перше слово і лише через 8 років почала розмовляти, але простими фразами. Перші кроки без допомоги вона зробила після 6 років перевиховування. У цей час почала спілкуватися з дітьми, виконувала нескладні доручення, пов'язані з обслуговуванням. Її емоційне життя було багатим, але адекватно висловити його вона не могла. Після дев'ятирічного перебування у притулку вона померла від хвороби нирок.

Які закономірності психічного розвитку ілюструє цей випадок? Чому Камала так повільно набувала психічних новоутворень?

7. Коли дитину залишали в кімнаті з глухонімими або з дітьми, які розмовляли незрозумілою їй мовою, відсоток її егоцентричного

мовлення зменшувався до одиниці. В іншій ситуації, коли волю поведінки дитини навмисне обмежували, цей відсоток зростав майже удвічі порівняно з поведінкою за відсутності перешкод.

Про що свідчать ці результати? Які функції виконує егоцентричне мовлення у процесі психічного розвитку?

8. Людей із масивним підборіддям заведено вважати вольовими, з великим лобом — розумними, вузькими губами — хитрими, повних — добродушними, низького зросту — владними. Спостерігається також тенденція сприймати людей, що носять окуляри, розумними, які заслуговують на довіру, старанними; у літніх і огрядних чоловіках вбачають надійних, упевнених у собі людей; у красивих — щирих, щасливих, урівноважених, енергійних, люб'язних, витончених, духовно багатих.

Чи відповідає це дійсності? Про яку закономірність спілкування це свідчить?

9. Порівнювали один день із життя немовлят — японського, індійського, французького і північноамериканського. Трьох із них вкладали спати матері: вони стояли біля колиски і наспівували пісеньку, доки діти не засинали. Північноамериканську дитину батьки залишали саму в кімнаті, з вимкненим світлом. Опитування показало, що "гарною" вважають дитину, яка охоче залишається сама, щось лепече собі або ж, у крайньому разі, гримить брязкальцем, а коли підросте, то спокійно спить в автомобілі, очікуючи на батьків. Така дитина не потребує уваги батьків уночі, не проситься весь час на руки, не вередує. Більшість американських матерів вважають, що дитина сама повинна навчитися незалежності і самостійності; самій засинати — це перший крок до цього. Цікаво, що після невдалої війни у В'єтнамі відомий американський лікар-гуманіст Б. Спок, автор книги "Дитина і догляд за нею", зазнав критики за те, що зіпсував "характер" цілого покоління американців.

Наскільки виправдана така тактика спілкування батьків із дітьми раннього віку? Чи справді вона формує характер дитини?

10. Опитування 75 американців юнацького віку, які припинили навчання, залишили рідних, вели самостійне життя й нерідко вживали наркотики, показало, що свій стан вони характеризували як "відчуженість", "спустошеність", "самотність". Деякі відзначалися неп-

рийняттям себе, екстернальним контролем: відчували, що їхнє життя зумовлене волею Бога, диявола, долею. Іншу групу становили особи, які позитивно ставились до себе, віддавали перевагу діям під самоконтролем. Ці юнаки вважали, що все значною мірою залежить від них самих.

Як ці дані характеризують природу самотності? Чи можна в цьому зв'язку говорити про психологічні типи самотніх?

11. Граматика сучасних мов світу свідчить, що слова скрізь відмінюються у трьох особах однини (я, ти, він) і множини (ми, ви, вони). Проте у мовах первісних і нецивілізованих народів є лише множина, причому займенник "ми" з'являється значно пізніше, ніж займенники "ви" та "вони". Маленька дитина також досить довго говорить про себе у третій особі ("Це Тетянчина лялька", "Це Сашкова машинка"), займенник "я" в її мовленні є свідченням переходу до вищого рівня розвитку.

Про що свідчить це явище? Що воно дає для розуміння природи психічного розвитку?

12. Відомо, що соціальні орієнтації людини виявляються в усвідомленні її потреб та умов їх задоволення. Формула "мені потрібно" або "мені необхідно" — основна рефлексивна формула, в якій усвідомлюються потреби. Якими соціальними факторами, на вашу думку, визначаються потреби особистості? Я потребую:

- хорошої роботи;
- красивого та зручного одягу;
- радісного життя;
- здоров'я;
- вірної дружби;
- гострого ножа;
- торби грошей.

12. Цінність — це характеристика значущості предмета або явища для людини. Ціннісні орієнтації особистості формуються на основі цілісних уявлень людини і проявляються в соціальних установках, соціальній оцінці та соціальному інтересі.

Визначте у наступних висловлюваннях людей їхні ціннісні орієнтації.

1. Нові українці — це незрозумілі люди з незрозумілими ідеалами.
2. Усі багаті повинні допомагати бідним.
3. Не можна вбивати душу.
4. Ніхто не має права засуджувати інших.
5. Учителі повинні поважати себе і дітей.

Поясніть психологічний зміст висловлювань

1. "Найважче завдання у наші часи полягає не в тому, щоб пізнати і використати навколишню природу, а в тому, щоб зрозуміти механізми власної та суспільної поведінки та навчитися нею керувати".

Ф. Бич

2. "У всій багатогранності суспільного життя немає та не може бути жодної події або людини, до яких було б дозволено ставитися легковажно".

Д. Писарєв

3. "Важливим завжди було та буде лише те, що треба для блага не тільки однієї людини, а й для всіх людей".

Л. Толстой

4. "Талант ми визначаємо за одним проявом, але щоб визначити характер, потрібен тривалий час і постійне спілкування".

Г. Гейне

5. "З усіх способів зробити людину гуманною та співчутливою найправильніший полягає в тому, щоб привчити її з раннього віку ототожнювати себе з нещасними і бачити себе в них".

К. Гельвецій

Діагностичний інструментарій

ХАРАКТЕРОЛОГІЧНИЙ ОПИТУВАЛЬНИК

К. ЛЕОНГАРДА

Опитувальник призначений для виявлення акцентуацій характеру, тобто для визначення його певного напрямку. Містить 88 питань, 10 шкал, що відповідають певним акцентуаціям характеру. Перша шкала характеризує особистість із високою життєвою активністю, друга демонструє збудливу акцентуацію, третя свідчить про глибину емоційного життя опитуваного, четверта вказує на схильність опитуваного до педантизму, п'ята виявляє підвищену тривожність, шоста — схильність до перепадів настрою, сьома виявляє демонстративність поведінки опитуваного, восьма — неврівноваженість, дев'ята шкала показує ступінь стомлюваності, десята — силу і виразність емоційного реагування.

Перед проведенням опитування надається інструкція.

Час відповідей не обмежується.

Інструкція: Вам будуть запропоновані твердження, що стосуються вашого характеру. Якщо ви згодні з твердженням, поряд з його номером поставте знак "+" ("так"), якщо не згодні — знак "~" ("ні"). Над питаннями довго не думайте, вони не мають на увазі виявити "правильні" чи "неправильні" відповіді.

ОПИТУВАЛЬНИК

1. Чи правильно, що ваш настрій здебільшого веселий і безтурботний?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи буває так, що у вас на очі навертаються сльози в кіно, театрі, під час бесіди тощо?
4. Зробивши щось, чи сумніваєтеся ви в тому, що все зробили правильно? Чи справді ви не заспокоюєтеся, доки ще раз не переконаєтеся в цьому?
5. Чи в дитинстві ви справді були таким же сміливим, як і ваші однокласники?
6. Чи часто у вас різко змінюється настрій від стану безмежної радості до відрази до життя, зневіри в собі?
7. Чи зазвичай ви у центрі уваги товариства?

8. Чи буває так, що ви безпричинно перебуваєте в такому буркотливому настрої, що з вами краще не розмовляти?
9. Чи серйозна ви людина?
10. Чи здатні ви захоплюватися чим-небудь?
11. Чи заповзятливий ви?
12. Чи швидко ви забуваєте образ?
13. Чи м'якосерді ви?
14. Вкидаючи листа до поштової скриньки, чи перевіряєте ви, проводячи рукою по щілині скриньки, що лист потрапив до неї?
15. Чи прагнете ви, щоб вас завжди вважали одним з кращих працівників?
16. Вам було у дитинстві лячно під час грози або при зустрічі з незнайомим собакою (чи, може, таке відчуття проймає вас і тепер)?
17. Чи прагнете ви скрізь і всюди зберігати порядок?
18. Ваш настрій залежить від зовнішніх обставин?
19. Ваші знайомі люблять вас?
20. Ви часто відчуваєте внутрішнє занепокоєння, передчуття ймовірного лиха, неприємностей?
21. Чи часто вас навідує пригнічений настрій?
22. Чи траплялася з вами хоча б раз істерика або нервовий зрив?
23. Чи важко вам довго всидіти на одному місці?
24. Якщо з вами повелися несправедливо, чи енергійно ви обстоюєте свої інтереси?
25. Ви можете зарізати курку або вівцю?
26. Чи дратує вас, якщо вдома порт'єра чи краї скатертини звисають нерівно? Чи намагаєтеся ви поправити їх відразу?
27. У дитинстві ви боялися залишатися самі в будинку, адже так?
28. Ваш настрій часто зазнає безпричинних коливань?
29. Чи прагнете ви досягти високої кваліфікації у своїй професії?
30. Ви швидко починаєте сердитися чи гніватися?
31. Ви можете бути безтурботно веселим?
32. Чи буває так, що відчуття цілковитого щастя буквально пронизує вас?
33. Як вважаєте, роль ведучого у гумористичній постановці вам під силу?
34. Власну думку ви зазвичай висловлюєте людям досить відверто, прямо і недвозначно?

35. Чи ви легко зносите вид крові? Це викликає у вас неприємні відчуття?
36. Ви любите роботу з високою особистою відповідальністю?
37. Чи схильні ви ставати на захист осіб, стосовно яких чинять несправедливо?
38. Вам страшно спускатися до темного підвалу, так?
39. Вважаєте за краще виконувати таку роботу, де треба діяти швидко, але вимоги до якості виконання невисокі?
40. Ви товариські?
41. У школі ви справді охоче декламували вірші?
42. Ви тікали у дитинстві з дому?
43. Чи життя видається вам важким?
44. Чи бувало таке, що в результаті конфлікту ви перебували в такому поганому настрої, що йти на роботу видавалося просто нестерпним?
45. Чи можна стверджувати, що, зазнавши невдач, ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Ви зробили б перші кроки до примирення з тим, хто вас скривдив?
47. Ви дуже любите тварин?
48. Чи траплялося вам повертатися, щоб пересвідчитися, чи не лишили ви вдома або на робочому місці потенційне джерело небезпеки, приміром, увімкнений електроприлад?
49. Чи переслідує вас іноді неясна думка, що з вами і вашими близькими може статися щось страшне?
50. Чи вважаєте ви, що ваш настрій надто мінливий?
51. Чи важко вам доповідати (виступати на сцені) перед великою аудиторією?
52. Чи можете ви вдарити кривдника?
53. Чи велика у вас потреба у спілкуванні з іншими людьми?
54. Чи належите ви до тих, хто за яких-небудь розчарувань впадає у глибокий відчай?
55. Чи подобається вам робота, яка потребує енергійної організаторської діяльності?
56. Чи наполегливо ви досягаєте намальованої мети, якщо на шляху до неї необхідно долати численні перешкоди?
57. Чи може фільм із трагічним сюжетом пройняти вас до сліз?

58. Чи часто ви не можете заснути через проблеми минулого чи майбутнього дня?
59. Чи у школі ви справді іноді підказували своїм товаришам чи давали списувати?
60. Чи потрібна вам велика напруга волі, щоб пройти одному через цвинтар?
61. Чи ретельно ви стежите за тим, щоб кожна річ у вашій квартирі була на своєму місці?
62. Чи буває так, що, будучи перед сном у гарному настрої, ви вранці встаєте в пригніченому, і це триває кілька годин?
63. Чи легко ви звикаєте до нових ситуацій?
64. Чи буває у вас головний біль?
65. Чи часто ви смієтеся?
66. Чи можете ви бути привітним навіть із тим, кого ви явно не цінуєте, не любите, не поважаєте?
67. Чи рухлива ви людина?
68. Чи правильно, що ви дуже переживаєте через прояви несправедливості?
69. Чи настільки ви любите природу, що можете назвати її другом?
70. Ідучи з будинку або лягаючи спати, чи перевіряєте ви: чи перекритий газ, чи вимкнене світло, чи замкнені двері?
71. Ви дуже боязкі?
72. Чи змінюється ваш настрій при прийомі алкоголю?
73. Чи правильно, що в молодості ви охоче брали участь у гуртках художньої самодіяльності?
74. Ви розцінюєте життя дещо песимістично, без очікування радості?
75. Чи часто вас тягне подорожувати?
76. Чи може ваш настрій змінитися так різко, що стан радості раптом змінюється похмурим і пригніченим?
77. Чи легко вам удається підняти настрій друзів у компанії?
78. Чи довго ви переживаєте образу?
79. Чи переживаєте ви тривалий час прикрощі інших людей?
80. Чи часто, будучи школярем, ви переписували сторінку в зошиті, якщо поставили в ній ляпку?
81. Чи ставитеся ви до людей скоріше з недовірою й обережністю, аніж із довірливістю?
82. Чи часто ви бачите страшні сни?

83. Чи буває так, що ви остерігаєтеся того, що можете кинутися під колеса потяга, чи, стоячи біля вікна багатоповерхового будинку, боїтеся, що можете раптово випасти?
84. У веселій компанії ви зазвичай веселі?
85. Чи здатні ви відвернутися від важких проблем, які потребують розв'язання?
86. Чи правильно, що ви стаєте менш стриманим і відчуваєтеся розкутішим, прийнявши алкоголь?
87. У бесіді ви скупі на слова?
88. Якби вам треба було грати на сцені, змогли б ви увійти в роль, забувши про те, що це тільки гра?

При підрахунку балів за шкалою опитувальника К. Леонгарда для стандартизації результатів значення кожної шкали збільшується на визначене число. Це зазначено в "ключі" до методики. Зазначимо, що акцентуйовані особистості не є патологічними, просто деякі прикмети характеру в них виявляються дуже яскраво.

КЛЮЧ

1. Г-1 Гіпертими · 3 (помножити значення шкали на 3)
 + : 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77
 - : немає
2. Г-2 Збудливі · 2
 + : 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81
 - : 12, 46, 59
3. Г-3 Емотивні · 3
 + : 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79
 - : 25
4. Г-4 Педантичні · 2
 + : 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 80, 83
 - : 36
5. Г-5 Тривожні · 3
 + : 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82
 - : 5
6. Г-6 Циклотимні · 3
 + : 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84
 - : немає
7. Г-7 Демонстративні · 2

- + : 7, 19, 22, 29, 41, 44, 63, 66, 73, 85, 88
- : 51
- 8. Г-8 Неврівноважені · 3
 - + : 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86
 - : немає
- 9. Г-9 Дистимні · 3
 - + : 9, 21, 43, 75, 87
 - : 31, 53, 65
- 10. Г-10 Екзальтовані · 6
 - + : 10, 32, 54, 76
 - : немає

ВИЗНАЧЕННЯ СПРЯМОВАНOSTІ ОСОБИСТОСТІ (ОРІЄНТАЦІЙНА АНКЕТА)

Для визначення спрямованості особистості використовується орієнтаційна анкета, що вперше була опублікована Б. Бассом у 1967 р.

Анкета складається з 27 пунктів-суджень, для кожного з яких можливі три варіанти відповідей, що притаманні трьом видам спрямованості особистості. Респондент має обрати одну відповідь, що найбільшою мірою виражає його думку або відповідає реальності, і ще одну, яка, навпаки, найбільш далека від його думки або ж найменш відповідає реальності. Відповідь "найбільше" — 2 бали, "найменше" — 0, не вибрав — 1 бал. Бали, набрані по всіх 27 пунктах, підсумовуються для кожного виду спрямованості окремо.

За допомогою методики виявляються наступні спрямованості:

1) *на себе (Я)* — орієнтація на одержання винагороди і задоволення своїх потреб без урахування інтересів справи і колег; агресивність у досягненні статусу, владність, схильність до суперництва; дратівливість, тривожність, інтровертованість;

2) *на спілкування (ОБ)* — прагнення за будь-яких умов підтримувати стосунки з людьми, орієнтація на спільну діяльність, але часто на шкоду виконанню конкретних завдань, надання щирої допомоги людям, орієнтація на соціальне схвалення, залежність від групи, потреба в прихильності й емоційних відносинах з людьми;

3) *на справу (Д)* — зацікавленість у розв'язанні ділових проблем, в якісному виконанні роботи; орієнтація на ділове співробітництво,

здатність в інтересах справи відстоювати власну думку, що слугує досягненню загальної мети.

Інструкція. Опитувальний лист складається із 27 пунктів. По кожному з них можливі три варіанти відповідей: **а, б, в.**

1. Виберіть ту з відповідей на кожне запитання, що найкраще виражає вашу точку зору. Можливо, що якісь варіанти відповідей видадуться вам рівноцінними. Проте ми просимо вас обрати з них тільки той варіант, що найбільшою мірою відповідає вашій думці і найцінніший для вас.

Літеру, якою позначена відповідь (**а, б, в**), напишіть на аркуші для запису відповідей поряд із номером відповідного пункту (1–27) під рубрикою "НАЙБІЛЬШЕ".

2. Потім з відповідей на кожне питання виберіть ту, котра найменше відповідає вашій точці зору, найменш цінна для вас. Літеру, якою позначена відповідь, напишіть на аркуші для запису відповідей поряд із номером відповідного пункту у стовпчику під рубрикою "НАЙМЕНШЕ".

3. Отже, для відповіді на кожне із запитань ви використовуєте дві літери, що й запишіть у відповідні стовпчики. Інші відповіді ніде не записуються.

НАМАГАЙТЕСЯ БУТИ МАКСИМАЛЬНО ПРАВДИВИМИ!

Серед варіантів відповіді немає "добрих" чи "поганих", тому не намагайтеся вгадати, яка з відповідей є "правильною" чи "кращою" для вас.

Час від часу контролюйте себе, чи правильно ви записуєте відповіді, чи поряд з відповідними пунктами. Якщо ви знайдете помилку, виправте її, але так, щоб це було зрозуміло.

ТЕСТОВИЙ МАТЕРІАЛ

1. Найбільше задоволення я отримую від:

- а) схвалення моєї роботи;
- б) усвідомлення того, що робота виконана добре;
- в) усвідомлення того, що мене оточують друзі.

2. Якби я грав у футбол (волейбол, баскетбол), то хотів би бути:

- а) тренером, який розробляє тактику гри;

- б) відомим гравцем;
- в) обраним капітаном команди.

3. *Кращим педагогом є той, хто:*

- а) виявляє інтерес до учнів і до кожного має індивідуальний підхід;
- б) викликає інтерес до предмета, у результаті чого учні із задоволенням його вивчають;
- в) створює в колективі таку атмосферу, при якій ніхто не боїться висловити свою думку.

4. *Мені подобається, коли люди:*

- а) радіють виконаній роботі;
- б) із задоволенням працюють у колективі;
- в) прагнуть виконати свою роботу краще за інших.

5. *Я хотів би, щоб мої друзі були:*

- а) чуйні і допомагали людям, коли для цього є можливості;
- б) вірні і віддані мені;
- в) розумними і цікавими людьми.

6. *Кращими друзями я вважаю тих:*

- а) з ким складаються добрі взаємини;
- б) на кого завжди можна покластися;
- в) хто може багато чого досягти в житті.

7. *Найбільше я не люблю, коли:*

- а) у мене щось не виходить;
- б) псуються відносини з колегами;
- в) мене критикують.

8. *Найгірше, коли педагог:*

- а) не приховує, що деякі учні йому несимпатичні, насміхається і кепкує з них;
- б) викликає дух суперництва в колективі;
- в) недостатньо добре знає предмет, який викладає.

9. *У дитинстві мені найбільше подобалося:*

- а) проводити час із друзями;
- б) відчувати задоволення від виконаних справ;

в) коли мене за що-небудь хвалили.

10. Я хотів би бути схожим на тих, хто:

- а) домогся успіху в житті;
- б) по-справжньому захоплений своєю справою;
- в) відрізняється дружелюбністю і доброзичливістю.

11. У першу чергу школа повинна:

- а) навчити розв'язувати проблеми, які висуває життя;
- б) розвинути індивідуальні здібності учня;
- в) виховати якості, що допомагають взаємодіяти з людьми.

12. Якби я мав більше вільного часу, я найохочіше використував би його для:

- а) спілкування з друзями;
- б) відпочинку і розваг;
- в) своїх улюблених справ і самоосвіти.

13. Найбільших успіхів я домагаюся у випадках, коли:

- а) працюю з людьми, які мені симпатичні;
- б) у мене цікава робота;
- в) мої зусилля добре винагороджуються.

14. Мені подобається, коли:

- а) інші люди мене цінують;
- б) відчуваю задоволення від добре виконаної роботи;
- в) приємно проводжу час із друзями.

15. Якби про мене вирішили написати в газеті, мені б хотілося, щоб:

- а) розповіли про якусь цікаву справу, пов'язану з навчанням, роботою, спортом і т. п., до якої я був причетний;
- б) написали про мою діяльність;
- в) обов'язково розповіли про колектив, у якому я працюю.

16. Найкраще я вчуся, якщо викладач:

- а) має до мене індивідуальний підхід;
- б) вміє викликати інтерес до предмета;
- в) влаштовує колективні обговорення досліджуваних проблем.

17. Для мене немає нічого гіршого, ніж:

- а) образа власної гідності;
- б) невдача при виконанні важливої справи;
- в) втрата друзів.

18. Найбільше я ціную:

- а) успіх;
- б) можливості плідної спільної роботи;
- в) практичний розум і кмітливість.

19. Я не люблю людей, які:

- а) вважають себе гіршими за інших;
- б) часто сваряться і конфліктують;
- в) заперечують усе нове.

20. Приємно, коли:

- а) працюєш над важливою для всіх справою;
- б) маєш багато друзів;
- в) викликаєш захоплення й усім подобаєшся.

21. На мою думку, передусім керівник має бути:

- а) доступним;
- б) авторитетним;
- в) вимогливим.

22. У вільний час я охоче прочитав би книги:

- а) про те, як подружитися з людьми, мати друзів і підтримувати з ними добрі стосунки;
- б) про життя славетних і цікавих людей;
- в) про останні досягнення науки і техніки.

23. Якби я мав здібності до музики, я хотів би бути:

- а) диригентом;
- б) композитором;
- в) солістом оркестру.

24. Мені б хотілося:

- а) придумати цікавий конкурс;

- б) перемогти в конкурсі;
- в) організувати конкурс і керувати ним.

25. Для мене найважливіше знати:

- а) що я хочу зробити;
- б) як досягти мети;
- в) як організувати людей для досягнення мети.

26. Людина має прагнути до того, щоб:

- а) інші були нею задоволені;
- б) насамперед виконати своє завдання;
- в) не вислуховувати докорів за погано виконану роботу.

27. Найкраще я відпочиваю у вільний час:

- а) спілкуючись із друзями;
- б) переглядаючи розважальні фільми;
- в) займаючись своєю улюбленою справою.

КЛЮЧ

№	Я	О	Д	№	Я	О	Д
1	а	в	б	15	б	в	а
2	б	в	а	16	а	в	б
3	а	в	б	17	а	в	б
4	в	б	а	18	а	б	у
5	б	а	в	19	а	б	у
6	в	а	б	20	в	б	а
7	в	б	а	21	б	а	в
8	а	б	у	22	б	а	в
9	в	а	б	23	в	а	б
10	а	в	б	24	б	в	а
11	б	в	а	25	а	в	б
12	б	а	в	26	в	а	б
13	в	а	б	27	б	а	в
14	а	в	б				

ТЕМА 3. ПСИХОЛОГІЯ МІЖОСОБИСТІСНИХ СТОСУНКІВ

Поняття про міжособистісні стосунки

Людина, яка взаємодіє з іншими, вступає у певні зв'язки та стосунки з ними, із соціальними групами та суспільством узагалі. Стосунки особистості з оточенням мають соціальний (широкий) та міжособистісний (вузький) аспекти. Соціальні стосунки — найсуттєвіші зв'язки між представниками різних соціальних груп у різних сферах життєдіяльності, які мають об'єктивний характер і не залежать від симпатій чи антипатій. Соціальні стосунки будуються на основі певної позиції, яку посідає кожна людина в системі суспільства. Тому такі стосунки об'єктивно обумовлені й мають безособистісний характер. Суть соціальних стосунків полягає не у взаємодії конкретних особистостей, а у взаємодії конкретних соціальних ролей. Роль — це характеристика особистості як члена суспільства. Вона відбиває залучення особистості до діяльності конкретного об'єднання, виконання в ньому певних обов'язків за умов відповідної взаємозалежності між його членами. Водночас соціальні стосунки набувають особистісного забарвлення, перетворюються на міжособистісні як конкретний результат взаємодії людей із соціальним оточенням.

Формальні взаємини — це зовнішні комунікативні зв'язки, які дають можливість здійснювати спілкування людей у праці, навчанні та інших видах діяльності. Головними їх ознаками є поділ праці та спеціалізація функцій; ієрархія посад; наявність системи координації дій та постійних ліній комунікації.

Соціальний контроль здійснюється спеціальними організаціями чи конкретними особами, які виступають від імені офіційних інституцій.

У межах офіційних взаємин спонтанно формуються неофіційні або міжособистісні зв'язки людей, які є похідними, вторинними стосовно формальних відносин. Основні характеристики таких взаємин — міжособистісне спілкування, що базується на неформальній організації та контролі, які офіційно не зафіксовані через законодавство. Головними засобами контролю в них є звичаї, традиції, фіксовані у громадській думці. Вони є засобами психологічного і морального плану. Слід наголосити, що в деяких випадках регуляція поведінки особистості за їхніми неофіційними правилами буває значно жорсткіша, ніж це могло б бути здійснено юридичними чи адміністративними засобами.

Міжособистісні стосунки формуються під впливом безпосередніх умов життя людей. Їх суттєвою ознакою є емоційне забарвлення. Вони — найбільш значущі для особистості. Неформальність, емоційність і значущість є основою для впливу міжособистісних стосунків на особистість: хтось сприймається як добрий вчитель, а хтось — як розумний політик. Виявлення особистісних ознак у стилі виконання соціальної ролі викликає відповідні реакції інших членів групи, і, таким чином, у ній виникає ціла система міжособистісних стосунків.

Міжособистісні стосунки — це взаємозв'язки, які суб'єктивно переживаються, об'єктивно проявляються в характері та способах взаємного впливу людей у процесі спільної діяльності та спілкування.

Вони залежать як від конкретних людей, так і від певних соціальних ситуацій, в яких ці стосунки формуються та розвиваються. Зовні особистість може проявляти себе по-різному залежно від реальної ситуації, оскільки внутрішньо вона є відносно стійкою у своїх базових властивостях. Кожна людина має свої чесноти і вади. Те, в який спосіб, позитивно чи негативно, вона входить у відносини з людьми, залежить від цих людей і соціального оточення, від особливостей групи, до якої вона належить. Інакше кажучи, поведінка людини в групі залежить не лише від ознак особистості, а й від особливостей самої групи.

Науковці з'ясували таку закономірність: чим вищий рівень розвитку групи, тим сприятливіші умови вона створює для виявлення кращих прикмет особистості. І навпаки, чим нижчий рівень розвитку групи, тим більше існує можливостей для виявлення її негатив-

них ознак. Завдяки визначеним позитивним нормам стосунків у колективі людина має поводитися позитивно щодо своїх товаришів у групі. У корпораціях часто заохочуються егоїстичні нахили. Групова мораль таких об'єднань змушує індивіда проявляти себе з найгіршого боку в системі міжособистісних стосунків з метою самозахисту.

М. Н. Корнев, А. Б. Коваленко наголошують, що міжособистісні стосунки, як вияв соціальної активності особистості, містять у собі можливість вибору різноманітних варіантів поведінки, різних способів діяльності, адекватних конкретним суспільним відносинам і тим умовам, за яких вони реалізуються. Обираючи спосіб поведінки, людина має встановлювати нові зв'язки з людьми, що є проявом соціальної активності її та групи. Ось чому високий рівень міжособистісних стосунків не можна нав'язати ззовні. Важливо, щоб вони були результатом усвідомлення та активності самих людей. Отже, особистісні стосунки передбачають свободу вибору і мають моральну спрямованість.

За М. Обозовим, міжособистісні стосунки охоплюють широке коло явищ, але головним є взаємна готовність партнерів до певного типу почуттів, вимог, очікувань і поведінки. Тому стан задоволення-незадоволення є основним критерієм оцінювання таких стосунків. Симпатія-антипатія — це переживання задоволення та незадоволення від контактів з іншими людьми, а притягання-відштовхування — це поведінкова складова цих переживань. У цілому міжособистісні стосунки набувають характеру взаємної прихильності або неприхильності (наприклад, приятелювання, самотність).

В основі регуляції цих стосунків лежить така мотивація: "я хочу", "я можу", "треба". Необхідним є узгодження не лише своїх бажань ("я хочу") і можливостей ("я можу"), а й почуття обов'язку ("треба"). Суспільство прагне, щоб міжособистісні стосунки відповідали суспільним відносинам, які їх стимулюють або руйнують. Наприклад, у радянському суспільстві Павлик Морозов був прикладом для наслідування саме тому, що підкорив сімейні стосунки вимогам суспільства, тобто широким соціальним відносинам.

У зарубіжній соціальній психології найпоширенішою є "теорія людських відносин" Е. Мейо. Провідна роль у ній належить неформальній структурі, де працівник задовольняє моральні і психологічні потреби (в допомозі; захисті; інформації; тісному спілкуванні та симпатії). Прибічники цієї точки зору наголошують, що в сучасному

суспільстві формальна структура є зовнішньою, тому її необхідно підсилити теплою неофіційних зв'язків, які задовольняють власне людські потреби. Важливо і те, що через неформальні відносини можна ефективно впливати на групову свідомість, пом'якшуючи виробничі та соціальні конфлікти.

Виокремлення формальних і неформальних відносин є умовним, реально вони є єдністю людських відносин. Водночас ці дві групи стосунків досить самостійні, тому необхідно проаналізувати їх **співвідношення** в таких трьох варіантах:

- обидві системи відносин не суперечать, а взаємно доповнюють одна одну, неформальні відносини сприяють досягненню цілей неофіційної структури;
- офіційна та неофіційна системи відносин розвиваються і функціонують майже самостійно;
- між обома системами існують істотні суперечності, і неформальна структура заважає реалізації цілей формальної структури.

Спілкування у формальних структурах відбувається, як правило, за діловим принципом. Місце особистості в офіційних відносинах визначається тим, наскільки успішно вона реалізує соціальну функцію (студент-відмінник, креативний науковець тощо). Якщо відносини у групі надмірно формалізовані, між її членами створюється підґрунтя для конфліктів, напруги. Це негативно впливає на самоефективність особистості та діяльність групи.

Потяг людей до неформального спілкування є компенсацією недоліків офіційних відносин, де враховуються індивідуальні особливості та обидві сторони виявляють свою активність.

Слід зазначити, що неофіційні відносини мають і недоліки. Наприклад, створюються соціальні норми, які не завжди співвідносяться з цінностями формальної організації. Часто спостерігається тенденція до опору нововведенням, схильність до конформізму тощо.

Близькі або інтимні міжособистісні стосунки можуть суперечити виробничим, моральним. Для особистості важливо визначити рівень близькості міжособистісних стосунків у тих чи інших умовах. На виробництві головна оцінка користі або шкоди міжособистісних стосунків — це економічна ефективність. Як правило, на виробництві близькі стосунки заважають досягненню цієї мети. Водночас перетворення міжособистісних стосунків на функціональні, з перевагою

"треба" може призвести до руйнування та втрати задоволення від них. Наслідком цього є виникнення напруження та конфліктів.

Гармонізувати групові відносини можна завдяки оптимальному узгодженню офіційних і неофіційних взаємин за принципом доповнюваності, коли обидві структури функціонують як певна єдність. Так, у групах високого рівня розвитку домінують неофіційно-ділові відносини, які будуються на співробітництві, вимогливості, допомозі, довірі.

Отже, взаємовплив як обмін думками, емоціями, вчинками у процесі спілкування викликає у людини прояв певних прикмет особистості або зміну установок та поведінки.

Феномен міжособистісних впливів

Соціальні впливи (інтерації) можуть класифікуватися за чотирма напрямками: вплив однієї людини на іншу, вплив багатьох людей на одного індивіда, вплив однієї людини на багатьох та вплив багатьох на багатьох.

На думку деяких дослідників (Келлі, Тібот), будь-яка взаємодія між двома людьми будується на основі відносин обміну за принципом "віддати та отримати". Якщо йдеться про стосунки між друзями, закоханими або родичами, то обмін зачіпатиме не матеріальні, але не менш цікаві речі, такі як відданість та симпатія. Припустімо, що один із партнерів щось дає і при цьому нічого не отримує навізамін, — такі відносини рано чи пізно припиняться.

Доказом адекватності цієї теорії є функціонування у багатьох аспектах соціальної поведінки принципу реципрокності (взаємності). Ми знаємо, що повинні так чи інакше віддячити за те, що отримали: послугою за послугу, подарунком за подарунок, усмішкою за усмішку.

Р. Чалдіні відзначає, що почуття соціальної заборгованості змушує нас піддаватися маніпуляції: кажемо "так" або робимо покупку тоді, коли не хочемо цього. Автор описав феномен "дверима в лоб" і "нога-у-дверях". Суть першого психологічного явища в тому, що після прохання про велику послугу, на яке не погоджуються, звертаються з менш значним проханням і п'ятдесят відсотків тих, до кого зверталися, погоджувалися його виконати. Іншими словами, опитувані відчували обов'язок відповісти на прохання після того, як експериментатор сам пішов на поступки.

Феномен "нога-у-дверях" будується на тому, що людина, яка йде на незначні поступки, з більшою ймовірністю погодиться і на більш значну послугу. Теорія соціального обміну та принцип реципрокності, що з неї випливає, припускає, що людина нічого не отримує просто так.

Апелюючи до суворой природи людини, треба зрозуміти наступний феномен — ефект очевидця. Суть його полягає в тому, що чим більша кількість людей спостерігає, як хтось потрапив у біду, тим менша ймовірність того, що хоч одна людина йому допоможе. Це відбувається через загальну непевність, почасти через дифузії відповідальності. Іншими словами, люди нерідко просто не розуміють, що комусь потрібна їхня допомога, або вони не починають діяти, бо певні, що це обов'язково зробить хтось інший.

Припустімо, що ситуація характеризується достатньою визначеністю, і дифузії відповідальності неможлива. Чи допоможуть в такому разі сторонній людині, яка потрапила в біду? Все залежить від того, як людина оцінить фізичні чи психологічні "витрати", на які доведеться піти потенційному помічнику, а також як він визначить вигоди свого вчинку. Чим більші ці витрати, тим менш імовірно, що допомогу нададуть. Встановлено, що люди, які зазвичай стають на захист жертви, набагато вищі за тих, хто не втручається в таку ситуацію, і майже завжди це чоловіки.

Надання допомоги визначає не лише витрати, а й вигоди (різноманітні знаки соціального схвалення, можливість уникнути сорому). В окремих випадках вигода від надання допомоги пов'язана із сексуальною привабливістю. Наприклад, машини частіше зупиняються, щоб допомогти жінці-водію, а водієм машини, що зупиняється, є зазвичай самотній чоловік.

Люди можуть бути розважливими і байдужими, але так само вони здатні на справжній альтруїзм. Вони працюють волонтерами, допомагають жертвам автомобільних аварій, віддають свою кров, рятують незнайомих дітей. Чому люди так чинять? Більшість відповідає, що такі вчинки роблять їх кращими, що це їхній обов'язок. Очевидно, що не всі міжособистісні стосунки будуються за принципом соціального обміну і реципрокності.

Окремі вчені (Кларк, Мілс) дотримуються думки, що існують некеровані правилами обміну соціальні стосунки. Вони існують між двома романтичними партнерами або близькими родичами, де ідентичності людей переплетені таким чином, що успіхи і втрати іншої

людини сприймаються як власні. Поняття "ми" стає неподільним цілим, і вигода іншої людини сприймається як власна.

Стосунки з близькими людьми, на відміну від стосунків із незнайомими, мають певні особливості. Серед факторів, які визначають атракцію (потяг) людей одне до одного, можна виділити просторову близькість і фізичну привабливість. Якщо часто зустрічатися з людиною, то вона починає нам дедалі більше подобатися, ми до неї звикаємо. Звичне стає фактором привабливості.

Фізична привабливість, без сумніву, дуже бажана якість. Люди схильні пов'язувати її з різноманітними характеристиками. І в цьому стереотипі є елемент істини: фізично привабливі люди, як правило, більш популярні, у них широкий соціальний досвід, вони відчують менше тривоги, рідше бувають самотніми; однак прямої залежності інтелекту від фізичної привабливості не виявлено. Згідно з гіпотезою про відповідність за ступенем привабливості, можна сказати, що для двох партнерів він має бути приблизно однаковим.

Любов — це особливо тісні стосунки між двома партнерами. Розрізняють романтичну любов, коли емоції партнерів дуже сильні, і дружню любов, побудовану на основі взаємної довіри і турботи, яка відрізняється значною стійкістю і тривалістю. Романтична любов дуже рідко зберігається впродовж багатьох років. Врешті-решт вона перетворюється на байдужість або на стійку ворожість. Часто романтична любов трансформується у подібний, але спокійніший стан — у дружню любов.

Вплив багатьох людей на одну людину може призвести до соціальної фасилітації чи інгібіції, конформності, підпорядкування.

Соціальна фасилітація — підвищення швидкості або продуктивності діяльності індивіда внаслідок уявної або реальної присутності іншої людини або групи людей. Виникнення цього феномена залежить від характеру завдань, що виконуються. Присутність спостерігача позитивно впливає на кількісні характеристики діяльності і негативно — на якісні, відповідно підвищуючи результативність простих видів діяльності та утруднюючи розв'язання складних завдань.

Однак, коли оточення робить те ж саме, що й ти, тобі вдається краще вирішувати складні завдання. Інколи оточення не допомагає, а, навпаки, пригнічує особистість, стає на заваді успішному розв'язанню завдань; це явище отримало назву соціальної інгібіції.

З'ясовано, що присутність інших людей підвищує ефективність у тому випадку, коли діяльність сама по собі не викликає труднощів (наприклад, студент добре вивчив матеріал). Якщо студент погано підготувався, то студентська група на заняттях заважатиме йому відповідати, що і є проявом соціальної інгібіції.

Інша форма соціального впливу — конформність, яка проявляється в тому, що люди можуть погоджуватися з думкою групи навіть тоді, коли вона цілеспрямовано діє неправильно. Одна із причин конформності — інформаційна: можемо думати, що в групі є інформація, якою ми не володіємо. Друга причина — мотиваційного характеру: погоджуємося, тому що хочемо, щоб нас любили, приймали. Поява в групі незгодної меншості значно зменшує ймовірність конформної поведінки решти.

Ще одна форма соціального впливу багатьох людей на одну людину — підпорядкування, коли людину примушують робити те, що наказують у супереч її сумлінню. Сліпе підкорення, згідно з С. Мілграмом, залежить від ситуації, особливо від психологічної дистанції між діями людини і результатами цих дій. При збільшенні цієї дистанції, зокрема при зменшенні почуття відповідальності, при дегуманізації, тенденція до підкорення зростає. Так, когнітивна реінтеграція (намагатися забути про те, що жертва — людина, яка страждає), завдяки якій людина вже не відчуває себе відповідальною за свої дії, досягається за рахунок поступового посилення агресії, поступового підкорення авторитету, коли кожен наступний крок трохи більший за попередній. Ситуація, яку змодлював С. Мілграм в експерименті, призвела до того, що дві третини людей, які у неї потрапили, погодилися завдати болю і шкоди іншій людині. Ставши на слизький шлях сліпого підкорення й агресії, вони вже не змогли з нього зійти.

Перед початком експерименту С. Мілграм зафіксував думку експертів (40 психіатрів), які стверджували, що опитувані чинитимуть значний опір, щоб експеримент не завершився. У цій ситуації вчений перевіряв атрибуцію (пояснення, в якому наводиться конкретна прикмета чи певна характеристика людини відповідно до власних мотивів, установок) опитуваних. На жаль, їхні припущення були далекими від істини і становили приклад фундаментальної помилки атрибуції — переконання в тому, що вчинки людей значною мірою

детерміновані їх особистісними особливостями і набагато менше залежать від ситуації, в яку вони потрапили.

Вплив однієї людини на інших найяскравіше проявляється в лідерстві. Успішність лідерства залежить як від специфічних особливостей лідера, так і від ситуації. Лідери, як правило, відрізняються вищим інтелектом, вони більш чуйні, але і більш домінантні. Важливо, щоб і ситуація була сприятливою, в якій лідер володіє достатніми владними повноваженнями, а завдання, що потребують розв'язання, в цілому зрозумілі, і члени групи ладнають між собою та з лідером. У цьому випадку дві передумови — і ситуація, і особистісні характеристики — детермінують успішність лідерства.

Але є ще одна особливість: лідер в одній групі не обов'язково стане таким, яким він був в іншій. Це відбувається в тому випадку, коли дві групи мають різні цілі або різний рівень розвитку.

Отже, особистість і ситуація відіграють однакову роль при впливі однієї людини на багатьох, причому вони завжди взаємодіють. Певні риси особистості можуть бути релевантними в одній ситуації і зовсім нерелевантними — в іншій. Блискучі ораторські здібності і сила волі Уїнстона Черчилля зробили його незаперечним лідером Британії під час Другої світової війни. Але у повоєнні роки, коли більшість британців прагнули миру будь-якою ціною, ці якості зробили його непопулярним навіть серед членів його партії.

Четверта група інтеракції — вплив багатьох людей на багатьох одночасно — це поведінка натовпу. За своєю суттю вона ірраціональна і побудована за механізмом деіндивідуалізації — людина в такому стані втрачає уявлення про себе як про окрему особистість. Імовірність появи такого стану більша у випадку, коли натовп анонімний і збудження значне. Деіндивідуалізація вивільняє імпульси, що гальмувалися, і людина діє так, як ніколи не чинила б у нормальному стані. На карнавалі люди в масках і маскарадних костюмах можуть взяти участь у диких оргіях, у натовпі вони можуть катувати і вбивати свою жертву.

Р. Браун назвав поведінку в натовпі "дилемою в'язня", тому що ірраціональність її може бути наявна навіть у тому разі, коли кожна людина наодинці поводить себе раціонально. Річ у тім, що кожен думає про себе і не враховує того, що інші роблять те саме. Якби кожна людина зберігала спокій і чекала своєї черги, то... Так завжди пишуть

журналісти, коли розповідають про черговий випадок паніки в натовпі.

Отже, ми розглянули різні прояви впливу в міжособистісних стосунках і ті психічні явища, які є їх результатом.

Типи міжособистісних стосунків

Тип — це модель, якій відповідає клас чи група предметів, явищ, що мають особливі характеристики. Будь-яка типологія збіднює психічне явище. Треба погодитися з думкою Д. Юма про те, що всі види чеснот і вад непомітно переходять одна в одну, дуже важко визначити, коли закінчується одна і виникає інша.

Водночас визначення типів, зокрема міжособистісних стосунків, дає можливість усвідомити та впливати на їх становлення. Не завжди легко започаткувати й підтримувати прихильні стосунки. Це вимагає значних зусиль та певних умінь. Чимало труднощів пов'язане з написаним законом міжособистісних стосунків: позитивне сприймання і почуття до іншої людини важко здобути, однак легко втратити. Позитивні стосунки, як правило, встановлюються повільно. Водночас один негативний факт може миттєво зруйнувати добрі стосунки.

Незважаючи на труднощі у встановленні стосунків, самотність може підштовхувати більшість людей на певні кроки задля подолання цих труднощів.

М. Обозов у своїй праці "Психологія міжособистісних стосунків" пропонує таку класифікацію стосунків: знайомство, приятелювання, товариські, дружні, любовні, подружні, родинні, деструктивні. Автор виокремлює такі їх критерії: глибина стосунків, вибірковість щодо партнерів, функції стосунків. Першим основним критерієм виокремлення міжособистісних стосунків є включення особистості у такі стосунки: загальноновидові, соціокультурні, психологічні, індивідуальні. Товариські стосунки, знайомства, приятелювання спираються переважно на загальноновидові (стать, вік, раса) та соціокультурні особливості людей (нація, соціальний статус, професія, освіта). Глибинне включення індивідуальних характеристик відбувається у дружніх, любовних, подружніх і родинних стосунках.

Другим критерієм є вибірковість щодо партнерів, його можна визначити як кількість ознак, що мають значення для встановлення та відтворення стосунків. Найбільшу вибірковість виявляють под-

ружні, дружні, любовні стосунки, найменшу — знайомства. За даними М. Обозова, середня кількість осіб, які перебувають у стосунках знайомства, — 150–500, приятелювання — 70–150, у дружніх стосунках — 2–3 особи.

Третій критерій — функції — проявляється у розрізненні змісту стосунків, їх психологічного смислу для партнерів. Додатковим критерієм є дистанція між партнерами, тривалість і кількість контактів, норми стосунків, вимоги до умов контакту.

Психологи виявили таку тенденцію: із поглибленням стосунків зменшується дистанція, зростає частота контактів.

Наведемо приклади стосунків, протилежних за змістом, — дружба та самотність.

Мета дружби може бути різною: діловою, раціональною, емоційною, моральною. У житті вони поєднуються і взаємодоповнюються. А. Менегетті підкреслює, що дружба — це найнадійніший вклад однієї людини в іншу.

Дружні стосунки характеризуються високим рівнем вибіркості, взаємною щирістю, повною довірою, готовністю прийти на допомогу один одному в будь-який момент. Дружба безкорислива: люди на насолоджуються тим, що робить приємне іншій людині.

Дружнім стосункам притаманне взаєморозуміння. Норми та правила, якими керуються люди у таких стосунках, — це рівноправність, повага, вміння зрозуміти, готовність прийти на допомогу, довіра та відданість. Порушення будь-якого з цих правил призводить до руйнування дружби, тоді як у любовних стосунках люди можуть прощати одне одному подібні порушення заради збереження глибоких почуттів.

Теми розмов цікавлять обох друзів. Вони діляться новинами особистого характеру або висловлюють свою точку зору з приводу того, що відбувається довкола, зберігають делікатність у спілкуванні, завжди безкорисливо підтримують один одного.

М. Обозов виділяє два види дружніх стосунків: інструментальні та емоційно-сповідні.

Інструментальні дружні стосунки базуються на взаємній допомозі у конкретних життєвих умовах, а емоційно-сповідні — на взаємній симпатії, емоційній прихильності, довірі. Вони характеризуються взаєморозкриттям внутрішнього світу, зняттям соціальної маски в поведінці, зниженням самоконтролю, розкутістю, переважанням пози-

тивного оцінного відношення (відсутність насміху, засудження). Слід зауважити, що це дві сторони зрілих дружніх стосунків.

Для того щоб стати рівноправним учасником дружніх стосунків, людина, як особистість, повинна сформуватися інтелектуально і морально. Це відбувається у 14–15 років. Потім, через рік або два, дружні стосунки між двома статями диференціюються й виникають стосунки кохання. При цьому дружба продовжує розвиватися відповідно до своїх законів. Безумовно, дружба — перший етап духовного зближення статей, який потім дає людині змогу піднятися на верхівку людської інтимності — до кохання.

З віком і підвищенням рівня психологічного розвитку людини змінюється не лише зміст, а й форма дружніх зв'язків. Від спілкування на особисті теми друзі переходять до соціальної продуктивної діяльності, зокрема до інтегральної творчої роботи. В історії науки, літератури, мистецтва, економіки та політики багато прикладів того, як друзі зберегли свої стосунки й перенесли їх у професійну сферу.

Реальне сучасне життя складається так, що в міжособистісних стосунках проявляється і деструктивність: агресія, ворожнеча, самотність.

Зокрема самотність — серйозна проблема людства, коли міжособистісні стосунки не складаються, роблячи людей байдужими одне до одного. Це психічне явище не завжди супроводжується соціальною ізоляцією людини. Можна перебувати серед людей, контактувати з ними і відчувати свою психологічну ізоляцію від них. Самотньою не можна назвати людину, яка при незначній взаємодії з оточенням не виявляє ані внутрішніх, ні поведінкових реакцій самотності. Людина стає такою тоді, коли відчуває найгостріший дефіцит задоволення потреби у спілкуванні, коли усвідомлює неповноцінність своїх стосунків із людьми, що супроводжується поганим настроєм, переживанням нещастя. Самотність — це стан пригніченості чи горя, що викликається відчуттям полишеності. Вона може бути результатом соціальної (відсутність друзів) або емоційної (відсутність глибоких, близьких стосунків, які дають відчуття опіки) ізоляції.

Більшість людей страждає через самотність і скаржиться, наприклад, на відчуття суму та пригніченості або говорить про те, що відчуває страх і тривогу, смуток та гнів.

Праві ті, хто стверджує, що самотність — це пекло, яке людина сама собі створила. З'ясовано, що становлення цієї деструкції залежить

від того, як людина ставиться до себе, тобто від її самооцінки. У багатьох людей почуття самотності пов'язане з заниженою самооцінкою, з переживанням неадаптованості, нікчемності, а також низькими здібностями і фізичною непривабливістю. Інакше кажучи, на переживання цього стану впливають не стільки реальні відносини, скільки ідеальне уявлення про те, якими вони мають бути. У самотніх людей, як правило, не сформоване спілкування. Під час переживання невдач у спілкуванні вони ще більше ізолюються від інших людей, тим самим підсилюючи свою параноїдальність (підвищена підозрілість, імпульсивність, надмірна роздратованість, страх, відчуття неспокою і фрустрації). Самотні люди відчують гіпертрофоване почуття жалю до себе, очікують від інших людей тільки неприємностей, а від майбутнього — лише найгіршого. Ці люди малоговіркі, поводяться тихо, намагаються бути непомітними, їх вигляд, найчастіше, сумний, стомлений, з підвищеною сонливістю.

Самотні люди недоброзичливо ставляться до щасливих і товариських. Це їх захисна реакція. Вони не можуть розважатися в компаніях, їм важко вирішити особисте чи ділове питання. Невдачі у спілкуванні підсилюють почуття самотності, що призводить до зниження самооцінки.

Варіанти реакції на самотність — депресія чи агресія — залежать від атрибуції, тобто пояснення свого стану. При внутрішньому локусі контролю частіше виникає депресія, а при зовнішньому — агресія.

Розрізняють три типи самотності:

- хронічний;
- ситуативний;
- перехідний.

Хронічна самотність настає тоді, коли людина протягом довготривалого періоду життя не може встановити задовільні взаємини зі значущими для неї людьми.

Ситуативна самотність виникає як результат стресової ситуації в житті людини (смерть близької людини, розрив інтимних стосунків). Якщо індивід змиряється з втратою, то цим самим він переборює виникнення почуття самотності.

Перехідна самотність виражається в короточасному переживанні почуття ізолюваності, яке швидко минає, не залишаючи наслідків. Емоційна рана, набута у дитинстві (втрата одного з батьків,

відсутність підтримки чи, навпаки, залежність від батьків), перетворюється в особистісну диспозицію, що змушує таких людей гостріше, ніж інші, реагувати на розлуку та соціальну ізолюваність.

Сучасне суспільство може підсилювати самотність. Однією з її причин є те, що стосунки мають вичерпно обмежені ресурси, а тому й ведуть до ізоляції. Нині є чимало людей економічно незалежних, вони володіють засобами саморозваг (комп'ютери, телевізори), мають багато обов'язків, у них бракує часу проводити дозвілля з друзями, сусідами і колегами. Підвищений ступінь мобільності людей веде до глибоких змін у дружніх стосунках, у сім'ї.

По-друге, знеособленість життя радикально змінила характер дружби. Сьогодні люди живуть і часто не знають імен своїх сусідів. Більшість майже нічого не знає про особисте життя своїх колег.

По-третє, — це каузальна атрибуція, тобто хибно визначені індивідом причини труднощів міжособистісних стосунків. Вважаючи, що причину їх самотності, наприклад, у них особисто не можна ліквідувати, вони фіксують цей стан і не вживають жодних заходів, щоб його подолати. Пояснення людиною самотності впливає на те, як довго вона залишатиметься з негативними переживаннями. Саме внутрішня атрибуція пов'язана зі сталою самотністю.

По-четверте, самотнім людям може не вистачати міжособистісних умінь для взаємодії з іншими і вони менш соціально чуйні. Нестача цих умінь змушує їх бути обережними у соціальному плані, аби ними не знехтували.

Отже, людині необхідно усвідомити причини самотності і долати їх, щоб зав'язати та підтримувати турботливу і віддану дружбу, конструктивні взаємини з іншими людьми. Зрозуміло, що ці взаємини не завжди бувають позитивними. Існує людська байдужість до страждань і проблем інших, стереотипи і навіть зловживання, маніпулювання й насильство. Людина повинна вміти розрізняти у стосунках позитивне і негативне, але ніколи не займати песимістичну позицію, яка призводить до ізоляції від оточення, самотності.

Д. Джонсон вважає необхідним як для профілактики, так і для подолання самотності постійне тренування таких міжособистісних умінь.

1. Розкривати себе перед іншими, даючи їм можливість пізнавати вас як особливу та неповторну людину.
2. Встановлювати довіру між собою та іншими.

3. Передавати свої думки та ідеї ефективно, дієво.
4. Висловлювати свої почуття словами.
5. Виражати свої почуття через невербальний канал.
6. Прислухатися до проблем інших людей конструктивно й допомагати у їх розв'язанні.
7. У разі виникнення конфліктів з іншою людиною розв'язувати їх конструктивно.
8. Тримати під контролем гнів і стрес.
9. Цінувати різноманіття і встановлювати стосунки з індивідами інших культур.
10. Долати внутрішні бар'єри, щоб ефективно спілкуватися з іншими людьми.

Отже, безвідносно до того, чи взаємодія відбувається з багатьма людьми, чи лише з однією, чи ситуація формальна або ж неформальна — необхідні вищезазначені міжособистісні вміння, щоб попереджувати і долати самотність.

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

1. Міжособистісна взаємодія — це:

- а) випадкові або навмисні, часткові або публічні, тривалі або короткочасні, вербальні або невербальні контакти та зв'язки двох чи більше осіб, які спричиняють взаємні зміни їх поведінки, діяльності;
- б) складний багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів у зв'язках між людьми, який породжується потребами спільної діяльності, обміну інформацією та виробленням єдиної стратегії взаємодії;
- в) обмін інформацією та основа розвитку взаємостосунків між людьми;
- г) процес безпосереднього або опосередкованого впливу багатьох об'єктів один на одного, який породжує їх взаємну обумовленість і своєрідний характер стосунків;
- г) підтвердження взаємних рольових очікувань, повне взаєморозуміння.

2. Процес сприймання соціальних об'єктів — людей та соціальних груп називають у соціальній психології:

- а) взаєморозумінням;
- б) спілкуванням;
- в) взаємодією;
- г) соціальною перцепцією;
- г) діловими стосунками.

3. Вкажіть рядок, у якому представлені компоненти взаємостосунків людей:

- а) інтелектуальний, особистісний, емоційний;
- б) перцептивний, комунікативний, інтерактивний;
- в) когнітивний, емоційний, поведінковий;
- г) афективний, когнітивний, рефлексивний;
- г) інтерактивний, когнітивний, вольовий.

4. Стратометрична концепція колективу створена:

- а) Г. Тардом;

- б) З. Фрейдом;
- в) Г. Лебоном;
- г) Я. Коломінським;
- г) А. Петровським.

5. Основним критерієм оцінювання міжособистісних стосунків у групі є:

- а) чисельність групи;
- б) розподіл ролей між членами групи;
- в) стан задоволеності—незадоволеності групи та її членів;
- г) наявність центральної комунікативної мережі;
- г) вивчення індивідуальних думок у групі..

6. Компонент міжособистісних стосунків у малій групі, який містить міміку, жестикуляцію, пантоміміку, мовлення та дії, що виражають ставлення даної людини до інших людей, до групи в цілому, називається:

- а) емоційним;
- б) когнітивним;
- в) афективним;
- г) поведінковим;
- г) мовленнєвим.

7. Знайдіть рядок, у якому вказаний синонім поняття "міжособистісні стосунки":

- а) взаєморозуміння;
- б) комунікація;
- в) взаємостосунки;
- г) спілкування;
- г) взаємовплив.

8. Людина, яка є авторитетом для даного суб'єкта спілкування, називається у соціальній психології:

- а) значущою людиною;
- б) керівником;
- в) респондентом;
- г) інгібітором;
- г) фацилітатором.

9. Вид стійких, індивідуально-вибіркових міжособистісних стосунків, які характеризуються взаємною прихильністю їх учасників, підсиленням процесів афіліації, називають:

- а) коханням;
- б) симпатією;
- в) дружбою;
- г) повагою;
- г) ціннісно-орієнтаційною єдністю.

10. Статус особистості — це:

- а) положення суб'єкта у системі міжособистісних стосунків, які визначають його права, обов'язки та привілеї;
- б) здатність індивіда ефективно взаємодіяти з оточенням у системі міжособистісних стосунків;
- в) соціальна функція особистості, яка пов'язана з міжособистісними стосунками, що регулюються на емоційному рівні;
- г) здатність людини самостійно приймати рішення та неухильно реалізовувати їх у своїй діяльності;
- г) ситуативна характеристика діяльності, яка складається з невизначеності її результату.

11. Відносно стійка структура мотивів вибору партнерів для спілкування та спільної діяльності називається у соціальній психології:

- а) афіліацією;
- б) просоціальною мотивацією;
- в) внутрішньою мотивацією;
- г) стратегією особистості;
- г) мотивацією міжособистісних стосунків.

Творчі завдання

1. У романі *Д. Дефо* "Робінзон Крузо" описано пригоди людини, яка потрапила на безлюдний острів. Згодом їй вдається налагодити своє життя: вона спілкується з аборигеном П'ятницею, навчає та виховує його, разом із ним полює, вирощує хліб, шиє одяг, оберігає свою територію від ворога, встановлює зв'язки зі світом. Цей сюжет наводить на думку, що життя двох людей відтворює життя людини в

суспільстві. Можливо, вивчати суспільство можна також, аналізуючи закономірності формування та функціонування міжособистісних стосунків. Так психологія стає ключем до розуміння суспільства.

Наскільки обґрунтований такий висновок? Чи пояснюють міжособистісні стосунки закони розвитку суспільства?

2. Психологи *Г. Келлі* і *Док. Тібо* створили концепцію міжособистісних стосунків, проілюструвавши її історією взаємин Марії та Сергія з повісті *Л. М. Толстого* "Сімейне щастя". Вона розпочинається з палкого кохання, яке переходить у місяці насолоди.

Та з часом Марія і Сергій віддаляються одне від одного; навіть народження сина не дає бажаних змін. Марія мало не втрачає Сергія, і лише це змушує її переосмислити свої стосунки з ним. Поступово повертається відчуття щастя. Автори пояснюють: "Результати для будь-кого з учасників процесу взаємодії можуть бути сформульовані в термінах винагород, які отримують учасники, і витрат, які вони несуть; при цьому їх значення залежить від поведінки обох партнерів... В історії Марії та Сергія винагороди на ранній стадії шлюбу ґрунтувалися на їх потребі та здатності давати любов і прихильність і отримувати їх... На початку шлюбу витрати були незначними" [28, 66]. Далі вони зросли так, що виникла необхідність мінімізувати їх. Проте розриву не сталося саме через можливі витрати (засудження оточення, почуття провини через порушені зобов'язання та шкоду, яка буде заподіяна Сергієві). Коли ж альтернативний зв'язок з іншою людиною стає неминучим, Марія рятується втечею до чоловіка і сина. Вона "зрозуміла чи згадала, як сильно її майбутнє щастя залежить від них".

Наскільки обґрунтованою є ця концепція? Який напрям психології вона характеризує?

3. *Е. Т. А. Гофман* у новелі "Крихітка Цахес" описав пригоди "маленького виродка", який завдяки чарам феї набув неабиякої популярності і став міністром. Таємним впливом своїх рук фея нагородила Цахеса надзвичайним даром: у товаристві красивих, розсудливих і розумних людей його й самого визнають красивим, розсудливим і розумним, до того ж усе, що хто-небудь з них думає, говорить або ж робить у його присутності, приписується йому. Оточення начебто засліплене і з захватом нагороджує Цахеса "винятковими здібностями".

ми" за досягнення інших. І лише коли студент Балтазар довідався, що чари криються у трьох червоних волосинках на голові Цахеса, і знищив їх, усі раптом побачили нещасне, обділене природою створіння.

Яке психологічне явище у гротескній формі описано в цій новелі? Як його пояснити?

4. В оповіданні *А. П. Чехова* "Товстий і тонкий" йдеться про випадкову зустріч двох шкільних приятелів. Спочатку вони радо вітають один одного, із захопленням згадують свої витівки та прізвиська. Так було, доки не заговорили про життєві успіхи. Коли з'ясувалося, що "тонкий" лише колезький асесор, а "товстий" — "до таємного дослужився", поведінка першого різко змінилася. Він почав виявляти таку шанобливість, що таємного радника аж "занудило". Він відвернувся від "тонкого", подав йому на прощання руку, яку той потиснув, здійснюючи неприродні рухи та хихикаючи.

Як пояснити зміни у поведінці "тонкого"? Які її особливості висвітлено в оповіданні?

5. Уявіть, що до вас звертається допитливий учень: "Я читав, що процес сприймання людини людиною залежить від багатьох чинників. Наприклад, той, хто сприймає, часто приписує об'єктові свого сприймання неістотні, а то й неприйнятні йому риси. Так, сприятливе враження від зовнішності людини приводить до позитивних оцінок її особистості, несприятливе — до негативних. Думаю, все це має пряме відношення і до сприймання вчителями учнів. Я переконаний, що вчителі не можуть правильно оцінити учнів і тому часто не розуміють їх. Чи правильно я думаю?"

Що відповісти цьому учню?

6. Як ви вважаєте, у яких конкретних стосунках з інших людьми дозволяється головний парадокс людського існування, яке полягає в тому, що людина повинна водночас шукати як близькості, так і незалежності; спільності з іншими, однак і збереження своєї унікальності та неповторності?

7. Вам доручили підібрати акторку на роль Марійки у фільмі "Три ведмеді" (за відомою казкою).

Яку ви вибратиме героїню? Чому саме таку?



8. Відомо, що помилка — це неправильне знання. Ви впевнені в тому, що знайома вам людина помиляється, вважаючи когось іншого своїм другом.

Як їй довести, що це справді помилкова думка?

9. Опишіть, яку соціальну роль відіграють учасники наведених далі діалогів:

1. **А.** Привіт! Як справи?
Б. Нормально.
2. **А.** Сто років не бачилися! Яка я рада!
Б. А, це ти, здрастуй!
3. **А.** Я ж просила тебе це зробити... Так?
Б. А я забув.
4. **А.** Хочеш пити?
Б. Пий сама.
5. **А.** Принеси мені, будь ласка, книгу.
Б. Не маю часу.

9. Продовжіть характеристику чоловіка, про якого вам відомо, що він розумний, йому 40 років, він очолює власну фірму...

З якими феноменами сприймання людини ви тут зустрілися?

10. Підберіть епітети, які підходять для характеристики людини, про яку ви знаєте: рік народження — 1978, місце народження — Брест; стать — чоловіча; захоплення — риболовля.

Яка ця людина?

З якими феноменами сприймання людини ми тут зустрічаємося?

11. Відомо, що ця людина є відомим українським психологом.

Якими якостями особистості він володіє, на вашу думку?

З якими феноменами соціальної психології ви мали справу при відповіді на це запитання?

12. Уважно прочитайте наступні рядки і дайте соціально-психологічний аналіз того явища, що виникло в даній ситуації.

"Ты чуть вошел, я вмиг узнала,

Вся обомлела, запылала

И в мыслях молвила: вот он!"

Який соціально-психологічний компонент міжособистісної взаємодії проявився у цьому випадку?

Поясніть психологічний зміст висловлювань:

1. "Умій зрозуміти психологічні якості інших людей, і тоді ти зрозумієш, що являє собою їхній внутрішній світ".

Лопе де Вега

2. "Особистість — суб'єкт та об'єкт суспільних стосунків".

А. Г. Ковальов

3. "Щастя особистості людини неможливе, як неможливе й життя рослини, яку вийняли із землі та кинули на безплідний пісок".

С. Л. Рубінштейн

4. "...Впливати на інших можна тільки тим, щоб своїм життям сповідати свої переконання".

Л. Толстой

5. "...Єдиний спосіб на землі вплинути на іншу людину — це говорити про те, що вона хоче, та навчити її, як їй отримати бажане".

Д. Карнегі

6. "Людська сутність є наявною тільки у спілкуванні, в єдності людини з людиною, в єдності, яка спирається лише на реальність відмінності між Я і Ти".

Л. Фейєрбах

Діагностичний інструментарій

МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ МІЖОСОБИСТІСНИХ ВІДНОСИН Т. ЛИРИ

Методика створена Т. Лири, Г. Лефоржем, Р. Сазеком у 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе й ідеальне "Я", а також для вивчення взаємин у малих групах. За допомогою цієї методики виявляється переважний тип відносин людей у самооцінці та взаємооцінці.

При дослідженні міжособистісних відносин найчастіше виділяються два фактори: підпорядкування—домінування—підпорядкування й агресивність—дружелюбність—агресивність. Саме ці фактори визначають загальне враження про людину в процесі міжособистісного сприйняття. Вони названі М. Аргайлом серед основних компонентів при аналізі стилю міжособистісного поводження і за змістом можуть бути співвіднесені з двома із трьох головних осей семантичного диференціала Ч. Осгуда: оцінки і сили. У багаторічному дослідженні, проведеному американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома перемінними, аналіз яких здійснюється у тривимірному просторі, утвореному трьома осями: підпорядкування—домінування—підпорядкування, дружелюбність—недружелюбність, емоціональність—аналітичність.

Для надання основних соціальних орієнтацій Т. Лири розробив умовну схему у вигляді кола, поділеного на сектори, по горизонтальній і вертикальній вісях якого позначені чотири орієнтації: підпорядкування—домінування—підпорядкування, агресивність—дружелюбність—агресивність. У свою чергу, ці сектори розділені на вісім секторів, що характеризують більш приватні відносини. Для ще тонкішого опису коло поділяють на 16 секторів, але частіше використовують октанти, певним чином орієнтовані щодо двох головних осей.

Схема Т. Лири ґрунтується на припущенні, що чим ближче результати випробуваного до центра кола, тим сильніший взаємозв'язок цих двох перемінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування—підпорядкування) і горизонтальна (агресивність—дружелюбність—агресивність) осі. Відстань отриманих показників від центра кола вказує на адаптивність чи екстремальність інтерперсонального поводження.

Опитувальник містить 128 оцінювальних суджень, з яких у кожному з 8 типів відносин зазначено 16 пунктів, упорядкованих за висхідною інтенсивністю. Методика побудована так, що судження, спрямовані на виявлення певного типу відносин, розташовані не підряд, групуються по 4 і повторюються через однакову кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу.

Т. Лири пропонував використовувати методику для оцінки поводження людей, що спостерігається, тобто для оцінки ставлення до оточення ("з боку"), для самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального "Я". Відповідно до цих рівнів діагностики змінюється інструкція для відповіді.

Максимальна оцінка рівня — 16 балів. Вона розділена на чотири ступеня виразності відносин:

0–4 бали	— низька;	
5–8 балів	— помірна	— адаптивне поводження;
9–12 балів	— висока	— екстремальне поводження;
13–16 балів	— екстремальна	— до патології.

Різні напрямки діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставити дані за окремими аспектами. Наприклад, "соціальне "Я"", "реальне "Я"", "мої партнери" тощо.

Опитувальник може бути представлений респонденту або у вигляді списку (складеного в алфавітному чи довільному порядку), або на окремих картках. Респонденту варто вказати ті твердження, що відповідають його уявленню про себе, ставленню до іншої людини чи до його ідеалу.

У результаті підраховуються бали в кожному октанті за допомогою спеціального "ключа" до запитальника. Отримані бали переносяться на дискограму, при цьому відстань від центра кола відповідає

кількості балів у даному октанті (від 0 до 16). Кінці векторів з'єднуються, утворюючи особистісний профіль.

За спеціальними формулами визначаються показники по двох основних факторах: *домінування і дружелюбність*.

Домінування = $(I \cdot V) + 0,7(VIII + II \cdot IV \cdot VI)$.

Дружелюбність = $(VII \cdot III) + 0,7(VIII \cdot II \cdot IV + VI)$.

Якісний аналіз отриманих даних проводять шляхом порівняння дискограм, що демонструють розходження між уявленнями різних людей. С. Максимовим наведено індекси точності рефлексії, диференційованості сприйняття, ступеня надійності місця особистості в групі, а також усвідомлення особистістю думки групи, значущості групи для особистості.

Цей методичний прийом дозволяє вивчати проблему психологічної сумісності й часто використовується у практиці сімейної консультації, групової психотерапії та соціально-психологічного тренінгу.

Типи ставлення до оточення

I. Авторитарний

13–16 — диктаторський, владний, деспотичний характер, тип сильної особистості, що лідирує в усіх видах групової діяльності. Усіх наставляє, повчає, в усьому прагне покладатися на свою думку, не вміє дослухатися до інших.

9–12 — домінантний, енергійний, компетентний, авторитетний лідер, успішний у справах; любить давати поради, вимагає до себе поваги.

0–8 — упевнена в собі людина, але не обов'язково лідер, завзята і наполеглива особистість.

II. Егоїстичний

13–16 — прагне бути "над усіма", але водночас остеронь від усіх, самозакоханий, розважливий, незалежний, себелюбний. Труднощі перекладає на інших, але сам ставить до них трохи відчужено; хвалюватий, самовдоволений, зарозумілий.

0–12 — егоїст, орієнтований на себе, схильний до суперництва.

III. Агресивний

13–16 — твердий і ворожий стосовно оточення, різкий, агресивність може доходити до асоціального поведіння.

9–12 — вимогливий, прямолінійний, відвертий, суворий і різкий в оцінці інших, непримиренний, схильний в усьому обвинувачувати своє оточення, глузливий, іронічний, дратівливий.

0–8 — упертий, завзятий, наполегливий та енергійний.

IV. Підозріливий

13–16 — насторожений щодо ворожого і злого світу, підозріливий, вразливий, схильний до сумніву в усьому, злопам'ятний, постійно скаржиться на всіх (шизоїдний тип характеру).

9–12 — критичний, зазнає труднощів в інтерперсональних контактах через підозріливість і побоювання поганого ставлення, замкнутий, скептичний, розчарований у людях, потайливий; свій негативізм виявляє у вербальній агресії.

0–8 — критичний щодо усіх соціальних явищ і людей.

V. Здатність до підкорення

13–16 — покірний, схильний до самоприниження, слабовільний, схильний поступатися всім і в усьому; завжди ставить себе на останнє місце, засуджує, приписує собі провину, пасивний, прагне знайти опору в будь-якому більш сильнішому.

9–12 — сором'язливий, лагідний, легко бентежиться, схильний підкорятися сильнішому незалежно від ситуації.

0–8 — скромний, боязкий, поступливий, емоційно стриманий, здатний підкорятися; не має власної думки, слухняно і чесно виконує свої обов'язки.

VI. Залежний

13–16 — дуже невпевнений у собі, відчуває нав'язливий страх, тривожиться з будь-якого приводу, залежить від чужої думки.

9–12 — слухняний, боязкий, безпомічний, не вміє наполягти на своєму; щиро вважає, що інші завжди мають рацію.

0–8 — конформний, м'який, очікує допомоги і поради, довірливий, схильний до замилювання оточенням, увічливий.

VII. Дружелюбний

9–16 — дружелюбний і люб'язний з усіма, орієнтується на соціальне схвалення; прагне задовольнити вимоги всіх, "бути гарним" для усіх без урахування ситуації; поділяє мету мікрогрупи, емоційно лабільний (істероїдний тип характеру).

0–8 — схильний до співпраці, кооперації, гнучкий і компромісний при розв'язанні проблем і в конфліктних ситуаціях; прагне порозумітися з іншими, свідомо конформний; сповідує правила та принципи приязного ставлення до людей; ініціативний, ентузіаст у досяг-

ненні цілей групи; прагне допомагати, почуватися в центрі уваги, заслужити визнання і любов.

VIII. Альтруїстичний

9–16 — гіпервідповідальний, завжди приносить у жертву свої інтереси, прагне допомогти і співчувати усім, нав'язливий у своїй допомозі й занадто активний щодо свого оточення, неадекватно бере на себе відповідальність за інших (це може бути тільки зовнішньою "маскою", що маскує особистість протилежного типу).

0–8 — відповідальний у стосунках із людьми, делікатний, м'який, добрий; емоційне ставлення до людей виявляє у співчутті, симпатії, турботі, ласці; уміє підбадьорити і заспокоїти тих, які оточують його, безкорисливий і чуйний.

ОПИТУВАЛЬНИК

Поставте знак "+" навпроти тих визначень, що відповідають вашому уявленню про себе (якщо немає повної впевненості, знак "+" не ставте).

- | | |
|------|--------------------------------------|
| I. | 1. Інші думають про нього прихильно. |
| | 2. Справляє враження на оточення. |
| | 3. Уміє розпоряджатися, наказувати. |
| | 4. Уміє наполягати. |
| II. | 5. Має почуття власної гідності. |
| | 6. Незалежний. |
| | 7. Здатний сам подбати про себе. |
| | 8. Може виявляти байдужність. |
| III. | 9. Здатний бути суворим. |
| | 10. Вимогливий, але справедливий. |
| | 11. Може бути щирим. |
| | 12. Критичний до інших. |
| IV. | 13. Любить поплакатися. |
| | 14. Часто сумний. |
| | 15. Здатний виявити недовіру. |
| | 16. Часто розчаровується. |
| V. | 17. Здатний бути самокритичним. |

- 18. Здатний визнати свою неправоту.
- 19. Охоче підкоряється.
- 20. Поступливий.
- VI. 21. Шляхетний.
- 22. Захоплюється і схильний до наслідування.
- 23. Поважний.
- 24. Прагне схвалення.
- VII. 25. Здатний до співпраці.
- 26. Прагне ужитися з іншими.
- 27. Дружелюбний, доброзичливий.
- 28. Уважний і ласкавий.
- VIII. 29. Делікатний.
- 30. Доброзичливий.
- 31. Чуйний до прохання про допомогу.
- 32. Безкорисливий.
- I. 33. Здатний викликати замилювання.
- 34. Користується повагою оточення.
- 35. Має талант керівника.
- 36. Любить відповідальність.
- II. 37. Упевнений у собі.
- 38. Самовпевнений і завзятий.
- 39. Діловитий і практичний.
- 40. Любить змагатися.
- III. 41. Суворий і крутий, де треба.
- 42. Невблаганний, але безсторонній.
- 43. Дратівливий.
- 44. Відкритий і прямолінійний.
- IV. 45. Не терпить, щоб ним командували.
- 46. Скептичний.
- 47. Незворушний.
- 48. Вразливий, педантичний.
- V. 49. Легко бентежиться.

- 50. Невпевнений у собі.
- 51. Поступливий.
- 52. Скромний.
- VI. 53. Часто вдається до допомоги інших.
- 54. Шанує авторитети.
- 55. Охоче сприймає пораду.
- 56. Довірливий і прагне робити приємне іншим.
- VII. 57. Завжди люб'язний у спілкуванні.
- 58. Цінує думку оточення.
- 59. Товариський і поступливий.
- 60. Добросердий.
- VIII. 61. Добрий, викликає почуття надійності.
- 62. Ніжний і м'якосердий.
- 63. Любить піклуватися про інших.
- 64. Безкорисливий, щедрий.
- I. 65. Любить давати поради.
- 66. Справляє враження значущості.
- 67. Директивний.
- 68. Владний.
- II. 69. Хвалькуватий.
- 70. Гордовитий і самовдоволений.
- 71. Думає тільки про себе.
- 72. Хитрий і розважливий.
- III. 73. Нетерпимий до помилок інших.
- 74. Своєкорисливий.
- 75. Відвертий.
- 76. Часто недружелюбний.
- IV. 77. Озлоблений.
- 78. Скаржник.
- 79. Ревнивий.
- 80. Довго пам'ятає образи.
- V. 81. Схильний до самобичування.

- 82. Сором'язливий.
- 83. Безініціативний.
- 84. Лагідний.
- VI. 85. Залежний, несамостійний.
- 86. Любить підкорятися.
- 87. Перекладає на інших ухвалення рішень.
- 88. Часто потрапляє в халепу.
- VII. 89. Легко підпадає під вплив друзів.
- 90. Готовий довіритися будь-кому.
- 91. Прихильний до всіх без винятку.
- 92. Усім симпатизує.
- VIII. 93. Прощає всім.
- 94. Сповнений надмірним співчуттям.
- 95. Великодушний і терпимий до недоліків.
- 96. Прагне протегувати.
- I. 97. Прагне успіху.
- 98. Очікує схвалення від кожного.
- 99. Розпоряджається іншими.
- 100. Деспотичний.
- II. 101. Сноб (судить про людей за їхнім рангом і статком, а не за особистими якостями).
- 102. Марнослашний.
- 103. Егоїстичний.
- 104. Холодний, черствий.
- III. 105. Уїдлиний, глузливий.
- 106. Злостивий, непоступливий.
- 107. Часто гнівний.
- 108. Нечуйний, байдужий.
- IV. 109. Злопам'ятний.
- 110. Просякнутий духом протиріччя.
- 111. Упертий.

112. Недовірливий і підозріливий.
- V. 113. Боязкий.
114. Сором'язливий.
115. Відрізняється надмірною готовністю підкорятися.
116. М'якотілий.
- VI. 117. Майже ніколи й нікому не заперечує.
118. Ненав'язливий.
119. Любить, щоб ним опікувалися.
120. Надмірно довірливий.
- VII. 121. Прагне здобути прихильність кожного.
122. З усіма погоджується.
123. Завжди привітливий.
124. Усіх любить.
- VIII. 125. Занадто поблажливий до проявів життя.
126. Намагається втішити кожного.
127. Піклується про інших собі на шкоду.
128. Псує людей надмірною добротою.

ТЕМА 4.

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Проблема спілкування не нова для психології. В історії суспільної свідомості існували різні підходи до розгляду цього складного соціально-психологічного явища.

На ранніх етапах розвитку людства свідомість, втілена в давніх міфах і первісній художній літературі, не здатна була виділити ставлення людини до людини як самостійну проблему. В мистецтві головним героєм був звір, а не людина. "Я" розчинялося в "Ми". Людина існувала як представник роду, племені. У словесній творчості домінував епічний, а не драматичний спосіб зображення.

У давньогрецькій філософській думці вперше виникає етична проблематика, що відображує міжособистісні стосунки. І сама філософська рефлексія виступала у формі діалогу, тобто інтелектуального спілкування різномислячих людей. Проте філософська думка античності внаслідок об'єктивних причин зробила лише перші кроки в напрямку дослідження феномена спілкування.

Новий крок в осмисленні цього явища знайшов відображення в християнстві. Його формування в межах античної культури пов'язане з розвитком самосвідомості особистості. Християнство, з одного боку, ствердило право особистості на самостійний, добровільний вибір своєї поведінки, а з іншого — найвища цінність була визнана не за земним життям людини, а за потойбічним. Християнство принесло містифіковані форми спілкування. Головна увага приділялася спілкуванню з Богом.

Епоха Відродження дала нове, демістифіковане розуміння спілкування, що знайшло своє художнє втілення у творах Боккаччо, Петрарки, Шекспіра, Леонардо да Вінчі. В їхній творчості відображаються реальні взаємовідносини людей, і спілкування наповнюється

новим змістом. І хоча епоха Відродження надавала головного значення земному життю людей, все ж ці погляди були вписані в таку концепцію буття, центром якої було пізнавальне ставлення людини до природи.

В епоху Просвітництва центр уваги переміщується з природи на людину, на ті механізми, котрі управляють стосунками людей. У XVIII ст. виникли поняття, які і в подальшому розроблялися у психології: симпатія, "самоспілкування" особистості як внутрішній діалог. У цей період відбувався пошук органа спілкування. На думку Ф. Гемстергойса, "моральним органом" є серце.

Наприкінці XVIII — на початку XIX століть філософами як ідеалістичного, так і матеріалістичного напрямків були запропоновані плідні ідеї щодо сутності спілкування та осмислення стосунків людей. Це знайшло своє відображення в розробленні категоріального апарату й виділенні категорії "суб'єкт", "об'єкт", "Я". Однак для німецьких філософів-ідеалістів (Гегель, Фіхте) суб'єкт — це не реальна людина, а людська свідомість, а її активність — тільки духовна, пізнавальна, звідси — "Я" є суб'єктом пізнання. Перетворення суб'єкт-об'єктних відносин у вихідну площину аналізу свідчить про те, що на зміну теологічному розумінню світу прийшло гуманістичне. У вченні німецького мислителя цього періоду Ф. Шлейєрмахера дано розгорнуту концепцію людського буття як міжособистісного спілкування.

У матеріалістичній концепції німецького філософа Л. Фейєрбаха сутність людини розкривається через спілкування, єдність "Я" і "Ти". Однак спілкування для нього — це тільки природна спільність людей, природжене відчуття єдності "Я" і "Ти". Силою, яка об'єднує "Я" і "Ти", є любов в її релігійному тлумаченні.



І. Сеченов
(1829–1905)

В XIX столітті значення проблеми спілкування для вивчення моральних почуттів досліджував І. Сеченов. Одним із перших у російській (та й світовій) психології ґрунтовно почав розробляти цю проблему В. Бехтерев, творець колективної рефлексології.

Проблема спілкування інтенсивно вивчалася у 20–30-х роках XX ст. Потім інтерес до неї згас і знову відновився в 60–70-х роках. Нині ця проблема перетворюється на деякий "логічний

центр" загальної системи психологічної проблематики. Наприклад, Б. Ломов вважає, що спілкування, поряд із відображенням та діяльністю, належить до базових категорій психологічної науки.

Спілкування є необхідною передумовою існування людини та суспільства в цілому. Людина не може жити, працювати, задовольняти свої матеріальні та духовні потреби, не спілкуючись з іншими людьми. У цьому сенсі спілкування є "соціальною екологією", без якої людина втрачає все людське й опускається до рівня тваринного існування. Без нього була б неможливою трудова діяльність, що сприяла формуванню людини. Таким чином, спілкування — необхідна умова існування людини у філогенезі, водночас один із основних чинників і найважливіше джерело її психічного розвитку в онтогенезі.

Розвиток спілкування нерозривно пов'язаний з розвитком свідомості людини і відбувався одночасно з розвитком трудової діяльності. Ускладнення ставлення до природи, виникнення нових форм праці, її спеціалізація сприяли розвитку суспільних відносин, виникненню нових форм взаємодії людей у процесі праці, а це вимагало дедалі більшого вдосконалення спілкування для забезпечення такої взаємодії. Водночас, чим складніше і досконаліше ставали колективна праця та взаємодія людей у процесі трудової діяльності, тим більші вимоги висувалися до кожного учасника цієї діяльності, а отже, ускладнювалося психічне життя людини, розвивалася її свідомість.

Спілкування — це взаємодія двох чи більше людей, що полягає в обміні між ними інформацією пізнавального чи афективно-оцінного характеру. У структурі спілкування, на думку Г. Андреевої, можна виділити три аспекти: 1) комунікативний (обмін інформацією); 2) інтерактивний (обмін діями й організація взаємодії партнерів); 3) перцептивний (взаємне сприйняття партнерів зі спілкування і встановлення на цій основі взаєморозуміння).

Спілкування виконує в житті людини безліч функцій, але, на думку Б. Ломова, їх можна звести до трьох:

- інформаційно-комунікативної;
- регуляторно-комунікативної;
- афективно-комунікативної.

Якщо ж розглядати спілкування, виходячи з його значення в суспільному житті, то можна виділити ще дві його глобальні функції:

- спілкування як чинник розвитку суспільства,
- спілкування як чинник розвитку особистості.

Крім цього виділяють ще контактну, інформаційну, спонукальну, координаційну функції, функцію обміну емоціями, встановлення стосунків, розуміння, впливу. Існують також прагматична, формуюча, підтверджуюча функції, функція організації та підтримання міжособистісних стосунків. Більшість дослідників виділяють функції спілкування, що пов'язані з обміном інформацією, узгодженням і коригуванням дій у спільній діяльності та регуляцією емоційного життя людини.

Спілкування спочатку входило в спільну трудову діяльність людей, воно було невіддільне від неї, а потім стало самостійним. У чому ж полягає співвідношення спілкування та діяльності? Це питання дотепер є дискусійним. Безліч суперечливих думок можна звести до декількох позицій:

- спілкування як діяльність;
- спілкування як сторона способу життя;
- спілкування — не самостійний вид діяльності, а атрибут будь-якої діяльності;
- спілкування як сторона діяльності, її елемент, а діяльність — умова спілкування;
- синтез усіх точок зору — ідея єдності спілкування і діяльності.

Абстрагуючись від змісту розбіжностей із приводу співвідношення спілкування та діяльності, можна зробити висновок, що спілкування має таку саму структуру, що й будь-яка діяльність (потребу, мотив, мету, способи здійснення, результат), і це дає підставу віднести його до видів діяльності. Однак розгляд спілкування як виду діяльності, який має самостійне значення, не виключає того, що воно є також необхідним компонентом трудової, ігрової, пізнавальної й інших видів діяльності.

В основі спілкування лежить специфічна потреба — потреба у спілкуванні, складна структура якої визначається поліфункціональністю цього виду діяльності та реалізується через різні мотиви.

Кожний акт спілкування підпорядковується певній меті. Одним із способів спілкування є рольова поведінка, а конкретними операціями є мовлення, міміка, жести, пози, за допомогою яких воно здійснюється.

Серед операцій спілкування можна виділити три групи знакових систем, які функціонують у процесі спілкування:

- вербальні;
- невербальні (наприклад, жести, інтонація, міміка тощо);
- допоміжні (наприклад, дорожні та морські знаки).

Для спілкування характерна також результативність, що визначається мірою збігу результату і накресленої мети. Результатом (продуктом) спілкування є якісно новий стан самопочуття людей. Крім того, результатом спілкування можуть бути такі соціально-психологічні явища, як дружба, створення реальної референтної групи, колективу.

Б. Ананьев вважав, що результатом спілкування є виробництво соціальних відносин. Усі ці результати — наслідок цілого комплексу різних видів діяльності (праці, пізнання тощо), і спілкування в цьому випадку є не просто умовою здійснення інших видів діяльності, а самостійною діяльністю поряд з іншими.

Деякі психологи відносять спілкування до основних видів діяльності. Так, Б. Ананьев наголошував, що людина — це суб'єкт насамперед таких основних видів діяльності: праці, спілкування, пізнання, за допомогою яких здійснюється як інтеріоризація зовнішніх дій, так і екстеріоризація внутрішнього життя особистості. Аналогічної точки зору дотримується і І. Кон.



Б. Ананьев
(1907–1972)

К. Платонов до основних видів діяльності відносить працю та спілкування, а всі інші розглядає як похідні від них.

М. Каган виділяє п'ять основних видів діяльності, і серед них комунікативну діяльність (спілкування).

О. Леонтьев говорить про два види діяльності — працю та спілкування, при цьому, щоправда, не уточнюючи, чи є такий розподіл вичерпним.

У процесі спілкування люди стикаються з різними психологічними труднощами — бар'єрами спілкування. Вони виникають у процесі поширення і прийняття інформації, здійснення взаємодії, встановлення взаєморозуміння. Причинами виникнення бар'єрів спілкування можуть бути соціальні, політичні, релігійні, професійні й інші



О. М. Леонтьев
(1903–1979)

розходження між людьми. Такого роду бар'єри можуть виникнути також на основі об'єктивних соціальних причин унаслідок причетності партнерів із комунікації до різних соціальних груп; ці прояви є свідченням включення процесу спілкування до більш широкої системи суспільних відносин. Однак труднощі спілкування можуть виникнути і на основі психологічних причин (через сором'язливість, ворожість до партнера зі спілкування, недовіру до нього тощо).

Виділяють бар'єри розуміння, соціокультурної відмінності, бар'єри ставлення. Бар'єри розуміння можуть виникати через швидку, невиразну мову, через логічне нерозуміння, при невідповідності стилю мовлення комунікатора та ситуації спілкування тощо.

Соціокультурні відмінності між партнерами зі спілкування можуть призводити до різної інтерпретації тих чи інших понять, що вживаються в процесі комунікації. Як бар'єр може поставати і саме сприйняття партнера зі спілкування як представника певної професії, статі, віку тощо.

Бар'єри ставлення — суто психологічний феномен, пов'язаний із почуттям антипатії, недовіри до партнера зі спілкування, яке поширюється і на інформацію, котру він передає.

Кожна людина має свої індивідуальні особливості спілкування, що обумовлені багатьма чинниками, серед яких — акцентуації характеру.

Виразність акцентуації може бути різною: від легкої, помітної лише найближчому оточенню, до крайньої. Щоб не "сповзти" до цієї небезпечної межі, необхідно знати особливості акцентуації характеру й самому регулювати прояви певних надлишкових властивостей характеру, вчитися адекватно реагувати на ситуації, що травмують. Поступово акцентуація характеру може істотно згладитися, наблизивши його до гармонійної норми. Спілкуючись з акцентуйованими особистостями, важливо знати і передбачати специфічні особливості їх поведінки.

К. Леонгард виділяє 12 типів акцентуацій, кожен з яких має свої особливості спілкування.

Гіпертимний акцентуант завжди веселий, говіркий, дуже енергійний, самостійний, прагне до лідерства, ризику, авантюри, ігнорує зауваження, покарання, втрачає межу дозволеного.

У *дистимного* акцентуанта постійно поганий настрій. Він сумний, небагатослівний, гучне оточення для нього обтяжливе, з товаришами по роботі близько не спілкується.

Циклоїдний тип акцентуанта у спілкуванні та поведінці виявляє товариськість циклічно (вона висока в період гарного настрою і низька в період пригніченості). У період підйому настрою циклоїдні акцентуанти виявляють себе як люди з гіпертимічною акцентуацією, а в період спаду — з дистимічною (у такі моменти загострюється сприйнятливість до неприємностей, аж до самогубства).

Емотивний акцентуант виявляє надмірну ранимість, глибоко переживає найменші неприємності, невдачі, тому в нього частіше буває сумний настрій. Такі люди віддають перевагу вузькому колу друзів і близьких, які розуміють їх з півслова.

Демонстративний акцентуант ставить собі за мету бути в центрі уваги, бути кращим за інших за будь-яку ціну: за допомогою неправди, сліз, скандалів, "хвороб", незвичайних захоплень. Він завжди "забуває" про свої негарні вчинки, добре пристосовується до людей. Демонстративний акцентуант віддає перевагу роботі з короточасними контактами.

Збудливий акцентуант виявляє підвищену дратівливість, нестриманість, агресивність, похмурість, "занудливість", але у спокійному стані може використовувати підлесливість, послужливість (як маскування). Схильний до хамства, вживання нецензурних слів, сповільненості, деякої "тупості" у бесіді (дуже докладно усе розповідає). Любить усім і все говорити прямо в обличчя, провокує конфлікти. Збудливі акцентуанти надають перевагу фізичній праці та спорту.

Застрагаючий акцентуант "ходить по колу" своїх переживань і думок, не може забути образ, "зводить рахунки", незговірливий на службі й у побуті. Він чітко визначає коло ворогів і друзів, у конфліктах активний, виявляє властолюбство. Йому рекомендується робота, що дає відчуття незалежності та можливість проявити себе.

Педантичний акцентуант виявляє занудливість, дратує близьких людей надмірною акуратністю. Сумлінність, акуратність, серйозність, надійність у справах і почуттях, рівний настрій роблять його привабливим для співрозмовника. Формалізм, занудливість,

прагнення перекласти ухвалення важливого рішення на інших створюють ситуації, у яких можливий конфлікт і неприйняття такої людини оточенням.

Тривожний акцентуант постійно побоюється за себе і близьких. Він боязкий, невпевнений у собі, укрив нерішучий, через що в нього знижене тло настрою. Така людина рідко вступає в конфлікти, відіграє в них пасивну роль.

Екзальтований акцентуант — людина з дуже мінливим настроєм. Його переживання яскраво виражені, він жваво відгукується на зовнішні події, балакує. Співрозмовника приваблює в ньому альтруїзм, яскравість почуттів, прихильність до друзів, артистичний дар, художній смак.

Інтровертований акцентуант замкнутий, цурається усіх, спілкується з людьми тільки за необхідності, занурений у себе, про себе нічого не розповідає, свої переживання не розкриває, хоча йому властива підвищена ранимість. Він любить самотність, до близьких прив'язаний слабо.

Конформний акцентуант не має своєї думки, несамостійний, прагне бути як усі, неорганізований, балакує, воліє підкорятися. Співрозмовників приваблює його готовність вислухати, ретельність; відштовхують легковір'я, пристрась до розваг і те, що до нього "липне все дурне".

Протягом життя кожна людина контактує, спілкується з найрізноманітнішими людьми. На перший погляд здається, що життєвий досвід, якого ми поступово набуваємо, забезпечить нам успішність розв'язання будь-якої задачі. Але насправді лише окремі люди, одиниці самостійно опановують правила спілкування, які допомагають уникати труднощів у взаємодії з іншими людьми, своєчасно "гасити" конфлікти, створювати своєрідну сприятливу "ауру" свого життя.

Приклади повсякденного буття свідчать про те, що успішність нашого життя, його ефективність залежить від умілої організації процесу спілкування. Якщо розглянути, проаналізувати успішність життєдіяльності людини в такій суто особистісній сфері, як створення сімейного затишку, гармонійних стосунків у родині, вихованні підростаючого покоління, то тут успіх на всі 100 % залежить від організації довірливих стосунків, обізнаності з правилами та вміннями, що перебувають у сфері її комунікативної компетентності. Комуніка-

тивна компетентність — складний феномен, в основі якого лежать певні здібності. На думку фахівців, головними є: вміння прогнозувати соціально-психологічну ситуацію спілкування, враховувати її своєрідність, "вживатися" та управляти цією ситуацією.

Коло перелічених здібностей характеризує комунікативний потенціал особистості, її комунікативно-виконавчу майстерність. Комунікативно-виконавча майстерність проявляється як два взаємопов'язаних уміння: вміння знайти адекватну темі спілкування комунікативну структуру, яка відповідає завданню спілкування, та вміння реалізувати комунікативні наміри безпосередньо у спілкуванні, тобто продемонструвати комунікативно-виконавчу техніку спілкування. Комунікативно-виконавча майстерність передбачає діагноз комунікативної ситуації, в якій відбувається спілкування, прогноз розвитку такої ситуації. Життєва практика свідчить, що різні люди в процесі взаємодії між собою або зі спільнотами досягають різного ступеня успішності. Одні, очевидно, ті, що володіють навичками комунікативної майстерності, роблять це досить успішно. Вони психологічно оптимально спілкуються з людьми як у побуті, так і на роботі. Їм, як свідчать спостереження, однаково добре вдається і ситуаційне, і рольове, і міжособистісне спілкування. У інших людей процес спілкування менш успішний, а іноді й зовсім неефективний. Виникає питання: де психологічна основа успішності спілкування? А. А. Бодальов вважає, що такою психологічною основою є певне соціальне обдарування людей, для яких характерна успішність спілкування. Якщо спробувати розкрити сутність цієї обдарованості, то слід зауважити, що окрім соціального інтелекту є ціла сукупність психологічних утворень людини, які забезпечують успішність спілкування. Сюди відносять мотиваційно-потребнісну та емоційну сфери, що мають конкретні характеристики, і своєрідну волю, і відповідний набір психічних якостей, і своєрідні поведінкові реакції в процесі здійснення спілкування.

Успішність спілкування соціально обдарованих людей значною мірою забезпечується наявністю характерної мотиваційно-потребнісної сфери цієї категорії людей. У них переважає спрямованість на виявлення в кожному конкретному випадку своєрідності іншої людини, яка тісно пов'язана зі ставленням до неї як до цінності.

Важливою складовою частиною комунікативної компетентності, тобто здібності особистості успішно здійснювати процес спілкуван-

ня, є наявність навичок. І насамперед навичок емоційно-психологічного саморегулювання. Емоційно-психологічне саморегулювання створює настрій на спілкування в різноманітних ситуаціях, які мають свою специфіку (зустрічі, бесіди, дискусії).

Продовжуючи характеристику комунікативної компетентності, необхідно підкреслити ще один важливий момент. Розвиток компетентності спілкування дорослих людей неминуче передбачає два процеси: з одного боку, це набуття нових знань, умінь, досвіду, а з другого — це корекція, зміна вже усталених її форм.

Комунікативну компетентність, окрім зазначених компонентів, характеризують певні здібності особистості. Одна з найважливіших здібностей — це здатність робити соціально-психологічний прогноз ситуації, в якій відбуватиметься спілкування. Справді, неможливо назвати жодної сфери людської діяльності, де людина не мала б потреби у передбаченні та прогнозі. Не менш важливою здібністю є здатність соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації. Свідомий підхід до своїх позитивних та негативних прогнозів, а також прагнення з'ясувати та врахувати у своїх діях очікування та побоювання партнера, накреслити програму розвитку процесу спілкування є необхідною умовою ефективності спілкування. Ще однією здібністю, яка входить до складу комунікативної компетентності, є вміння "вживатися" в соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації, тобто робити правильну оцінку позитивних і негативних сторін спілкування. Таке "вживання" має відбуватися для того, щоб допомогти особистості органічно влитися в процес спілкування. І зрештою, дуже важливою є здатність здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації (організація уваги партнерів зі спілкування, стимулювання їх комунікативної активності, управління процесом спілкування тощо).

Комунікативна компетентність виявляється в цілому як знання норм та правил спілкування, оволодіння його технологією, використання в повному обсязі комунікативного потенціалу особистості.

Комунікативний потенціал особистості характеризує наявність, успішне засвоєння та ефективне оволодіння комунікативною технікою спілкування. Володіння нею — важлива ознака професійної майстерності тих людей, чия робота безпосередньо пов'язана зі спіл-

куванням. Виходячи з цього, спеціалісти в галузі ділового спілкування називають характерні ознаки, які становлять, так би мовити, професійний портрет фахівця з точки зору володіння ним комунікативною технікою. Сукупність цих ознак входить до складу комунікативної професіограми і є основою теорії та практики ділового спілкування. В сучасних умовах розвитку ринкових відносин знання основ ділового спілкування є запорукою успішної діяльності спеціалістів — керівників різних галузей практичної діяльності. Фахівець такого профілю повинен:

- знати мовний етикет і вміло його використовувати;
- формулювати цілі та завдання ділового спілкування;
- організовувати процес спілкування та управляти ним;
- аналізувати предмет спілкування, розглядати заяви тощо;
- ставити питання та конкретно відповідати на них;
- володіти навичками та прийомами ділового спілкування, його тактикою та стратегією;
- вміти вести бесіду, співбесіду, ділову розмову, полеміку, дискусію, діалог, дебати, диспут, круглий стіл, ділову нараду, командну ділову гру, переговори;
- аналізувати конфлікти, кризові ситуації, конфронтації та розв'язувати їх;
- володіти технікою мови, прийомами, що допомагають переконувати, критикувати, досягати рішень, компромісів та конвенцій;
- знати службовий етикет та вміти його використовувати;
- вміти за допомогою "слова" здійснювати психотерапію, знімати стрес, адаптувати клієнта до певних умов, коригувати його поведінку та оцінки.

Це досить незначний перелік тих професійних навичок, без яких професіонал не може здійснювати успішний процес спілкування. Вміння говорити та бути почутим, переконувати, створювати довірливі відносини і водночас не "загравати", співчувати — все це важливі глибинні характеристики комунікативної професіограми, яка характеризує комунікативний потенціал фахівця. Без таких вмінь він може бути лише функціонером, "столоначальником", гуманістом за посадою і бюрократом в душі.

Як свідчить практика ринкових відносин, успіх ділових контактів багато в чому залежить від ефективності ділового спілкування. Уміння досягти поставленої мети з мінімальними витратами засобів

і часу — велике мистецтво, що вимагає не тільки глибоких професійних знань і умінь, а й досконалого володіння технікою ділового спілкування.

Ділове спілкування є невід'ємною частиною виробничих процесів. Основні правила ділової взаємодії найчастіше встановлює сама організація. Вона визначає коло обов'язків, права, повноваження, міру відповідальності кожного, до кого і як варто звертатися в тій чи іншій ситуації. Деякі закономірності ділового спілкування існують у вигляді неписаних законів. І все-таки, незважаючи на вдавану простоту й обмеженість принципів ділового спілкування, усі вони спрямовані не тільки на досягнення взаєморозуміння, а й на духовне удосконалювання людини. Визначаються не тільки економічні критерії ефективності будь-якої форми ділового спілкування (ділової розмови колег, службової суперечки, виробничої наради тощо), а й психологічні, котрі відбивають духовно-моральні надбання людей. Будь-які форми ділового спілкування так чи інакше сприяють задоволенню духовних потреб людини.

Чим більший колектив і складніші його завдання, тим різноманітніші ділові зв'язки між людьми, тим численніші приводи для ділового спілкування. Однак при цьому в процесі ділового спілкування в будь-якій його формі необхідна економія часу, взаєморозуміння, компетентність, чіткий виклад думок, психологічна сумісність співрозмовників.

Дослідження свідчать, що, знаючи техніку ведення ділових індивідуальних бесід, можна за короткий час домогтися бажаного результату.

Ділова бесіда — це своєрідна психологічна п'єса з визначеною кількістю дійових осіб, діалогами, жестами. З чого ж вона складається, як її будувати?

Перший етап — підготовчий.

Звичайно, домовляючись про ділову зустріч, ми сподіваємося на свій досвід і інтуїцію, тому спеціально не готуємося до майбутньої бесіди. Це неправильно. Треба попередньо скласти план бесіди, сформулювати питання до співрозмовника. Корисно заздалегідь згадати дати і номери документів, інші офіційні матеріали, що допоможуть аргументувати ваше повідомлення. Необхідно вміти вести розмову без блокнота. Час початку і закінчення розмови має бути обговорений наперед.

Перш ніж приступити до основної частини ділової бесіди, потрібно створити невимушену обстановку. Зіставлення, спільне обговорення різних точок зору на яку-небудь нейтральну проблему можуть дати ефективний результат. Необхідно вміти "подумати за іншого", подивитись на ситуацію і на себе очима співрозмовника.

Починаючи бесіду, треба розробити її модель. Навіть якщо ви не зробили це спеціально, продумано, модель усе одно складеться, тільки менш виразно. Доцільно визначити для себе низку питань.

- Яку мету я ставлю перед собою в бесіді?
- Чи здивувався мій співрозмовник, коли я попросив його про зустріч?
- Чи можу я обійтись без цієї розмови?
- Чи готовий до обговорення теми мій співрозмовник?
- Чи впевнений я у сприятливому (для мене) результаті зустрічі?
- Чи впевнений у тому ж мій співрозмовник?
- Який результат влаштує (чи не влаштує) мене, його, нас обох?
- Які питання я буду ставити?
- Які питання поставить співрозмовник?
- Як я поводитимусь, якщо мій співрозмовник:
 - а) в усьому погодиться з мною?
 - б) рішуче заперечить, перейде на підвищений тон?
 - в) не відреагує на мої аргументи?
 - г) виявить недовіру до моїх слів?

Якщо заздалегідь передбачити такі ситуації, визначити свою позицію в них, співрозмовник буде цілком захоплений змістом розмови, стане уважно стежити за її розвитком.

Починаючи розмову, треба враховувати ряд моментів:

- своє перше питання треба готувати так, щоб воно було коротким, цікавим, але не дискусійним;
- необхідно домагатися максимальної стислості у викладі думок;
- судження мають бути обґрунтованими;
- необхідно, щоб питання містили слова: "чому", "коли", "як", "так", "ні".

Основна частина ділової бесіди починається після того, як, усвідомивши всі передумови до даної розмови, один зі співрозмовників починає виклад своєї позиції, а інший стає його опонентом.

Якщо ваші доводи виявилися непереконалими й у відповідь на них виникли заперечення співрозмовника, то бажано:

- вислухати відразу кілька заперечень і не поспішати з відповіддю, поки не буде зрозуміла їхня суть;
- з'ясувати, чи заперечення викликані різними точками зору або ж нечіткою постановкою питання.

Варто також задати собі такі питання:

- чи не вплинув на характер бесіди мій настрій, не пов'язаний зі змістом бесіди?
- чи не проявилось за допомогою міміки чи невдалої пози моє невдоволення розмовою?
- чи не відволікався я під час бесіди?

Необхідно виражати свою реакцію на слова співрозмовника кивками голови, короткими зауваженнями "добре", "розумію", "це цікаво" чи стверджувальним поглядом, що свідчить, що ви зрозуміли висловлену думку.

Американський дослідник Д. Карнегі у своїй книзі "Як здобувати друзів і впливати на людей" обґрунтував якщо не всі, то принаймні значну частину основних принципів ділового спілкування, способів розв'язання конфліктів і манер поведінки під час бесіди. Усі свої постулати він підтверджує прикладами, узятими з реального життя. Переважна більшість цих прикладів пов'язана або з діловим співробітництвом американських бізнесменів, або зі спробами окремих людей вступити в діловий контакт з фірмами чи приватними особами.

Які ж принципи є життєво важливими для успішного укладання ділової угоди або розв'язання ділової суперечки між партнерами? Д. Карнегі виділяє кілька таких моментів.

Перший і, мабуть, основний: людина, особливо якщо це ваш потенційний діловий партнер, має бути зацікавлена у спілкуванні з вами. Тому нерозумно починати ділову бесіду з перерахування власних проблем і потреб: найімовірніше, вони нікому не будуть цікаві. Скоріше, людина погодиться вислухати вас за умови, що ви вкажете їй ті деталі своєї справи, що будуть цікаві (і тим більше вигідні) їй.

Якщо ви вже проводите ділові переговори, то ваш партнер має бути налаштований саме до вас. Д. Карнегі перелічує кілька основних способів налаштувати до себе співрозмовника:

- необхідно виявити щирий інтерес до особистих справ свого партнера (незалежно від характеру ваших із ним відносин);
- бажано знати повне ім'я співрозмовника і не лінуватися звертати-

ся до нього по імені в процесі бесіди;

- необхідно дати людині можливість реалізувати прагнення до підтвердження власної значущості.

Жодні ділові відносини не обходяться без критики. Як зробити так, щоб ця критика була конструктивною й не зачіпала самолюбство людини? Д. Карнегі пропонує кілька практичних способів:

- перш ніж критикувати, варто постаратися відшукати в партнера позитивні ознаки і широко похвалити його;
- варто вказувати людям на їхні помилки в непрямій формі;
- перш ніж критикувати іншого, бажано покритикувати себе;
- важливо не скривдити підлеглого; краще запитувати його, аніж віддавати накази;
- треба надати людині можливість зберегти своє обличчя;
- потрібно створити людині добре ім'я, щоб вона намагалась відповідати йому;
- бажано представити недолік, що ви хочете покритикувати, як такий, що його легко виправити, для того, щоб ваша критика якнайменше поранила самолюбство співрозмовника.

Усі ці моменти треба враховувати і в діловому, і в неформальному спілкуванні, оскільки це дуже важливо для створення сприятливої атмосфери спілкування.

Вважається, що при встановленні взаємодовіри головна роль належить людині, що говорить. Однак аналіз спілкування свідчить, що слухач — далеко не остання фігура.

Дослідження психологів виявили, що не більше 10 % людей уміють слухати співрозмовника. Типовими помилками, що притаманні тим, хто не вміє слухати, є недостатня зосередженість на суті розмови, суб'єктивне сприйняття окремих фактів і аргументів, роздратування, як реакція на почуте. Щоб уникнути цього, необхідно внутрішньо налаштуватися на вислуховування співрозмовника, приглушити свої емоції, щоб об'єктивно оцінити одержувану інформацію і зробити на основі цього відповідні висновки.

Істотно знижує ймовірність виникнення конфліктної ситуації поважна манера розмови. Такі фрази, як "Прошу вибачити", "Не вважайте за настирливість", "Буду дуже вдячний", "Вибачте за турботи", "Якщо це не буде складно" тощо є ознакою доброго виховання. Ніколи не слід забувати той факт, що "додавання" чемності не позбавляє

прохання визначеності, але перешкоджає появі у співрозмовників внутрішнього опору, сприяє зняттю негативних емоцій.

Окремо хотілося б наголосити на важливості використання психологічних засобів при діловому спілкуванні за допомогою листування.

При написанні ділових листів будь-яким стилем будь-якою мовою варто використовувати принципи, сформульовані Д. Карнегі.

Безумовно, будь-якому адресату приємно одержати листа, у якому до нього звертаються шанобливо і зміст якого стосується його інтересів.

Існують загальні правила підготовки ділових паперів. Перш ніж розпочати складання листа, необхідно усвідомити для себе такі моменти:

- вид листа (супровідне, лист-замовлення, вибачення тощо);
- чи передбачається відповідь (деякі ситуації відповіді не передбачають, наприклад, пряме рекламне розсилання);
- чи буде зміст листа зрозумілий адресату, чи не залишиться якихось нез'ясованих моментів щодо питання листування;
- чи упевнені ви, що лист надійде вчасно (якщо ні, то краще скористатися телефоном або факсом);
- необхідно добре уявляти собі, про що писати, як аргументувати свої думки, якої мети домагатися;
- зміст листа потрібно викладати в такій логічній послідовності, яка у сполученні зі стислістю і переконливістю спонукала б адресата до думки про необхідність належним чином розв'язати порушене питання;
- тон листа має бути коректним;
- лист має бути бездоганим у всіх відношеннях.

Типовий діловий лист має складатися із шести частин:

1. *Заголовок* містить адресу відправника. Бажано користатися фірмовими бланками. Для розсилання за кордон адреса і назва фірми (підприємства) мають бути продубльовані англійською мовою. Ставити вихідний номер на бланках для закордонних адресатів не рекомендується. Його краще проставити на дублікаті, призначеному для канцелярії.

2. *Дата.*

Для відправлення в Європу:

день, місяць, рік
6-th January 2000

Для відправлення в США:

місяць, день, рік
January 6, 2000

3. *Внутрішня адреса* складається з назви організації, посади чи імені адресата, наприклад: *Swistspeed Co., Inc.* При звертанні до людини, яка не має титулу, пишуть *Mr.* (Мн: *Mrs.*) для чоловіка, *Mrs. (Miss)* (Мн: *Mmes*) — для жінки. Якщо людина має титул, його ставлять замість імені, наприклад *Dr. Jones*.

Якщо назва фірми складається з імен, наприклад "*Black and Jones Associaties*", то при звертанні до цих людей вживають скорочене *Messers* для чоловіків і *Mesdames (Mmes)* для жінок: *Messers Black and Jones Ass., Mmes Jones and Car Ass.*

В адресі і даті крапки не ставляться.

Іноді перед ім'ям адресата пишуть *Attn*, наприклад: *Attn Mr. Black* — До уваги містера Блека.

Якщо відомо офіційне становище адресата (його посада), доцільно вказати його після імені, наприклад: *Attn Mr. Black, Head of Department* — До уваги містера Блека, начальника відділу. Це більш формально, але і більш чемно.

Після адресата може бути дане уточнення змісту листа. Наприклад: *Re. (Regarding) your letter of March 03, 2000* — Щодо Вашого листа від 02.03.2000.

4. *Звертання*. При звертанні до окремої особи звичайно вживають неформальне *Dear* (Дорогий): *Dear Sir, Dear Madam, Dear Mr. Brown*; при звертанні до фірми — більш формальне: *Dear Sirs* (Європа), *Gentlemen* (США).

Після звертання ставлять кому (у Європі) чи двокрапку (у США): *Dear Sirs,; Gentlemen.*

5. *Основний текст* листа складають відповідно до загальних правил. Щодо оформлення необхідно враховувати таке:

- імена, адреси, звертання, кожне слово назви фірми, кожне слово офіційної назви посади, назви об'єктів листування пишуться з великої літери;
- не можна використовувати скорочені форми модальних і допоміжних дієслів типу *shan't, can't*, потрібно вживати *shall not, can not*.

6. *Завершальна формула ввічливості* має завжди відповідати звертанню. Наприклад, якщо в листі до агента торгівлі звертання має вигляд *Mr. J. L. Black* чи *Dear Sir*, завершальна фраза має бути *Yours truly*.

Підпис (чи його факсиміле) звичайно супроводжується повним ім'ям автора із зазначенням його посади і звання: *Sir Jeffry, Editor чи Chief J. P. Black, Head of Department.*

Якщо є додатки до листа, то їх характер і розмір уточнюються в лівому нижньому куті листа після скорочення *Enclo. (Enclosure)* — додаток (*Enclos* — множина), наприклад, *Enclo.: 32 pages (sheets).*

Одним із різновидів ділового спілкування є спілкування за допомогою телефону. Як свідчить статистика, на ділове спілкування по телефону припадає 70 % часу. Телефонна розмова — це свого роду перший підготовчий етап перед безпосередньою зустріччю. Тому необхідність у подальших зустрічах залежить від того, наскільки вдало відбулося перше спілкування по телефону. Оволодіння повною мірою навичками ділового спілкування по телефону значно розширює коло спілкування і дає змогу з більшою ймовірністю сподіватися на успіх при мінімальних витратах часу.

У діловому житті кожен розмовляє по телефону в середньому 20–30 разів на день. При цьому кожна розмова в середньому триває 3–5 хвилин. Деякі психологи стверджують, що тривалість телефонних розмов зростає за рахунок їхнього емоційного забарвлення. Тривалі телефонні розмови формують у людей мовну неточність і позбавляють фрази діловитості. Американські психологи дійшли висновку, що телефон при всіх його перевагах скорочує життя сучасної людини на 3–4 роки. При цьому неприємні звістки, про які ми довідуємося з телефонних розмов, тут ні до чого, причина в постійній напрузі нервової системи при очікуванні дзвінка, що може пролунати в будь-яку хвилину. Проте багато важливих контактів здійснюється по телефону. Вважається, що добре підготовлена телефонна розмова може замінити чотири ділові листи.

Як визначити, що те чи інше питання найкраще вирішувати саме по телефону? Щодо цього навряд чи можуть існувати абсолютні рекомендації, але є деякі правила, що полегшують цей вид спілкування. Телефонувати треба, якщо:

- ви хочете швидко одержати або повідомити певну інформацію;
- треба з'ясувати думку тієї чи іншої посадової особи щодо питання, яке вас цікавить;
- потрібно одержати чийось згоду на конкретну дію;
- треба уточнити, чи залишається в силі колишня домовленість.

До телефонної розмови потрібно готуватися завчасно. Вважається, що оптимальний час телефонної розмови — 3 хв., з них:

- взаємне представлення — 20 ± 5 с;
- уведення співрозмовника в курс справи — 40 ± 5 с;
- обговорення ситуації — 100 ± 5 с;
- завершальні слова — 20 ± 5 с.

Зразкову модель розмови потрібно складати з урахуванням психології співрозмовника, якщо ділові партнери знайомі, чи з урахуванням його передбачуваної реакції, зацікавленості, яку можна визначити для себе заздалегідь, керуючись наявною інформацією про абонента. Завжди треба пам'ятати, що в телефонній розмові, як і взагалі в діловому спілкуванні, багато чого залежить від емоційного забарвлення, яке вона набуває.

Під час телефонної розмови треба враховувати, що:

- слова звучать виразніше після міні-пауз;
- цифри, прізвища і навіть питання краще повторювати двічі;
- неприємні слова треба вимовляти звичайним голосом, щоб співрозмовник вдумався в їхній зміст і відчув, чому ви їх вживаєте.

Ділове спілкування не увінчається успіхом, якщо партнери не навчаться слухати один одного. Уміння слухати необхідно людині при будь-якій формі спілкування, і насамперед при діловому спілкуванні. Адже від правильності реакції на сказане кимось часто залежить успіх справи.

Важливо не просто слухати, а й прагнути розчути кожне слово, зрозуміти його значення в конкретній фразі, закінченій пропозиції. Слухання ефективне тоді, коли постійно відбувається оцінка сказаного кожним партнером.

Кожна ділова розмова має викликати в її учасників інтерес — емоційний прояв пізнавальних потреб особистості. Він активізує увагу, стимулює мислення.

Із психологічної точки зору слухання необхідне для задоволення власних інтересів і потреб. Слухаючи, треба намагатися зрозуміти психологію співрозмовника, хід його думок, оцінити його ділові можливості, тобто довідатися набагато більше, ніж він виражає за допомогою слів. При цьому потрібно стежити за собою, за своїми емоціями, тому що ваша неправильна поведінка може відвернути співрозмовника від його думок, стати причиною його замкненості.

Навчитися ефективно слухати нелегко. Насамперед треба прагнути слухати й розуміти співрозмовника. По суті процес слухання подібний до процесу пізнання.

Для дотримання основних правил ефективного слухання необхідно:

- викликати в собі зацікавленість у темі ділової бесіди чи суперечки;
- слухаючи, виділити для себе основні думки співрозмовника і намагатися правильно зрозуміти їх;
- швидко зіставити отриману інформацію із власною і відразу думкою повернутися до основного змісту суперечки, бесіди;
- уважно слухаючи, залишатися активним учасником бесіди;
- по можливості робити записи, щоб не спотворити логіку викладу партнера;
- слухаючи, контролювати свою міміку, щоб не скривдити партнера кривою посмішкою, недобррозичливим поглядом і т. п.

Уміння слухати співрозмовника — основа взаєморозуміння, без якого відносини можуть не скластися. Розуміння — насамперед здатність прогнозувати. Якщо ви, вислухавши співрозмовника, зможете уявити, які дії підуть за розмовою, отже, ви зуміли правильно зрозуміти його.

Психологи вважають, що в розмові жінки мають потребу у зворотному зв'язку більше, ніж чоловіки, тому, слухаючи жінку, необхідно частіше дивитися їй в очі. Взагалі під час розмови не рекомендується дивитися на сторонні предмети, оскільки це відволікає співрозмовника. Не варто поспішати з оцінкою висловлення, бесіди, суперечки. Необхідно усе вислухати, а вже потім оцінювати.

Однією із проблем ділового спілкування є вміння вести ділові переговори. Це, напевно, найдемократичніший процес: кожен із партнерів має свою точку зору і не повинен дотримуватися думки протилежної сторони. Як правило, переговори закінчуються якимось компромісом, шлях до якого лежить через уміння партнерів схилити одне одного до певної думки.

У техніці ведення переговорів існує два основних, принципово різних підходи, або методи. Перший — позиційний торг — являє собою протистояння сторін. Це завзята боротьба, подібна до перетягування каната. Кожна зі сторін прагне зробити власні поступки мінімальними

й захистити свою завищену вихідну позицію. Фахівці розвинутих країн Заходу вважають цей метод малопродуктивним.

Протилежністю позиційного торгу є метод спільного аналізу проблем, або партнерський, тобто метод принципових переговорів. Він ґрунтується на партнерських відносинах рівноправних суб'єктів. Цей метод передбачає "гру з відкритими картами" і виключає початкове завищення вимог. Це пошук компромісу. Метод принципових переговорів вважають найефективнішим.

До переговорів слід ретельно готуватися. Наслідками погано організованих переговорів можуть бути матеріальні збитки та втрата репутації. Підготовка до переговорів включає: аналіз проблеми, визначення предмета переговорів, проведення змістовного аналізу проблеми (за необхідності — разом з експертами), попередні економічні та фінансові розрахунки, підготовку необхідної технічної документації, визначення можливих варіантів рішення, формулювання можливих пропозицій, окреслення основної та запасної позицій, планування організаційних моментів.

Перші контакти з партнером (допереговори) передбачають встановлення робочих стосунків, узгодження організаційних моментів майбутніх переговорів, формування пропозицій щодо порядку денного. Ефективність переговорного процесу залежить від знання технології проведення переговорів.

Виокремлюють такі етапи проведення переговорів. Перший етап — уточнення інтересів, позицій, цілей учасників. Другий етап — обговорення позицій; головне при цьому — аргументація запропонованих рішень. Третій етап — узгодження позицій. Типовими помилками першого етапу можуть бути: уповільнення етапу уточнення (занадто детальне з'ясування несуттєвих моментів) або нез'ясування важливих деталей.

Виділяють кілька підходів до переговорів, кожен з яких має свої тактичні прийоми. За м'якого підходу приймають практично будь-які пропозиції партнера, можливі значні поступки. Жорсткий підхід передбачає ультимативність вимог, погрози, висування вимог по висхідній, відмову від власних пропозицій, подвійне тлумачення.

Після завершення переговорів проводиться їх детальний аналіз: які дії сприяли успіху (або неуспіху) переговорів; які виникли труднощі і як ці труднощі долалися; що не було враховано при підготовці до переговорів; які виникли непередбачені ситуації у процесі перего-

ворів; якою була поведінка партнера на переговорах; які принципи проведення переговорів слід використовувати на інших переговорах.

У процесі ділового спілкування особливого значення набувають невербальні засоби комунікації. А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається всього 7 % інформації, тоді як звуковими засобами (разом із тоном голосу, інтонацією тощо) — 38 %, а за допомогою міміки, жестів, поз — 55 %. Кожен із суб'єктів ділового спілкування має, з одного боку, вміти контролювати свої невербальні прояви, а з іншого — розуміти їх у свого партнера. Треба мати на увазі: якщо вербальна інформація не відповідає невербальній, то слід більше довіряти останній, тому що вона пов'язана з позасвідомою сферою. Недаремно до навчальних програм провідних університетів світу включено курс невербального спілкування.

Кожен з учасників взаємодії має розуміти невербальні знаки партнера. До знаків щирості, захоплення відносять розкриті, звернені до партнера руки: "розкріпачення" офіційної пози; руки, що прикладені до грудей як свідчення чесності та відкритості; добра усмішка й доторкання до рукава чи плеча співрозмовника. До знаків захисту відносять холодний погляд на тлі фальшивої посмішки; схилену голову та підняті плечі як постава незгоди та обурення, що можуть супроводжуватися малюванням на папері; схрещені на грудях руки і пальці, що вп'ялися в біцепси, як свідчення неприйняття пропозиції. До оціночних жестів і поз належить, наприклад, поворот голови вбік і вниз з опусканням очей, як жест сумніву, незгоди; уникнення зустрічі поглядом при небажанні "оприлюднити" свої сумніви; допитливий, задумливий вираз, що супроводжується позою "рука біля щок", як свідчення активної розумової діяльності та зацікавленості в контактах, у зв'язку з чим партнеру треба дати час для поглибленого аналізу інформації; протирання скелець окулярів чи покусання їх дужок — це своєрідна пауза для роздумів.

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

1. Зв'язок, у процесі якого здійснюється обмін інформацією між системами у живій та неживій природі, називають:

- а) спілкуванням;
- б) взаємодією;

- в) комунікацією;
- г) міжособистісними стосунками;
- г) взаєморозумінням.

2. Компонент спілкування, який полягає в обміні не тільки знаннями, ідеями, а й впливами, взаємним спонуканням, діями, називають:

- а) перцептивним;
- б) поведінковим;
- в) комунікативним;
- г) інтерактивним;
- г) вольовим.

3. Знайдіть рядок, в якому перераховано невербальні засоби спілкування:

- а) візуальні, акустичні, тактильно-кінестезичні, ольфакторні;
- б) акустичні, мовленнєві, екстерорецептивні;
- в) опосередковані, ольфакторні, візуальні, конфліктні;
- г) інтелектуальні, вольові, емоційні, тактильні;
- г) прямі, зворотні, емоційні, візуальні, акустичні.

4. Функція спілкування, яка реалізується людиною у спілкуванні із собою, називається:

- а) емотивною;
- б) міжособистісною;
- в) комунікативно-інформаційною;
- г) внутрішньоособистісною;
- г) прагматичною.

5. Форма спілкування, при якій відбувається взаємодія між незнайомими чи не пов'язаними особистісними стосунками людьми, називається:

- а) функціонально-рольовою;
- б) неформальною;
- в) особистісною;
- г) анонімною;
- г) невербальною.

6. Сторона спілкування, яка проявляється у взаєморозумінні та взаємопізнанні людей, у соціальній психології називається:

- а) комунікативною;
- б) інтерактивною;
- в) перцептивною;
- г) вербальною;
- г) невербальною.

7. Вид спілкування, при якому люди виконують спільні обов'язки чи займаються однією діяльністю, називають у соціальній психології:

- а) діловим;
- б) конфліктним;
- в) опосередкованим;
- г) масовим;
- г) особистісним.

8. Виділіть рядок, в якому розкрито всі сторони спілкування:

- а) комунікативна, інтерактивна, мовленнєва;
- б) когнітивна; рефлексивна, перцептивна;
- в) інтерактивна, перцептивна, комунікативна;
- г) перцептивна, вербальна, візуальна;
- г) мовна, комунікативна, масова.

9. Виділіть рядок, в якому представлені невербальні засоби спілкування:

- а) оптико-кінетичні, паралінгвістичні, мовленнєві, акустичні, рефлексивні;
- б) візуальні, акустичні, тактильно-кінестезичні, ольфакторні;
- в) ольфакторні, емоційні, оптичні, стереотипні;
- г) міжперсональні, акустичні, рольові, тактильні;
- г) візуальні, акустичні, конфліктні, кінестезичні.

10. Взаємодію між людьми, які спілкуються, та їх вплив одне на одного, у соціальній психології називають:

- а) проекцією;
- б) комунікацією;
- в) інтеракцією;
- г) перцепцією,
- г) афіліацією.

Творчі завдання

1. У повісті Б. А. Лавреньова "Сорок перший" розповідається, як під час громадянської війни дівчина-червоноармієць волею обставин опиняється на безлюдному острові разом із молодим білогвардійським офіцером. Спільна боротьба за життя зблизила їх, вони покохали одне одного. Вирішальним випробуванням стала поява човна з озброєними людьми. Побачивши, що це білі, дівчина стріляє у свого коханого (він і є сорок першим знищеним нею ворогом), а потім безутішно тужить над його тілом.

Чому почуття виявилися переможеними? Як цей приклад характеризує природу спілкування?

2. За допомогою ручок, які приводили у рух стержень, групи з шістьох досліджуваних мали спільними зусиллями, начебто на дотик, визначити літеру, яка була "написана" на експериментальному стенді. Про правильність напрямку руху стержня сигналізували спалахи лампочки. Досліджувані могли спілкуватися: будувати гіпотези та пропонувати тактику їх перевірки. Проте далеко не всі групи впорались із цим завданням.

Що їм заважало? Які особливості спілкування досліджувались таким чином?

3. Досліджуваним, за результатами тестування (щоб нівелювати вплив несприятливих міжособистісних стосунків) об'єднаним у діади, пропонували регулювати гучність сигналу, порівнюючи його з еталоном. Аналізувалися результати, отримані в процесі індивідуальної та спільної діяльності (в останньому випадку досліджувані мали змогу коригувати свої оцінки після спілкування з партнером). З'ясувалося, що в останньому випадку оцінки були досить близькими й точнішими за індивідуальні. Більше того, зсув оцінок кожного члена діади під впливом оцінок партнера був наявний навіть тоді, коли вони не мали наміру коригувати їх. Визначилися такі типи поведінки досліджуваних:

- а) один партнер розв'язує задачу швидше і точніше, другий наслідує його;
- б) партнери працюють начебто узгоджено;
- в) партнери прагнуть до співробітництва;
- г) між партнерами виникає суперництво.

У випадку в) були наявні істотні відмінності між першими і другими (скоригованими) оцінками на користь останніх.

Стратегія оцінювання, вироблена досліджуваними спільно, зберігалась у них і протягом наступних індивідуальних експериментів.

Про що свідчать результати цього дослідження? Яке явище вони демонструють?

4. У романі Л. Толстого "Анна Каренина" є приклад унікального спілкування двох героїв — Левіна й Кіті. "Я давно хотел спросить у вас одну вещь". — "Пожалуйста, спросите". — "Вот, — сказал он и написал начальные буквы: К, В, М, О: Э, Н, М, Б, З, Л, Э, Н, И, Т". Буквы эти значили: "Когда вы мне ответили: этого не может быть, значило ли это никогда или тогда?" ... "Я поняла", — сказала она, покраснев... Он быстро стер написанное, подал ей мел и встал. Она написала: "Т, Я, Н, М, И, О". Он вдруг просиял: он понял. Это значило: "Тогда я не могла иначе ответить". Она написала начальные буквы: "Ч, В, М, З, И, П, Ч, Б". Это означало: "Чтобы вы могли забыть и простить, что было". Он схватил мел напряженными дрожащими пальцами и, сломав его, написал начальные буквы следующим: "Мне нечего забывать и прощать. Я не переставал любить вас". — "Я поняла", — шепотом ответила она... Он долго не мог понять того, что она написала, и часто заглядывал в ее глаза. На него нашло затмение от счастья. Он никак не мог подставить те слова, которые она разумела; но в прелестных, сияющих счастьем глазах ее он понял все, что ему нужно было знать".

Як можна пояснити цей випадок? Чи могло таке бути насправді?

5. Опишіть можливі цілі спілкування учасників таких діалогів:

1. ***А.*** Хочеш чаю?
Б. Ні, я вже пила годину тому.
2. ***А.*** Як ти себе почуваєш?
Б. Чому ти запитуєш, у мене поганий вигляд?
3. ***А.*** Здрастуй! Послухай, що я тобі скажу..
Б. Вибач, я поспішаю...
4. ***А.*** Добре було б прогулятися, погода чудова..
Б. Це для когось, але не для мене...

6. Визначте за змістом діалогу, чи вміють його учасники слухати один одного:

1. **А.** Хочеш послухати цей уривок?
Б. Я вже це читала.
2. **А.** Я тебе так давно чекаю.
Б. Можна було б і не чекати, подзвонив би...
3. **А.** У тебе є собака? Я свою вже продав — не було часу на неї.
Б. Ні, але...

7. Чому в натовпі людина почувається впевнено і не сумнівається в тих діях, у які її втягує натовп?

8. Поясніть, якому із тверджень людина повірить скоріше й чому:

1. Сучасна наука стверджує, що камені мають почуття.
 2. Говорять, що камені мають почуття.
 3. Відомо, що людина додержується норм своєї референтної групи.
9. Відоме твердження: людину оцінюють за її вчинками. Водночас
О. С. Пушкін пише:

*Какое низкое коварство
Полуживого забавляют,
Ему подушки поправляют,
Печально подносит лекарство,
Вздыхать и думать про себя:
Когда же черт возьмет тебя!*

Уважно прочитайте ці рядки й дайте соціально-психологічне пояснення розбіжностей між поведінкою небожа і його думками.

Дайте соціально-психологічний аналіз цього тексту.

1. Англійський психолог Майкл Арджайл вивчав під час своєї навколосвітньої подорожі мову жестів. Він установив, що в середньому протягом годинної розмови фін використовує жестикуляцію один раз, італієць — 80, француз — 120, а мексиканець — 180 разів.

У чому полягають причини цих відмінностей?

2. Існує чіткий взаємозв'язок між дистанцією розмови та зростом співрозмовників. А саме: чим вищий чоловік, тим ближче підходить він до "приманки", та, навпаки, чим нижчий його зріст, тим далі він перебуває від свого співрозмовника.

Поясніть це соціально-психологічне явище.

Поясніть психологічний зміст висловлювань

1. "... спілкування — це наш, батьківський предмет, який викладається в школі людських почуттів".

(В. А. Кан-Калік)

2. "Виразні рухи обличчя і тіла сприяють силі мови".

Ч. Дарвін

3. "В мові одухотворюється весь народ і вся його Батьківщина".

К. Д. Ушинський

4. "Антуан де Сент-Екзюпері називав людське спілкування найбільшою розкішшю на світі... Але в одному випадку "розкіш", а в іншому — професійна необхідність... Структура педагогічної праці нараховує, на думку психологів, понад 200 компонентів. Але одним із найскладніших є спілкування...".

В. А. Кан-Калік

5. "У спілкуванні ви насамперед шукаєте в людині душу, його внутрішній світ".

К. С. Станіславський

6. "Завдяки силі спілкування, силі звички люди знаходять чудодійну властивість взаємовпливу, котра доходить до того, що дві істоти, які тривалий час прожили разом, зрештою починають бути схожі одна на одну".

А. Доде

7. "Для успіху в житті вміння спілкуватися з людьми набагато важливіше за талант".

Д. Леббок

8. "Обмеження в харчуванні повертають нам тілесне здоров'я, а обмеження у спілкуванні з людьми — душевний спокій".

Б. Сен-П'єр

9. "Людина має нахили спілкуватися із собою подібними, оскільки в такому стані вона краще відчуває себе Людиною, тобто — розвиток своїх природних здібностей."

І. Кант

Психологічно обґрунтуйте наведені далі ситуації

1. Американський дослідник Д. Карнегі в книзі "Як завоювати друзів і впливати на людей" обґрунтував якщо не всі, то більшість основних принципів ділового спілкування, способів розв'язання конфліктів та манер поведінки під час бесіди.

Про які головні принципи йдеться в наведених далі описах:

- а) замість того, щоб звинувачувати, намагайтесь зрозуміти людину, що значно корисніше критики для Вас, бо виховує в людині здатність ставитися до Вас терпимо;
- б) насамперед необхідно пробудити в людині зацікавленість, щоб змусити її захотіти самій зробити що-небудь;
- в) коли займаємось розв'язанням своїх проблем, ми втрачаємо 95 % часу на думки про себе, що неправильно. Треба припинити думати про власні бажання та чесноти, а спробувати краще пізнати бажання і чесноти, позитивні якості інших людей і висловити їм схвалення, вдячність, які мають іти від усієї душі, відверто; треба бути щедрим на похвалу;
- г) кращий спосіб впливати на людину — це говорити з нею про те, чого вона хоче, і намагатися допомогти їй досягти бажаного;
- г) необхідно завжди враховувати точку зору інших людей, їхні сумніви і плани.

2. "А ти до мене, треба думати, ніколи серйозно не ставився? Або взагалі по-дитячому бачиш усе навколо? Як легко зрадити минуле! Начебто нічого не варто знайти близьку людину: пішов до магазину і вибрав... Я так не можу.

Не можу, щоб ти про мене не думав. Я знаю, ти думаєш — груба я, нецікава, користолюбива, зла. Звичайно ти витонченіший і розумніший. Твої інтереси я не завжди поділяла. Що ж тут поробиш: не в такій сім'ї росла, не була, як ти, здібною до малювання, музики, літератури. Сіренька особистість. Але я завжди намагалась тебе зро-

зуміти. Дуже намагалась. І якщо інколи злилась на тебе або твоїх приятелів, то тобі, чоловіку, потрібно було розібратись, звідки це йшло". (З листа. Із книги "Общение: наука и искусство" А. Добровича).

3. "Барабанщик... безперервно, пружинно підскакує на стільці... Інстуканізується. Пругкий манекен. Підкидає і ловить під час гри палички. Перехрещує їх. Вбирає — вкручує голову в плечі. Час від часу викидає назад. Сидячи, спотикається виразним плачем. Прицілюється — вдаряє паличкою в гонг. Саксофоніст виразним рухом ліктя закупує пащу саксофона мідною заклепкою... Піаніст іронічно-натхненно закидає голову..." (Опис пластики негритянських музикантів під час джазу. Із книги "Общение: наука и искусство" А. Добровича).

Про яку форму передачі інформації та яку знакову систему йдеться у наведеному описі?

4. "Ігри з собою та іншими містять у собі одну суспільно значущу ознаку — ми всі в них граємо. Чи залишаються вони невинними забавами чи перетворюються на драму — все вирішує міра... Кожний із нас час від часу здійснює певного роду ритуали, єдиною метою є приховування істинного стану справ". (Із книги "Сам собі психолог" Н. Капоне, Т. Новак).

Про які заходи йдеться в даному уривку?

Практична частина

Методика діагностики оцінки самоконтролю у спілкуванні
М. Снайдера.

Уважно прочитайте десять речень, що описують реакції на певні ситуації, кожне з них ви маєте оцінити як правильне чи неправильне відносно себе.

1. Мені здається важким мистецтвом наслідувати звички інших людей.
2. Я, напевно, зміг би зіграти дурня, щоб привернути увагу чи позабавити оточення.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.

4. Іншим людям інколи здається, що я переживаю щось глибше, ніж це є насправді.

5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.

6. У різних ситуаціях і у спілкуванні з різними людьми я часто поводжуся зовсім по-різному.

7. Я можу захищати тільки те, у чому я щиро переконаний.

8. Щоб мати успіх у справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують побачити.

9. Я можу бути дружелюбним із людьми, котрих не переносю.

10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Підрахунок результатів: по одному балу нараховується за відповідь "Н" на питання 1, 5, 7 і за відповідь "П" на решту. Порахуйте суму балів. Якщо ви щиро відповідали на запитання, то про вас можна сказати наступне:

0–3 бали — у вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійка, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуації. Ви здатні до щирого саморозкриття у спілкуванні. Деякі вважають вас "незручним" у спілкуванні через вашу прямолінійність.

4–6 балів — у вас середній комунікативний контроль. Ваша поведінка щира, але ви нестримані у своїх емоційних проявах, хоча рахуетесь з оточенням.

7–10 балів — у вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите у будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміни в ситуації, добре відчуваєте і навіть можете передбачити враження, котре ви справляєте на своє оточення.

КОС-2

Сторінка запитань

1. У мене є багато друзів, з якими я часто спілкуюсь.
2. Здебільшого я здатен переконати своїх товаришів у своїй правоті.
3. Здебільшого я дуже довго переживаю заподіяну мені образу.
4. Мені дуже часто буває не під силу розібратися у складних ситуаціях, що виникають серед моїх знайомих (наприклад, у причинах погіршення стосунків між ними, сварках тощо).

5. Я відчуваю в собі прагнення до встановлення знайомств з різними цікавими для мене людьми.
6. Мені подобається виконувати громадську роботу, вона мене майже не обтяжує.
7. Мені простіше і приємніше проводити час за будь-якими особистими заняттями, ніж серед людей.
8. Я досить легко відмовляюсь від своїх намірів, якщо виникають перешкоди для їх здійснення.
9. Мені зовсім не важко спілкуватись з людьми, які набагато старші за мене.
10. Буває, що саме я організовую різні ігри або розваги зі своїми товаришами.
11. Трапляється, що я відчуваю певні незручності, труднощі, коли мені доводиться бувати в новій компанії.
12. Я часто відкладаю виконання своїх справ на потім.
13. Мені зовсім не важко спілкуватися з незнайомими людьми.
14. Здебільшого я намагаюсь, щоб мої товариші діяли так, як я вважаю за потрібне.
15. Мені не так просто включитися в нову, не зовсім знайому для мене групу людей.
16. У мене майже ніколи, тобто дуже рідко, виникають конфлікти з товаришами, якщо вони (або хтось із них) не виконують своїх обіцянок або обов'язків.
17. Буває, що в мене виникає прагнення познайомитися і porozмовляти з новою для мене людиною.
18. При розв'язанні різних питань я досить часто беру ініціативу на себе.
19. Досить часто мені хочеться побути на самоті.
20. Здебільшого я відчуваюся не дуже добре у незнайомій обстановці (серед незнайомих людей тощо).
21. Мені подобається бути серед людей.
22. Мене трохи непокоїть, якщо мені не вдається завершити розпочату справу.
23. Я почуваюся не дуже впевнено, якщо потрібно познайомитися з новою людиною.
24. Мене трохи стомлює часте спілкування з товаришами.
25. Мені подобається брати участь у колективних іграх.

26. Я досить часто виявляю ініціативу, коли доводиться розв'язувати питання, що стосуються інтересів моїх товаришів.
27. Я почуваюся невпевнено серед малознайомих людей.
28. Я рідко прагну довести свою правоту будь-кому з моїх знайомих.
29. Я почуваюся зовсім вільно у будь-якій, навіть у незнайомій компанії.
30. Я займався громадською роботою (шкільною або іншою).
31. Я прагну до обмеження кола моїх знайомих.
32. Здебільшого я не прагну відстоювати свою думку, своє рішення.
33. Я відчуваю себе добре у будь-якій компанії.
34. Я із задоволенням організовую різні заходи для своїх товаришів.
35. Я почуваюся трохи ніяково, якщо доводиться виступати перед великою групою людей.
36. Я досить часто запізнююсь на заплановані зустрічі.
37. У мене багато друзів.
38. Я часто перебуваю у центрі уваги моїх товаришів.
39. Під час спілкування з малознайомими мені людьми я почуваюся незручно.
40. Я почуваюся не зовсім впевнено, не зовсім вільно, коли опиняюсь у великій групі своїх товаришів.

Для кількісної обробки тестових результатів профконсультант використовує два дешифратори, в яких проставлено "ідеальні" відповіді, тобто такі, що відображають максимально можливі показники прояву комунікативних і організаторських схильностей. Кожний окремий дешифратор є скальованою копією "Сторінки відповідей", але з тими номерами запитань-відповідей, які стосуються окремо комунікативних (у першому дешифраторі) і організаторських (у другому дешифраторі) схильностей. Обробка результатів дослідження не викликає труднощів. Потрібно підрахувати кількість збігу відповідей учня на сторінці відповідей з тими відповідями, що проставлені у дешифраторі, і це число ввести у формулу

$$K = 0,05 \text{ Мч},$$

де K — величина оцінного коефіцієнта, а Мч — кількість відповідей, що зійшлися.

Наприклад, відповіді учня на 18 запитань комунікативного підрозділу методики збіглися із відповідями, що проставлені у комуні-

кативному дешифраторі. За організаторським підрозділом методики (сторінка відповідей за організаторський дешифратор) таких збігів налічується 15. У цьому разі оцінний коефіцієнт комунікативних схильностей дорівнює 0,90 ($K = 0,05 \cdot 18 = 0,90$); коефіцієнт організаторських схильностей за цією самою формулою дорівнює 0,75 ($K = 0,05 \cdot 15 = 0,75$).

Кількісні оцінні показники, одержані за цією методикою, можуть варіюватися від 0 до 1. Показники, ближчі до одиниці, свідчать про високий рівень виявлення комунікативних або організаторських схильностей, ближчі до 0 — про низький рівень. Оцінний коефіцієнт K — це первинна кількісна характеристика виявлених схильностей. Для якісної стандартизації результатів іспиту потрібно використати спеціальні шкали оцінок. У них тому чи іншому діапазону кількісних показників (K) відповідає певна якісна оцінка (Q).

Шкала оцінок комунікативних схильностей
Шкала оцінок організаторських схильностей

Шкала оцінок комунікативних схильностей

К	Q	Рівень прояву комунікативних схильностей
0,10–0,45	1	Низький
0,50–0,55	2	Нижчий від середнього
0,60–0,65	3	Середній
0,70–0,75	4	Високий
0,80–1,00	5	Дуже високий

Шкала оцінок організаторських схильностей

К	Q	Рівень прояву організаторських схильностей
0,20–0,55	1	Низький
0,60–0,65	2	Нижчий від середнього
0,70	3	Середній
0,75–0,80	4	Високий
0,85–1,00	5	Дуже високий

ТЕМА 5.

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ ГРУП

Первинною ланкою, що поєднує людину із суспільством, є соціальна група. Виконуючи різні соціальні функції, одна й та сама людина є членом багатьох соціальних груп. Це має для особистості два важливих наслідки: з одного боку, визначає її об'єктивне місце в системі соціальної діяльності, з іншого — впливає на формування її свідомості. Особистість виявляється включеною в систему поглядів, уявлень, норм, цінностей різних груп. Тому при дослідженні груп аналізу піддаються їх змістовна характеристика та специфіка впливу на особистість, а не просто сам "механізм" такого включення.

Що ж таке група, які її види й основні характеристики?

У науковій літературі є безліч визначень груп, у яких розкривається та чи інша їх риса. Тому при дослідженні груп (малих соціальних спільностей на відміну від великих груп, якими є класи, нації, народності тощо) слід насамперед виділити їхні загальні ознаки: 1) соціальність групи, тобто її належність до певної соціальної системи; 2) чисельність (від 2–3 до 30–40 чоловік); 3) єдність ціннісних орієнтацій і цілей; 4) спільна діяльність; 5) певна структура; 6) наявність загальних норм і думок.

Найчастіше поняття "мала група" визначається як нечисленна за складом група людей, члени якої об'єднані загальною соціальною діяльністю і перебувають у безпосередньому особистому спілкуванні, що є основою для виникнення емоційних відносин, групових норм і групових процесів. Це визначення, що має, скоріше, описовий характер, доповнюється іншим, більш лаконічним, що охоплює власне соціальний аспект функціонування малої групи. Відповідно до цього, малою групою називають таку спільноту, в

якій суспільні відносини набувають форми безпосередніх особистих контактів.

До основних характеристик групи відносять її склад, структуру, групові процеси, норми, цінності, систему санкцій. Кожну характеристику можна по-різному описати залежно від цілей дослідження. Наприклад, склад групи можна проаналізувати на основі вікових, професійних чи соціальних ознак, а структуру розглядати з точки зору особливостей комунікацій. Для дослідження стосунків всередині групи застосовують метод соціометрії, який передбачає аналіз осмислених відповідей членів групи на низку поставлених запитань, що називаються соціометричними критеріями. Соціометрія — це система певних процедур, які дають можливість з'ясувати кількісне визначення уподобань, байдужості, неприйняття, котрі одержують індивіди у процесі взаємодії в групі.

На підставі даних соціометрії підраховують величину соціометричного статусу кожного члена групи, а також інші показники, що віддзеркалюють особливості групової згуртованості, референтності, інтегративності групи тощо. Результати соціометрії представляють графічно у вигляді соціограми. Для виявлення референтності членів групи для кожного індивіда, що входить до неї, використовують референтометричний метод, який передбачає певні процедури і дає змогу виявити мотиви міжособистісних виборів, уподобань у групі.

Однією з проблем дослідження груп є їх класифікація. В історії соціальної психології було багато спроб створити єдину класифікацію малих груп, однак і досі існують різні підходи до розв'язання цієї проблеми. В основу типології були покладені різні принципи: рівень культурного розвитку групи, тип структури, завдання і функції, тип контактів тощо. Однак загальна прикмета всіх запропонованих класифікацій — форми життєдіяльності, на підставі чого виділяють групи:

- умовні, в котрі входять люди, що не мають міжособистісних зв'язків, але для яких характерні типові особливості (класові, вікові, професійні тощо). Наприклад, склад умовної групи старшокласників не залежить від того, чи навчаються вони в одній школі, а також юнаки це чи дівчата;
- реальні, члени яких перебувають у більш-менш тісному контакті та взаємодії;

- тимчасові, контакти в яких нетривалі;
- постійні, що відрізняються тривалим контактом;
- формальні, тобто організаційно оформлені;
- неформальні, що виникають відповідно до симпатій, прихильностей;
- первинні, зв'язок між членами яких базується не лише на особистих контактах, а й на їх високій емоційній задіяності у справі групи, на високому ступені ототожнення кожного члена з усією групою (родина, група однолітків, згуртована бригада);
- вторинні, котрі організовані для досягнення визначеної мети і спираються на схематизовану систему стосунків, регульованих правилами (наприклад, колектив підприємства);
- референтні, в яких норми, установки, орієнтації не тільки беруться індивідом до уваги, а й стають мотивом його поведінки, прикладом для наслідування;
- дифузні, міжособистісні відносини в яких ще не опосередковані змістом спільної діяльності і належність до яких не усвідомлюється (наприклад, черга);
- групи-асоціації, члени яких усвідомлюють свою належність до певної групи, міжособистісні стосунки в якій опосередковуються особистісно значущим для кожної людини змістом спільної діяльності (наприклад, навчальна група, виробнича бригада, спортивна команда);
- групи-корпорації, міжособистісні стосунки в яких опосередковуються особистісно значущим і водночас асоціальним (чи навіть антисоціальним) змістом діяльності (наприклад, злочинна група);
- колективи, тобто групи, в яких міжособистісні стосунки опосередковуються особистісно значущим і суспільно бажаним змістом групової діяльності.

Для дослідження малих груп необхідно визначити їх межі, склад, структуру. Водночас основним завданням соціально-психологічного аналізу є вивчення процесів, що відбуваються в житті групи і свідчать про її розвиток. Групова динаміка — це сукупність процесів, що одночасно відбуваються в групі протягом певного часу і відбивають її рух від стадії до стадії, тобто свідчать про розвиток. Найважливішими з кола цих питань є процеси утворення

малих груп; процеси лідерства; прийняття групових рішень; утворення колективу.

При дослідженні процесу утворення малих груп увагу акцентують не тільки на способах їх формування, а й на психологічних механізмах (феноменах групового тиску і групової згуртованості). Феномен групового тиску (конформізму) пов'язаний із прийняттям вже існуючих норм групового життя кожним новим її членом, тобто "підключенням" цього індивіда до групи і його "підпорядкуванням" групі.

Другою обставиною проблеми формування малої групи є розвиток групової згуртованості. У цьому разі дослідників цікавить не те, як окремих індивідів входить у групу, а сам процес формування особливого типу зв'язків у групі, що дають змогу ззовні перетворити задану структуру на психологічну спільність людей, на складний психологічний феномен, що діє за своїми законами.

При характеристиці динамічних процесів у малій групі виникає питання про те, хто бере на себе функції її організації, які особливості керування групою. Феномен лідерства і керівництва у всьому різноманітті проявів є однією з основних проблем соціальної психології, що має не лише теоретичне, а й велике практичне значення. Керівник будь-якої господарської ланки (фірми, компанії, підприємства) повинен мати уявлення про оптимальні способи керування групою, тому в умовах ринкової економіки проблема його ефективності стає особливо актуальною.

Під лідерством розуміють один із детермінованих суспільними відносинами процесів організації малої групи та керування нею, що сприяє досягненню групових цілей в оптимальний термін і з високим ефектом. Лідер — це член групи, що спонтанно висувається на роль неофіційного керівника в умовах визначеної (як правило, досить значущої) ситуації, щоб забезпечити організацію спільної діяльності для швидшого досягнення спільної мети.

Якщо феномен лідерства пов'язаний із регулюванням неформальних стосунків, то керівництво — засіб регулювання офіційних стосунків. Лідерство і керівництво — це персоніфіковані форми соціальної взаємодії та інтеграції всіх механізмів та способів соціально-психологічного впливу для досягнення максимального ефекту групової діяльності.

Керівництво являє собою процес керування трудовою діяльністю групи, що здійснюється керівником на підставі господарсько-правових повноважень. В ідеалі керівник і лідер повинні поєднуватися в одній особі, однак на практиці це відбувається не часто. Тому мистецтво керівництва полягає в умінні керівника координувати роботу лідерів, спиратися на них, тобто зміцнювати стійкість офіційної структури, спрямовуючи її в потрібне русло міжособистісних стосунків.

Для того щоб ефективно керувати роботою колективу, необхідно мати уявлення про переваги і недоліки окремих стилів керівництва і лідерства. Традиційно виділяють три таких стилі: авторитарний, демократичний, ліберальний.

Авторитарний (адміністративний, директивний, вольовий) стиль відрізняється тим, що групою керує одна людина — керівник. Саме він моделює, координує та контролює її діяльність.

Цей стиль сприяє зростанню числа ієрархічних ступенів і перешкоджає співробітництву, викликаючи необхідність у контролі та збільшенні бюрократичного апарату, підсилює фрустрацію та сприяє тим самим виникненню неформальних груп.

Демократичний стиль називають колегіальним, товариським. Його характерна риса — активне спілкування між начальником і його співробітниками, що утворюють групу. Рішення приймаються на загальних зборах.

Цей стиль сприяє поширенню інформації та полегшує прийняття рішень, однак при авторитарному стилі рішення все ж таки приймаються швидше. Демократичний стиль керування важко реалізувати. Він припускає наявність у керівника таких якостей, як почуття особистої відповідальності, високий рівень компетентності у професійній діяльності, здатність розуміти інших, толерантність, володіння технікою проведення загальних зборів. Керівник і група повинні навчитися спілкуватися між собою, що передбачає поступову підготовку групи. Тому перехід від авторитарного керівництва до демократичного може бути ефективним при формуванні групи, а також при розв'язанні питань, що вимагають невідкладних і глибоких змін.

При демократичному стилі керівництва краще здійснюється самоконтроль, а структура групи є простішою (менше ієрархічних рівнів). Побічні зв'язки відбуваються частіше і менш конфліктні. Структура групи має вигляд розгалуженої мережі.

Ліберальний стиль керівництва (інші назви — анархічний, нейтральний, потуральний, формальний) характеризується тим, що функція керівництва цілковито передається членам групи, яка стає "групою без керівника". Натомість лідер існує, але його позиція непомітна. Така група живе дуже динамічно, але витрачає багато сил на свою організацію.

Проблема лідерства, керівництва тісно пов'язана із проблемою прийняття рішень. Її дослідники стверджують, що найважливіші характеристики стилю керівництва зумовлюються властивостями стилю ухвалення рішення. Таким чином, для дослідника має інтерес особистісний профіль ухвалення рішення. Існує два напрямки його дослідження:

- які тактики пошуку та рішення типові для різних людей;
- яким чином особистісний профіль рішень впливає на стан справ в очолюваному керівником колективі.

За першого напрямку проводив свої дослідження Ю. Кулюткін, який вивчав співвідношення між основними етапами процесу ухвалення рішення — побудовою гіпотез, їх перевіркою та корекцією. Це співвідношення зумовлює різні підходи пошуку при розв'язанні одних і тих самих інтелектуальних завдань різними людьми. Вчений виділив такі різновиди особистісних профілів рішень:

— урівноважений. Людина підходить до проблеми з уже сформульованою вихідною ідеєю, що виникає внаслідок попереднього аналізу умов і вимог задачі. Керівник дуже легко і швидко висуває гіпотези й дуже критично оцінює свої припущення та дії. Урівноваженість виявляється в тому, що висування і перевірка гіпотез однаково приваблюють людину. Це найбільш продуктивний тип;

— імпульсивний. Процес побудови гіпотез переважає над дією по їхній перевірці та уточненню. Така людина часто ігнорує процес оцінювання ідеї. У практичній роботі це може призвести до того, що керівник буде прагнути втілювати в життя рішення, що недостатньо осмислені й обґрунтовані;

— інертний. У цьому випадку керівник здійснює невпевнений і обережний пошук. Після появи вихідної гіпотези в найзагальнішому вигляді її уточнення відбувається вкрай повільно. Оцінки надкритичні. Процес ухвалення рішення розтягнутий у часі;

– ризикований. Нагадує імпульсивний. При виникненні перешкоди у процесі осмислення інтелектуальної задачі прояви імпульсивного типу керівника штучно зменшуються шляхом певної установки, і негайно конструюється остаточне рішення. Ця установка відразу ж змінюється новим припущенням. Якщо імпульсивні рішення "перескакують" через етап обґрунтування гіпотези, то ризиковані все-таки його не минають, але оцінка відбувається лише після того, як виявлена суперечність. Зрештою, хоча і з запізненням, елементи побудови гіпотез та їх перевірка врівноважуються;

– обережний. Відрізняється старанністю оцінки гіпотез, критичністю. Така людина перш ніж зробити висновок, виконує безліч різноманітних підготовчих дій. Контроль (оцінка та перевірка гіпотези) у процесі ухвалення рішення відбувається двічі: спочатку у формі моделювання майбутньої гіпотези, а потім у вигляді її перевірки, корекції. Обережні люди чутливіші до негативних наслідків своїх дій. Їх більше лякають помилки, аніж радують успіхи. Тому тактична лінія обережних — уникнути помилок. Для імпульсивних характерна протилежна тактична лінія: вони орієнтуються на успіх і менш чутливі до невдач.

Усупереч поширеній думці, дослідження показали, що ризиковані й імпульсивні рішення властиві більше чоловікам, ніж жінкам, які частіше виявляють схильність до обережних і уповільнених рішень.

За другого напрямку вивчення особистісного профілю рішень — виявленню характеру його впливу на стан справ в очолюваному керівником колективі — також проводився ряд експериментальних досліджень та було виявлено непродуктивні та продуктивні особистісні профілі.

Характеристика динамічних процесів у малій групі буде неповною без характеристики ще одного явища — колективу, виникнення якого можна розглядати як специфічну стадію її розвитку. Проблематика колективу характерна для досліджень у вітчизняній психології. Вона з'явилася у зв'язку з необхідністю аналізу особливого типу суспільних відносин. Колектив — це особлива якість групи, продукт розвитку групи, що існує всередині певної системи соціальної діяльності. Колективом можна вважати не кожную групу, а лише ту, якій притаманні певні психологічні характеристики, що виникають як результат розвитку її основної діяльності і мають особливе значення для її членів.

Результати численних досліджень свідчать, що на продуктивність праці впливають не тільки технічно-економічні фактори, а й психологічна атмосфера в колективі. Як зробити цю атмосферу сприятливішою для роботи кожного члена колективу? Відповісти на це питання допоможе поняття "соціально-психологічний клімат" колективу (СПК).

У вітчизняній і зарубіжній соціальній психології відомо багато робіт, присвячених цій проблемі. Інтерес до неї пов'язаний із такими чинниками, як:

- зростаючі вимоги до рівня психологічної включеності людини в трудову діяльність;
- інтенсифікація психічної діяльності людей у сучасному світі;
- моделювання нових людських стосунків і людських спільностей.

Створення сприятливого СПК для кожного члена колективу — завдання не тільки психологічне, а й соціальне, тому що від його вирішення залежить ступінь задоволеності людини працею та кінцеві результати трудового процесу.

У зарубіжній соціальній психології СПК розглядається як "організаційний клімат", пов'язаний із домінуючими в організації цінностями, установками і стилем керівництва.

У вітчизняній соціальній психології СПК вивчається як поліфункціональний показник, що має такі складові:

- ступінь психологічної включеності людини в діяльність;
- міра психологічної ефективності цієї діяльності;
- рівень психічного потенціалу особистості та колективу, його резерви і можливості (не тільки реалізовані, а і приховані, невикористані);
- масштаб і глибина бар'єрів на шляху реалізації психологічних резервів колективу;
- зрушення, що відбуваються в структурі психічного потенціалу особистості під впливом науково-технічного прогресу.

Як же визначається СПК? Єдиного універсального визначення, що було б загальноприйнятим, немає. Є безліч визначень, що мають спільні риси. Для визначення СПК використовують поняття "психологічна атмосфера", "психологічний настрій". Вони близькі, але не тотожні. Під психологічною атмосферою розуміють хитку, постійно мінливу сторону колективної свідомості. Поняття ж СПК

позначає не ситуативні зміни в домінуючому настрої групи, а його стійкі ознаки.

К. Платонов вважає, що соціально-психологічний клімат (як властивість групи) є лише одним (хоча і найважливішим) із компонентів внутрішньої структури групи, визначається міжособистісними стосунками в ній, що створюють настрій групи, від чого залежить ступінь активності в досягненні цілей.

На думку Н. Л. Коломінського, СПК — це притаманний певному колективу стійкий психічний настрій, який чинить значний вплив на взаємини людей, їх ставлення до праці та оточення.

Б. Д. Паригін визначає СПК як домінуючий і відносно стійкий психічний настрій колективу, який має багатоманітні форми прояву у всій його життєдіяльності.

У багатьох дослідженнях соціально-психологічний клімат розглядається як переважаючий у колективі настрій.

Поняття "психологічний настрій" (чи настрої) можна розглядати з двох сторін:

- предметної — це спрямованість психологічного стану колективу;
- тональної — це емоційна активність, що має позитивне (захопленість, ентузіазм, радість) чи негативне (збурювання, агресивність, депресія) забарвлення.

З усіх визначень СПК, незважаючи на різницю підходів, можна виділити два елементи, що в однаковій мірі характеризують сутність цього явища:

- ставлення людей до спільної діяльності (зокрема, трудової);
- стосунки (як по вертикалі, так і по горизонталі).

Усе різноманіття стосунків можна розглядати крізь призму двох основних параметрів психологічного настрою: предметного та емоційного — через характер сприйняття людиною її діяльності та задоволеність чи незадоволеність діяльністю.

Соціально-психологічний клімат виявляється у ставленні людей одне до одного і до загальної справи, але цим феномен не вичерпується. Він позначається на соціальних установках людей до світу в цілому, на їх власному світовідчутті та світосприйнятті, а це виражається системою ціннісних орієнтацій особистості як члена даного колективу. Таким чином, прояви СПК можуть бути безпосередніми й опосередкованими.

Ставлення до світу (система ціннісних орієнтацій особистості) і до себе (своє світовідчуття, самоставлення, самопочуття) — опосередковані прояви СПК, оскільки вони залежать не тільки від ситуації в даному колективі, а й від інших чинників (як макромасштабних, так і суто особистісних).

Ці два прояви СПК (ставлення до світу і до себе) формуються протягом життя, залежать від способу життя людини в цілому, але це не виключає можливості розгляду їх і на рівні конкретного колективу. Кожен член колективу виробляє в собі відповідні цьому клімату певні якості, сприйняття і відчуття свого "я" у рамках даної групи.

Виділення в структурі відносин СПК взаємин членів колективу дає деяким авторам підстави говорити про моральну сторону стосунків і, виходячи з цього, визначити три блоки в структурі СПК:

- соціологічний (усе, що пов'язане зі спільною діяльністю людей);
- психологічний (настрій, почуття, інтереси членів групи);
- моральний (існуючі в колективі норми ставлення до праці і одне до одного).

Чинники, що впливають на формування СПК, можна об'єднати у дві групи: ті, що визначають його стан у кожний конкретний момент, і ті, що детермінують його природу взагалі: глобальна макросфера (стан суспільних відносин, соціально-психологічна атмосфера суспільства, що впливають на СПК колективу); локальна макросфера (соціальна організація); на цьому рівні можна говорити про два чинники СПК колективу: культуру організації праці та керівництва; культуру людських стосунків і спілкування.

Сучасне динамічне життя висуває багато нових проблем, що потребують ретельного вивчення. Серед них — явище мобінгу, яке позначає своєрідний психологічний терор з боку колег по роботі або керівника і призводить до погіршення соціально-психологічного клімату колективу. На заході про мобінг говорять вже років десять, а в нашій країні про моральне переслідування на роботі заговорили недавно.

Мобінг — явище, відоме багатьом людям. За будь-якої суспільної системи можливе "виштовхування" з роботи, але в умовах гострої конкуренції це явище є найвиразнішим. У судовій практиці під

моббінгом розуміють несправедливе ставлення (створення для працівника не вигідних умов), знущання над працівником або його дискримінацію з боку роботодавця чи інших працівників. За статистикою, в Німеччині жертвами моббінгу є близько 1,5 млн чоловік. В Німеччині психологи разом з юристами допомагають жертвам моббінгу домагатися нормальних умов професійного життя.

Моббінг проявляється в недобррозичливому ставленні до певного члена колективу, в його необ'єктивній критиці, в ігноруванні цієї людини у сфері спілкування. Це призводить до напруженості у сфері міжособистісних стосунків, погіршення соціально-психологічного клімату та зниження продуктивності праці. Моббінг може бути як горизонтальний (непорозуміння у сфері стосунків людей з однаковим статусом), так і вертикальний (керівник-підлеглий). Найлегшим наслідком моббінгу є перехід на іншу роботу, а найважчим — самогубство. В ситуації моббінгу багато залежить від мудрості керівника, який має дбати про ефективність роботи колективу.

Одним із чинників, що сприяють стабілізації стосунків у колективі, є вміння керівництва. Дослідження свідчать, що лише 15 % успіху керівника залежать від його професійних, ділових якостей, а решта — від уміння взаємодіяти з підлеглими, знаходити з ними спільну мову, цікавитися їх проблемами. На чому ж керівнику варто концентрувати свою увагу? Здавалося б, в умовах приватного капіталу і ринку потрібно насамперед засвоїти системи фінансування, техніку маркетингу тощо. Але деякі дослідники дотримуються іншої думки. Вони вважають, що успіх неможливий без високої культури спілкування, комунікабельності, вміння керувати людьми і делегувати повноваження. Таким чином, спілкування з людьми та інтерес до них є важливими чинниками організації внутрішньокорпоративної роботи.

Соціально-психологічний клімат залежить від системи суспільних відносин, життєдіяльності всього суспільства. Але цей зв'язок опосередкований багатьма чинниками, тому необхідна свідома активність, спрямована на підтримку та регулювання СПК. Вона може здійснюватися у трьох напрямках:

- активна робота членів колективу зі створення сприятливого СПК;
- цілеспрямована робота керівника з оптимізації СПК;

- робота адміністрації з діагностики СПК на основі досягнень соціальної психології та застосування соціально-психологічних знань, що сприяє виробленню у членів колективу навичок взаєморозуміння та взаємодії (наприклад, застосування соціально-психологічного тренінгу).

В умовах ринку, коли загострюються відносини партнерів, стикаються інтереси підприємців, значно зростає потреба у вивченні всіх аспектів конфліктних стосунків. Знання того, як поводитися в конфліктній ситуації, уміло вирішувати суперечності, що виникають, і не заводити їх у глухий кут, знаходити правильні шляхи профілактики конфліктів, необхідні в роботі менеджера, бізнесмена, будь-якого фахівця. В наш час викликає жвавий інтерес прикладний аспект теорії конфлікту.

Конфлікт (від лат. *conflictus* — зіткнення) — це зіткнення несумісних одна з одною тенденцій у свідомості окремої людини, у міжособистісних стосунках людей чи груп людей, що супроводжується гострими негативними емоційними переживаннями. Виділяють такі види конфліктів:

- внутрішньоособистісний — зіткнення рівних, але протилежно спрямованих мотивів, потреб, інтересів, потягів у внутрішньому світі людини;
- міжособистісний — суперечність у взаємодії людей, при якій вони:
 - а) переслідують несумісні цілі;
 - б) дотримуються несумісних цінностей і норм, намагаючись реалізувати їх у взаємовідносинах;
 - в) у гострій конкурентній боротьбі одночасно прагнуть досягнення однієї й тієї ж мети, що може бути досягнута лише однією з конкуруючих сторін;
- міжгруповий, при якому конфліктуючими сторонами виступають соціальні групи, що переслідують несумісні цілі й за допомогою практичних дій перешкоджають одна одній в їхньому досягненні.

Структура конфлікту припускає вичленовування таких елементів:

- сторони (учасники) конфлікту;
- умови перебігу конфлікту;
- образи конфліктної ситуації;

- можливі дії учасників конфлікту;
- результати, наслідки конфліктних дій.

Сторонами конфлікту можуть бути окремі аспекти особистості, самі особистості, окремі групи. Виходячи з цього, можливі конфлікти типу "аспект особистості — аспект особистості", "особистість — особистість", "особистість — група", "група — група".

Умови перебігу конфлікту — це соціальне середовище в найширшому плані, що включає крім малих груп і великі (класи, нації, професійні групи).

Образи конфліктної ситуації — це внутрішні картини конфліктної ситуації, що включають уявлення учасників:

- про самих себе (свої мотиви, цілі, можливості тощо);
- про конфронтуючі сторони (їх мотиви, цілі, можливості тощо);
- про середовище, у якому складаються конфліктні стосунки, взаємини.

Загалом ці образи зумовлені об'єктивною реальністю, однак можливі й серйозні розбіжності.

Можливі дії учасників конфлікту — це набір дій, що реалізуються сторонами на основі образів конфліктної ситуації. При цьому дія здобуває характер взаємодії. Дії учасників сприяють досягненню їхніх цілей, перешкоджають досягненню цілей протилежної сторони, виконують функцію спілкування.

Наслідки конфліктних дій органічно вплетені в сам конфлікт, насамперед на ідеальному рівні: учасники із самого початку мають образ можливих результатів і поведяться відповідно до нього. Наслідки конфліктних дій — складова процесу взаємодії, тобто перебіг конфлікту здійснюється частинами і перемежовується з результатами. Усвідомлення наслідків, коригування на їх основі своїх уявлень — найважливіший момент конфліктної взаємодії.

Динаміка конфлікту припускає виділення декількох стадій конфлікту:

- а) виникнення об'єктивної конфліктної ситуації;
- б) усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації;
- в) перехід до конфліктної поведінки;
- г) розв'язання конфлікту.

Виникнення об'єктивної конфліктної ситуації — це зіткнення різноспрямованих прагнень усередині особистості чи взаємні перешкоди на шляху до досягнення цілей учасників конфлікту.

Якийсь час ця ситуація не усвідомлюється сторонами (це стадія потенційного конфлікту), і лише після усвідомлення ситуації її учасниками вона стає справжнім конфліктом.

Усвідомлення об'єктивної конфліктної ситуації — це осмислення реально сформованих об'єктивних суперечностей інтересів, прагнень. Але трапляється, що об'єктивна основа конфлікту відсутня, а конфлікт усе-ж виникає.

Можливі такі варіанти співвідношення між ідеальними картинами та реальністю:

- об'єктивна конфліктна ситуація існує, сторони правильно оцінюють себе, одне одного, ситуацію — це адекватно зрозумілий конфлікт;
- об'єктивна конфліктна ситуація існує, сторони сприймають її як конфліктну, але з певними відхиленнями (тобто неповно) — це неадекватно зрозумілий конфлікт;
- об'єктивна конфліктна ситуація існує, але вона не усвідомлюється сторонами (конфлікту як такого немає);
- об'єктивна конфліктна ситуація відсутня, але стосунки сприймаються як конфліктні (помилковий конфлікт);
- конфліктність відсутня і об'єктивно, і на рівні усвідомлення.

Конфліктна поведінка — це перехід конфлікту у відкриту, найгострішу стадію. Вона загострює емоційність конфлікту. Конфліктні дії виконують і пізнавальну функцію, тобто сторони вступають у конфлікт з певними гіпотетичними уявленнями, що потім можуть змінюватися. Для характеристики динаміки конфлікту крім поняття "стадії конфлікту" використовують ще поняття "етапи", "фази", що часто розглядаються як тотожні. Динаміку конфлікту розглядають у двох аспектах: широкому та вузькому. В першому динаміка трактується як послідовна зміна певних стадій або етапів, що характеризують процес розгортання конфлікту до його розв'язання. У другому динаміка конфлікту розглядається в контексті лише однієї стадії (конфліктної поведінки). Для характеристики динаміки конфлікту деякі дослідники виділяють також післяконфліктну стадію як період міркувань, переживань, корекції самооцінки, домагань.

Психологи розрізняють п'ять типових стратегій поведінки в конфліктних ситуаціях:

- 1) пристосування (зміна своєї позиції, перебудова поведінки, згладжування суперечностей на шкоду своїм інтересам);

- 2) компроміс (врегулювання розбіжностей шляхом взаємних поступок);
- 3) співробітництво (спільне вироблення рішення, що задовольняє інтереси всіх сторін);
- 4) ігнорування конфлікту (прагнення вийти з конфліктної ситуації, не вирішуючи її);
- 5) суперництво, конкуренція (відкрита боротьба за свої інтереси, завзяте відстоювання своєї позиції).

Стратегії поведінки в конфлікті реалізуються через різні тактики, до яких відносять: раціональне переконання і тиск, апеляція до влади, санкції; дружнє рішення, підлецування; коаліційна; укладання угод; маніпулятивна; зобов'язання, що не скасовуються; погрози. Крім того, тактики характеризуються з боку раціональності — ірраціональності: до перших відносять раціональне переконання, до других — тиск, підлецування. Розрізняють також тактики м'які та жорсткі. М'якою вважається тактика, наслідки застосування якої для першої сторони є приємними або нейтральними. Застосування жорсткої тактики, навпаки, викликає неприємні психологічні наслідки для іншої сторони. Виділяють також тактики безпосереднього та опосередкованого впливу.

Розв'язання конфлікту можливе за рахунок: а) перетворення самої об'єктивно існуючої конфліктної ситуації; б) зміни наявних у сторін образів ситуації.

І в першому, і в другому випадку можливе двоєке розв'язання конфлікту: часткове і повне. Часткове розв'язання конфлікту — це ситуація, коли виключається тільки конфліктна поведінка, однак не виключається внутрішнє стримуване спонукання до конфлікту сторін. Повне розв'язання конфлікту відрізняється тим, що конфлікт усувається і на рівні поведінки, і на внутрішньому рівні.

Як же потрібно поводитися в конфлікті, щоб прийти до його конструктивного розв'язання? Конструктивне розв'язання конфлікту можуть забезпечити такі умови:

- адекватність відображення конфлікту;
- відкритість та ефективність спілкування конфліктуючих сторін;
- створення клімату взаємної довіри конфліктуючих сторін;
- визначення сутності конфлікту.

Підвищенню конфліктності в колективі можуть сприяти також деякі індивідуально-психологічні особливості людей. Частіше всту-

пають у конфлікт люди з негнучким характером, тобто такі, що не здатні уявити себе на місці іншої людини, а також ті, у кого розвинуте прагнення завоювати визнання та повагу оточення за будь-яку ціну і зайняти більш престижне становище. Конфлікти можуть бути зумовлені також як зайвим конформізмом, так і його протилежністю — негативізмом (у випадку конформізму спостерігається безпринципна поведінка, за якої людина намагається пристосувати свою думку і вчинки до думки і вчинків інших, а у випадку негативізму люди часто чинять безглуздий опір). В основі підвищеної конфліктності може бути також різне відношення до фрустрації та невідповідність самооцінки своєму ідеальному образу (якщо загальне уявлення людини про те, якою вона має бути, не збігається з її самооцінкою в даний момент). Різне ставлення до фрустрації може додавати людині стійкі риси: одним — агресивність, ворожість, іншим — байдужість, безпорадність.

Конфліктна особистість має підвищену готовність до створення конфліктних ситуацій та участі в них. Особистісна схильність до конфліктів може мати як ситуативну основу, так і власне характерологічну. Конфліктність визначається як інтегративна особистісна властивість, що проявляється в частоті виникнення конфліктів та особливостях участі в них людини. У багатьох конфліктологічних джерелах наводяться п'ять типів конфліктних особистостей із притаманними їм особливостями поведінки: демонстративний, ригідний, некерований, надточний, "безконфліктний". Крім цього окремо ще виділяють цілеспрямовано конфліктний тип.

Прояви функцій конфлікту вкрай суперечливі і залежать від виду конфлікту. Внутрішньоособистісний конфлікт — це суперечність психічних явищ особистості, яка породжує психологічний дискомфорт, а іноді призводить до руйнування особистості. Міжособистісний (інтерперсональний) конфлікт порушує систему комунікацій, послаблює згуртованість членів групи, знижує ефективність їх діяльності. Міжгруповий конфлікт призводить до аналогічних наслідків, але в ньому беруть участь не особистості, а групи. Деструктивна функція конфлікту може проявлятися на кожному з його етапів, але особливо гостро вона відчувається на стадії конфліктної поведінки та конфліктних дій.

Прояви конструктивної функції конфлікту також різноманітні. На рівні окремої особистості внутрішньоособистісний конфлікт

служує джерелом її розвитку, удосконалення (як наслідок незадоволеності собою).

У групових і міжгрупових стосунках конфлікт сприяє запобіганню застою, є джерелом нововведень, стимулом розвитку, чинником стабілізації групи (долаючи суперечності в групі і між групами); фактором інтеграції (у випадку зовнішнього конфлікту, коли група згуртовується перед загрозою зовнішньої небезпеки).

До основних шляхів попередження конфліктів варто віднести:

- правильний добір і розстановка кадрів;
- чітку організацію праці;
- принциповість, об'єктивність, справедливість керівника щодо підлеглих;
- чітке знання кожним членом колективу своїх прав та обов'язків;
- демократизм у роботі;
- недопущення поширення деяких негативних психологічних явищ (чутток, пліток тощо).

Конфлікти як неминучі явища людського життя містять у собі як негативний, так і позитивний заряди, тому їх неможливо (і не треба) повністю вилючати із повсякденного спілкування. Йдеться тільки про мінімізацію їх негативних наслідків і надання конфліктам конструктивного характеру. Саме це зумовлює потребу вибору ефективних технологій управління конфліктами, аналізу яких приділено значну увагу в сучасній конфліктологічній літературі. Сучасна практика управління конфліктами ґрунтується на положенні про те, що ефективне розв'язання має спиратися на згоду учасників конфлікту.

Дослідники проблеми ефективного управління конфліктами, проаналізувавши різні точки зору, виділяють декілька фундаментальних чинників, що чинять вплив на конструктивний або деструктивний характер розвитку конфлікту. До них належать: характер проблем, що зачіпаються конфліктом; характеристики конфліктуючих сторін; ступінь схожості-відмінності між сторонами; чинники ситуації; стратегії поведінки в конфлікті; навички управління конфліктом.

Особливе місце в конфліктології посідає практика залучення "третьої сторони" до розв'язання конфліктів. Існують різні форми участі третьої сторони в роботі з конфліктами, серед яких особливою популярністю користується медіаторство.

Центральною фігурою цього процесу є медіатор — особа (група осіб, організація), яка здійснює посередницьку діяльність. Японські медіатори використовують цілий арсенал технік медіаторства: роздільні зустрічі з учасниками спору; вислуховування точок зору; збір диспутантів; обговорення вчинків; розуміння (аналіз) ситуації; критика; приклади; вказівка на моральні принципи; викликання емпатії; цитування закону або правила; заспокоєння тощо.

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

У наведених далі прикладах виберіть одну правильну відповідь:

1. Нижня кількісна межа малої групи:

- а) 1 особа;
- б) 2–3 особи;
- в) 4–7 осіб;
- г) 12 осіб.

2. Верхня кількісна межа малої групи:

- а) 5–7 осіб;
- б) 9–12 осіб;
- в) 20–30 осіб;
- г) 50–60 осіб.

3. Реально існуюча або уявна група, погляди й норми якої слугують зразком для окремої особистості, — це:

- а) формальна група;
- б) група членства;
- в) референтна група;
- г) велика група;
- г) мала група.

4. У якій із наведених характеристик найбільшою мірою відбито психологічні якості лідера (керівника), необхідні для виконання контролюючої функції:

- а) схильність до спілкування, цілеспрямованість, організованість;
- б) гострота зору, швидкість засвоєння навичок, зосередженість;

- в) критичність розуму, вміння аналізувати, узагальнювати, порівнювати, готовність пам'яті, об'єктивність оцінювання;
- г) гарний почерк, акуратність, точність, високий зріст, працелюбність;
- г) вміння аналізувати, порівнювати, абстрагувати, класифікувати, узагальнювати.

5. Зазначте рядок, в якому йдеться про психологічні якості, найнеобхідніші для успішного здійснення організаторської функції в лідера:

- а) інтеграція;
- б) суспільна енергійність, емпатія, рефлексія, практично-психологічний розум, психологічний такт, організаторські та комунікативні схильності;
- в) акомодация, екстраверсія, інтроверсія, сенситивність, конфліктність;
- г) ригідність, реактивність, активність, пластичність;
- г) чіткі висловлювання, швидке формування навичок, приємний голос, організаторські здібності.

6. Яка з характеристик найбільшою мірою відбиває психологічні якості лідера (керівника), необхідні для виконання контролюючої функції:

- а) схильність до спілкування, цілеспрямованість, організованість;
- б) гострота зору, швидкість засвоєння навичок, зосередженість;
- в) критичність розуму, вміння аналізувати, узагальнювати, порівнювати, готовність пам'яті, об'єктивність оцінок;
- г) гарний почерк, акуратність, точність, високий зріст, працелюбність;
- г) інтровертованість, ригідність, самостійність мислення, рефлексія.

7. Зазначте рядок, в якому йдеться про особливості авторитарного стилю керівництва:

- а) заборони без послаблень, погрози, похвала та покарання суб'єктивні;
- б) справи у групі самі собою;
- в) позиція лідера та заборони — з дискусіями;
- г) інструкції у формі пропозицій.

8. Зазначте рядок, в якому представлено основні напрямки дослідження малих груп у соціальній психології:

- а) соціометричний, інтеракціоністський, соціологічний;
- б) композиційний, функціональний, гуманістичний;
- в) референтний, соціологічний, шкала "групової динаміки";
- г) глоричний, біхевіористичний, соціобіологічний;
- г) акизитивний, когнітивний, інтроспективний.

9. Сукупність різних взаємозалежностей членів малої групи, які є наслідком їх здатності відігравати певну роль та виконувати певні обов'язки, називають підструктурою:

- а) функціональних (рольових) стосунків;
- б) комунікативною;
- в) емоційних міжособистісних переваг;
- г) композиційною;
- г) соціометричною.

10. Сукупність об'єктивно притаманних людині характеристик, яка визначає сприймання її іншими членами групи, її положення у системі групових стосунків, називають:

- а) роллю;
- б) атракцією;
- в) статусом;
- г) авторитетом;
- г) перцепцією.

Творчі завдання

1. Правильні чи неправильні такі твердження:

- а) лідер та керівник — це синоніми;
- б) висування на лідерську позицію обумовлено ефективністю внеску члена групи в розв'язання групового завдання емоційного комфорту групи;
- в) авторитет буває офіційний та реальний;
- г) статус — це становище людини в системі міжособистісних взаємин, які визначають її права, обов'язки та привілеї;
- г) лідер — це соціальна роль окремої особистості в групі;
- д) лідер, керівник, соціометрична зірка — це тотожні поняття.

2. Проаналізуйте думку людини, що говорить про свою референтну групу: "Я без них не уявляю свого життя; коли я один, я не знаю, чим зайнятися".

3. Спостереження показали, що початок формування групи характеризується невизначеністю, тому "для підтримання розмови" члени групи розповідають одне одному цікаві випадки зі свого життя, анекдоти, демонструють ерудицію тощо. Згодом на ґрунті індивідуально-психологічних властивостей виникають два угруповання, одне з яких прагне керувати групою, тоді як друге протистоїть цим спробам. Далі групу об'єднує агресія щодо того її члена, який має найвищий офіційний статус. Відбувається "заколот", у результаті якого встановлюється система міжособистісних стосунків: внесок кожного оцінюється залежно від його ставлення до групових цілей, що активно формуються. Починається друга фаза становлення групи. Спочатку група згуртована, її зусилля спрямовані на узгодження стосунків, підтримання атмосфери єдності. Проте потім у ній знову утворюються угруповання — вже на підставі відмінності в орієнтації на той ступінь близькості, який потрібен для членства в групі. Водночас відбувається процес усвідомлення взаємозалежності членів групи: сприймання члена групи вже не пов'язується з оцінками "добрий" чи "поганий"; згода досягається в результаті дискусії, а не примусу до одностайності.

Чому саме так відбувається формування групи? Які соціально-психологічні явища зумовлюють цей процес?

4. Неодноразові спроби описати "психологічний портрет" лідера, що полегшило б добір організаторів спільної діяльності, не мали успіху: отримані результати було важко узгодити між собою. Властивості темпераменту, характеру, здібностей у кожному випадку істотно відрізнялись.

Чому це відбувалося? Чи реальною була така мета?

5. За даними досліджень, чим згуртованіша група, тим відчутніші зміни відбуваються в поведінці її членів. Якщо один із них порушує групові норми, то карається тим більше, чим далі виходить за визначені цими нормами межі. Високий статус у такій гру-

пі посідає той, хто не лише дотримується норм, а й активно утверджує їх власною поведінкою.

Завдяки чому відбуваються такі зміни в поведінці? Що за цим криється?

6. Коли на Шетлендських островах приймають гостей з Англії, то, пригощаючи його національними стравами, ввічливо вислуховують компліменти, але при цьому спостерігають за емоціями та швидкістю, з якою гість працює виделкою чи ложкою. Таким чином визначають його враження від страв. Дружина фермера, щоб довідатись, як їй знайомий А ставиться до її знайомого В, очікуватиме ситуації, коли А в присутності В розмовлятиме з С. Тоді вона аналізуватиме вираз обличчя А, коли він говоритиме про В з С. Не розмовляючи з В і не будучи об'єктом спостереження останнього, А на якийсь час послабить контроль за собою і виявить, що він насправді відчуває до В.

Свідченням якої особливості поведінки людини в групі є таке спостереження? Які функції воно виконує?

7. Під час опитування солдатів з'ясовувалось їхнє бажання брати участь у бойових діях. Першу групу становили новачки, які служили в підрозділах, що цілком складалися з новобранців. Другу групу становили також новачки, але з підрозділів, що вже брали участь у бойових діях. Членами третьої групи були фронтовики з досвідом ведення бойових дій. Виявилося, що в першій групі "готових вступити в зону безпосередніх бойових дій" було 46 %, у другій — 28, у третій — 15 %.

Чому так сталося? Про що свідчать ці дані?

8. У процесі застосування соціометрії учнів запитували: "До кого з товаришів ти звернешся по допомогу, коли зіткнешся з труднощами при виконанні домашнього завдання?" Потім фіксувалося, до кого ж насправді звертались учні. Було отримано два різновиди даних: якщо у першому випадку були такі, кого ніхто не обирав, то у другому не було. Крім того, реальні вибори здебільшого ґрунтувалися на позитивних, а соціометричні — на негативних емоційних зв'язках.

Яке явище у сфері міжособистісних стосунків ілюструють ці результати? Як вони характеризують соціометрію?

9. На першому етапі дослідження з'ясовували соціометричну картину зв'язків між членами групи. На другому — досліджувані мали схарактеризувати одне одного, послугуючись певною шкалою оцінок. На третьому етапі кожному з них надавалася можливість ознайомитися з думкою про себе, але від суворо обмеженої кількості осіб. Нарешті, у ході четвертого етапу визначався ступінь упевненості кожного в цій думці. Було виявлено, що між результатами першого та другого етапів дослідження зв'язку практично немає. Однак між результатами другого та третього етапів він є, причому кількість виборів, які отримав кожен досліджуваний, корелює з характеристикою, яку він отримав із боку групи. Засвідчено також високий ступінь упевненості досліджуваного в оцінках товаришів.

Яке явище у сфері міжособистісних стосунків досліджувалось? Про що свідчать отримані результати?

10. А. С. Макаренко писав: "Первинний колектив, тобто колектив, який уже не повинен ділитися далі на дрібніші колективи, не може бути меншим 7 і більше 15 осіб. Я не знаю, чому це так, я цього не вираховував. Я лише знаю, що якщо первинний колектив менше 7 осіб, він починає перетворюватися в дружній колектив, у замкнену групу..."

Чи це справді так? Чи є якийсь оптимальний розмір групи ("первинного колективу")?

11. Уявіть, що до вас звертається допитливий учень: "По телебаченню демонстрували цікавий психологічний експеримент. Група із 7 чоловік отримала інструкцію: "Перед вами на аркуші ліворуч накреслено контрольну лінію, а праворуч — три лінії різної довжини. Одна із цих ліній такої самої довжини, як і контрольна. Ви повинні вказати її". Різниця в довжині ліній була настільки очевидною, що помилитися було неможливо. Проте секрет цього експерименту полягав у тому, що всі члени групи, за винятком одного (який, власне, і був досліджуваним), були підставними особами: вони давали заздалегідь узгоджені неправильні оцінки. Виявилося, що близько 30 % досліджуваних погодилися з оцінкою підставних осіб. Отже, в

умовах групового тиску люди свідомо йдуть на обман. Чому серед людей так багато обманщиків? Як же можна вірити людям?"

Що ви відповісте цьому учневі?

12. Група з 5 осіб.

Троє чоловіків (№ 2, № 3, № 4) і дві жінки (№ 1 і № 5).

У результаті соціометричного дослідження кожен (кожна) з них отримали по 4 вибори.

При якій інструкції це можливо?

13. Група з 5 осіб.

Троє чоловіків (№ 2, № 3, № 4) і дві жінки (№ 1 і № 5).

У результаті соціометричного дослідження ніхто з них не одержав жодного вибору.

При якій інструкції це можливо?

14. Група з 5 осіб, у якій двічі проводилося соціометричне дослідження з інтервалом у півроку.

У першому дослідженні ніхто не одержав взаємних виборів, у другому дослідженні кожен член групи одержав по 3 взаємних вибори.

Як ви поясните ці результати?

15. У групі з 15 осіб проводилося соціометричне дослідження.

Факт 1. Ніхто з членів групи не поцікавився його результатами.

Факт 2. За даними експериментального дослідження ніхто в цій групі не одержав взаємних виборів.

Як ви думаєте, чи існує зв'язок між цими фактами? Як кожен із них характеризує структуру групи?

16. **Факт 1.** Після проведення соціометричного дослідження у класі двоє учнів попросили психолога показати їм їхні дані.

Факт 2. Психолог підрахував результати — обидва учні не одержали жодного вибору.

Дайте характеристику цим значенням соціометричних даних для аналізу становища учнів у класі.

17. При проведенні психологом соціометричного дослідження у класі учні відмовилися виконувати інструкцію, аргументуючи це

тим, що в їхньому класі таке дослідження вже проводилося минулого року студентами-практикантами, вони можуть просто сказати, хто скільки одержав виборів.

Як, на вашу думку, цей факт характеризує міжособистісні стосунки в класі? Яка помилка була допущена студентами-практикантами?

18. Визначте, до якого типу належить група із 15 осіб, коли відомо, що:

- а) вони майже не знають одне одного;
- б) їх усіх знає людина, яка не входить у цю групу;
- в) члени групи ніколи не збираються разом.

19. Визначте, до якого типу належить група з 15 осіб, коли відомо що:

- а) ці люди добре знають одне одного;
- б) часто бувають разом;
- в) у них є призначений керівник.

20. Визначте, до якого типу відноситься група з 15 осіб, коли відомо, що:

- а) члени цієї групи знають одне одного;
- б) говорять про свою групу "ми";
- в) працюють разом;
- г) вони вже годину чекають на зупинці приміський автобус, що запізнюється.

21. Визначте, до якого типу групи належить об'єднання людей (7 осіб), що застрягли в ліфті адміністративного будинку в робочий час на четвертому поверсі.

22. У групі немає людини, яка б одержала більше від усіх виборів у соціометричному дослідженні.

Назвіть можливі причини такого результату дослідження.

23. У групі з 15 осіб проведена соціометрія. 5 осіб отримали однакову кількість виборів.

Поясніть результати цього дослідження. Накресліть стратегію дослідження структури даної групи.

24. Ви знаєте про групу, що вона складається з 15 осіб. Думка спостерігачів про неї така: "Там кожен сам по собі, ніякого лідера в них немає".

Як ви будете за допомогою соціометричного дослідження виявляти структуру цієї групи?

25. У процесі проведення соціометричного дослідження декілька досліджуваних не здали анкет.

Які Ваші дії стосовно результатів виборів цих членів групи:

- не будете їх враховувати при обробці;
- проведете повторне дослідження з усією групою;
- проведете індивідуальне анкетування кожного члена групи, що відмовився, або...

26. У двох студентських групах за соціометричною методикою були одержані такі результати.

Група		Одержали	виборів, у	%	
	6 і більше	3–5	1–2	0	Взаємних виборів
Група А	3	42	48	7	38
Група Б	16	39	32	13	59

Яка група за рівнем особистісних взаємин стоїть вище? Сформулюйте психологічно обґрунтовані поради кураторам кожної групи щодо оптимізації міжособистісних стосунків.

27. Група студентів із семи–дев'яти осіб одержала таку інструкцію: "Перед вами два білі аркуші паперу. На лівому — контрольна лінія, на правому — три риси різної довжини під номерами 1, 2, 3. Одна із цих ліній дорівнює контрольній. Ви повинні зазначити номер цієї лінії. Буде дванадцять таких порівнянь. Відповідає кожен по черзі".

Відмінність у довжині поданих відрізків була настільки великою, що при проведених раніше контрольних дослідах, де кожен

досліджуваний був наодинці з експериментатором, ніхто не помилявся. Проте таємниця експерименту полягала в тому, що вся група, за винятком однієї людини, була підставною і одностайно давала заздалегідь погоджені неправильні відповіді.

Визначте, як позначаються відповіді підставної групи на відповідях випробуваного. Чому? Як називається це явище?

Завдання 2.

1. На основі наведеної соціометричної матриці визначте соціометричний статус кожного члена групи.
2. Визначте коефіцієнт взаємності цієї групи. Про що свідчить його значення?
3. Оцініть рівень благополуччя взаємин у цій групі.
4. Сформулюйте напрямки роботи психолога з оптимізації між-особистісних стосунків у групі.

Кого обирає \ Хто обирає	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. Афанасьєв				<u>1</u>				<u>3</u>			2				
2. Большаков	1		<u>2</u>		3										
3. Бокавчук		<u>1</u>		2			3								
4. Голенко	<u>2</u>				<u>3</u>		<u>1</u>								
5. Гущина			3	<u>2</u>		1									
6. Гавриш											1		2		3
7. Гончар		3		<u>2</u>		1									
8. Дроб'язко	<u>1</u>		3	2											
9. Капустіна												2			1
10. Можарська			2									1			3
11. Мусалян		1			3		2								
12. Рижова	1		2		3										
13. Сидоров										1				2	3
14. Томіна				3			1				2				
15. Ющенко		1		2	3										
Всього виборів	4	4	5	7	5	2	4	1	0	1	3	2	1	2	4
В т. ч. взаємних	2	1	1	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0

- г) Дайте соціально-психологічну характеристику вашої студентської групи за різними параметрами класифікації груп. Охарактеризуйте за цими параметрами вашу сім'ю.

Поясніть психологічний зміст висловлювань:

1. "Нет, я не лидер, не трибун,
С толпой взаимно мы прохладны;
Те, кто рожден вести табун,
Должны быть сами очень стадны".
И. Губерман
2. "Однією з характеристик вашого лідерства є масштаб особистостей тих, хто вирішив йти за вами".
Д. Пір
3. "Навіть для того щоб боротися за права особистості, необхідно створити колектив".
Т. Котарбинський
4. "Людина — суспільна істота, її життя немислиме, неможливе у відриві від суспільства, групи, з якими вона пов'язана безліччю найрізноманітніших стосунків".
Р. Роллан
5. "Влада не розбещує людей; але дурні, які залізли на вершини влади, розбещують владу".
Б. Шоу
6. "Прийняття рішення часто свідчить про те, що людина втомилась думати".
Р. Боллен
7. "Чи не є поєднання з десятками — роз'єднанням з десятками та мільйонами".
Л. Толстой

Діагностичний інструментарій

Методика на визначення особливостей лідерських якостей

Інструкція: дайте чіткі відповіді на всі наведені запитання: "так", "ні" або "не знаю".

1. Ще в дитинстві необхідність підкорятися будь-кому була для мене проблемою.
2. Вважаю, що прогрес у науці та культурі неможливий, якщо немає людей, в яких розвинута потреба мати владу над іншими.
3. Гадаю, що справжній чоловік вміє підпорядковувати жінок своїй волі.
4. Відверто кажучи, не люблю, коли близькі виявляють про мене велике піклування.
5. Згоден із твердженням, що справжня натура жінки — покірливість.
6. Можливо, не всі здогадуються, що брати все на себе мені доводиться через постійну турботу про добробут родичів.
7. Вважаю, що більшість проблем виникає тому, що недостатньо лідерів із залізною рукою.
8. У важких ситуаціях, що потребують швидкого розв'язання, мені звичайно не треба багато часу для того, щоб вчинити правильно.
9. Знаю, що можу і люблю керувати іншими людьми.
10. Не вмію і не хочу відкриватися до кінця ні перед ким.
11. Мені приємні мрії про "тиху пристань".
12. Вважаю, що підлеглий повинен уміти виконувати будь-які накази начальника.
13. Можливо, це дивно, але у стосунках із близькими людьми я відчуваю внутрішній опір, коли змушений щось просити.
14. Часто бувають ситуації, коли хтось чекає від мене пояснення, хоча, на мій погляд, все вже ясно.
15. Мені здається, що мій характер подібний до характеру батька (матері), який (яка) був (була) опорою в родині.

Ключ: за кожную відповідь "так" ви отримаєте 10 балів, за кожне "не знаю" — 5 балів, за "ні" — 0 балів.

Тепер підсумуйте кількість балів.

150–100 балів: Ваші відповіді малюють образ "диктатора", який знає, як є і як має бути. Ви вмієте переконувати та керувати іншими,

примусити виконати роботу вчасно. Але іноді щось у погляді, тоні ваших "підлеглих" каже: "Дай відпочити".

99–50 балів. Гармонія та рішучість, мудрість і розрахунок, вміння дати добру пораду — ось ваші головні переваги. Якщо необхідно, то можете керувати. Якщо треба, то робите поступку, враховуючи думки та бажання інших. Але тільки ви знаєте, чи завжди засоби, які ви використовуєте, є гідними.

49–0 балів. Ваші відповіді притаманні "психологічному вужу". Ви здатні проковтнути будь-який докір, навіть тоді, коли це і необов'язково, усім пожертвувати, хоч цього ніхто не вимагає. Часто, відчуваючи власне безвілля, ви здатні на рішучий вчинок. Відчуваючи безпорадність, шукаєте в інших ті риси характеру, яких бракує вам. У цьому для вас — зміст і надія на краще життя.

Тест Томаса Кілмена

(Методика на визначення особливостей поведінки особистості у конфліктних ситуаціях)

Інструкція: дайте відповідь на наступні запитання, тобто відмічайте ті відповіді, що відповідають типовому для вас способу поведінки. Причому довго не замислюйтесь, а відповідайте перше, що вам спаде на думку.

- 1) а) іноді я даю змогу іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання;
б) перш ніж обговорювати те, в чому ми маємо розбіжності, я намагаюся звернути увагу на те, в чому ми обидва згодні;
- 2) а) я намагаюся знайти компромісне рішення;
б) я намагаюся залагодити конфлікт із врахуванням інтересів іншої людини та моїх особистих;
- 3) а) звичайно я наполегливо прагну досягти свого;
б) іноді жертвую своїми особистими інтересами заради інтересів іншої людини;
- 4) а) я намагаюся знайти компромісне рішення;
б) я дбаю, щоб не образити почуттів іншої людини;
- 5) а) коли я залагоджую спірну ситуацію, постійно намагаюся знайти підтримку іншої людини;
б) намагаюся робити все, аби уникнути даремної напруженості;
- 6) а) я намагаюся уникнути неприємностей для себе;

- б) намагаюся досягти свого;
- 7) а) я прагну відкласти розв'язання спірного питання, аби з часом вирішити його остаточно;
 - б) вважаю за можливе поступитися в одному, щоб досягти успіху в іншому;
- 8) а) звичайно я наполегливо прагну домогтися свого;
 - б) спочатку намагаюся визначити, в чому полягають усі скривджені інтереси та спірні питання;
- 9) а) вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якусь розбіжність у стосунках з іншими людьми;
 - б) вживаю всіх зусиль, аби домогтися свого;
- 10) а) я твердо прагну стояти на своєму;
 - б) намагаюся знайти компромісне рішення;
- 11) а) я, по-перше, намагаюся визначити, в чому полягають усі скривджені інтереси та спірні питання;
 - б) прагну заспокоїти іншого і, головним чином, зберегти наші стосунки;
- 12) а) найчастіше — уникаю займати позицію, яка може викликати суперечку;
 - б) даю змогу іншій людині у чомусь залишитися при своїй думці, коли вона також іде мені назустріч;
- 13) а) я пропоную компроміс;
 - б) наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму;
- 14) а) я повідомляю іншому свою точку зору і цікавлюсь його думкою;
 - б) намагаюся довести іншому логіку та перевагу моїх поглядів;
- 15) а) я намагаюся заспокоїти іншого та зберегти наші стосунки;
 - б) прагну зробити все необхідне, аби позбутися напруження;
- 16) а) докладаю зусиль, аби не зачепити почуттів іншого;
 - б) зазвичай прагну переконати іншого у перевагах моєї позиції;
- 17) а) звичайно я наполегливо прагну домогтися свого;
 - б) намагаюся зробити все, аби уникнути марних розбіжностей;
- 18) а) якщо це робить іншого щасливим, я даю йому змогу наполягати на своєму;
 - б) дам іншому можливість залишитися зі своєю думкою, якщо він іде мені назустріч;
- 19) а) по-перше, я намагаюся визначити, в чому полягають всі скривджені інтереси та спірні питання;
 - б) мені подобається, коли інші беруть на себе ініціативу;

- 20) а) намагаюся негайно подолати розбіжності в наших поглядах;
б) прагну знайти найдоцільніший компроміс;
- 21) а) коли я веду переговори, то намагаюся бути уважним до іншого;
б) я завжди схильний до прямого обговорення проблеми;
- 22) а) при розв'язанні проблеми прагну знайти позицію, що задовольнила б нас обох;
б) захищаю свою позицію;
- 23) а) як правило, турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас;
б) іноді даю змогу іншим взяти на себе відповідальність за розв'язання складного питання;
- 24) а) якщо позиція іншого здається йому дуже важливою, намагаюся йти йому назустріч;
б) прагну схилити іншого до компромісу;
- 25) а) я намагаюся переконати іншого у своїй правоті;
б) під час переговорів я прагну бути уважним до аргументів іншого;
- 26) а) як правило, пропоную стати на мою точку зору;
б) майже завжди намагаюся задовольнити інтереси кожного з нас;
- 27) а) найчастіше я прагну уникнути розв'язання проблеми;
б) якщо це зробить іншу людину щасливою, я дам їй змогу наполягти на своєму;
- 28) а) звичайно я наполегливо прагну досягти свого;
б) залагоджуючи ситуацію, я звичайно прагну знайти підтримку в іншого;
- 29) а) я пропоную компроміс;
б) гадаю, що не завжди варто хвилюватися через розбіжність поглядів;
- 30) а) намагаюся не зачепити почуттів іншого;
б) завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб разом з усіма досягти успіху.

- 29) а) я пропоную компроміс;
 б) гадаю, що не завжди варто хвилюватися через розбіжність поглядів;
- 30) а) намагаюся не зачепити почуттів іншого;
 б) завжди займаю таку позицію в суперечці, щоб разом з усіма досягти успіху.

Ключ для опитувальника

Суперництво	Співробітництво	Компроміс	Запобігання	Пристосування
1.			а	б
2.	б	а		
3. а				б
4.		а		б
5.	а		б	
6.			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				
26.	б	а		
27.			а	б
28. а	б			
29.		а	б	
30.	б			а

Мережа Томаса Кілмена

Стиль, за допомогою якого ви намагаєтеся задовольнити власні інтереси	Стиль конкуренції	Стиль компромісу	Стиль співробітництва	Активні дії
	Стиль запобігання		Стиль пристосування	
	Індивідуальні дії		Спільні дії	Пасивні дії

ТЕМА 6. СУЧАСНІ НАПРЯМКИ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПРОБЛЕМИ ПРИКЛАДНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

Перехід до ринкової економіки в Україні стимулює розвиток соціально-психологічних досліджень. Невизначеність багатьох питань, порушених самим життям, привели до того, що в соціальній психології прикладні роботи випереджають фундаментальні наукові дослідження.

У різних галузях науки прикладні дослідження мають ряд загальних прикмет і мету — практичне розв'язання питання, впровадження результатів дослідження у практику для удосконалення певних сторін матеріальної чи духовної діяльності суспільства. Ефективність цих досліджень у багатьох сферах наукової діяльності визначається насамперед економічною ефективністю, тобто прибутком, отриманим від реалізації результатів дослідження. У зв'язку зі специфікою об'єкта дослідження соціальної психології це не завжди може відбуватися швидко, і важко дати однозначну відповідь з приводу можливих результатів упровадження конкретної розробки. У полі зору соціального психолога виявляються різні люди та їхні взаємини, і рекомендації дослідника можуть дати позитивний ефект тільки через певний час.

Основними напрямками досліджень у практичній соціальній психології є дослідження соціально-психологічних проблем: виробництва, управління, масової комунікації, реклами, моди, боротьби із протиправною поведінкою, служби сім'ї, політики тощо.

Дослідження *проблем виробництва* (у першу чергу промислового) спрямовані на вивчення соціально-психологічного клімату колективу (СПК), плинності кадрів, адаптації новачків, задоволеності працею тощо. Кожна із цих проблем припускає емпіричне вивчення цілого комплексу приватних питань. Так, СПК описують через розкриття особливостей трьох видів відносин: по вертикалі (керівник—підлеглий); по горизонталі (члени колективу, його згуртованість, типи і способи розв'язання конфліктів); ставлення до праці (задоволеність працею, ефективність діяльності колективу тощо).

Відносини по вертикалі досліджуються через стилі керівництва; співвідношення ділових та особистих якостей керівника, його ставлення до підлеглих; вивчення конфліктів між керівниками та підлеглими; сприймання керівників підлеглими і навпаки.

Водночас відносини по горизонталі досліджуються у плані: ділових стосунків між членами колективу (вимогливість, взаємодопомога, змагання); міжособистісних стосунків (емоційні зв'язки, психологічний статус, система оцінок і самооцінок, проблема сумісності).

Ставлення до праці досліджується у двох напрямках: загальна задоволеність працею (характером роботи, умовами, зарплатнею, матеріальними та моральними стимулами); намір продовжувати роботу в даному колективі.

Для загальної оцінки клімату дається змістовна інтерпретація даних, отриманих із кожного блоку окремо. На підставі інтегрування даних трьох видів ставлення виділяють чотири типи СПК: сприятливий, суперечливий, середньосприятливий, несприятливий.

Не менш актуальні інші соціально-психологічні проблеми виробництва, зокрема, внутрішня комунікація колективу, проблеми керування та соціального розвитку.

При вивченні внутрішньої комунікації колективу встановлено, що члени невеликих підрозділів (цехів, бригад) можуть бути замкнутими в межах свого колективу і погано інформованими про підприємство в цілому, його плани. Відомо, що знання про підприємство в цілому позитивно впливає на загальну атмосферу в кожному підрозділі, оскільки усвідомлення включеності в більш широкую соціальну структуру створює додаткову мотивацію. Тому необхідно розвивати внутрішню комунікацію підприємства, підвищувати інформованість членів усіх підрозділів про справи підприємства в цілому.

Керівництво є водночас і економічною, і психологічною проблемою. Із соціально-психологічної точки зору керівництво — це процес взаємодії керівника з іншими людьми, в ході й результаті якого забезпечується їхня активна та скоординована участь у досягненні мети управління. Згідно з визначенням Н. Коломінського, управління, або менеджмент — це діяльність, спрямована на створення в інших людей таких психологічних станів, якостей, які сприяють досягненню мети управління.

Український вчений виділяє три категорії управлінських ролей: міжособистісні, інформаційні та ролі, пов'язані з ухваленням рішень. Міжособистісні ролі пов'язані зі змістом лідерства, керівництва; інформаційні ролі — з пізнавально-інтелектуальною роботою менеджера; ролі, пов'язані з ухваленням рішень, передбачають включення оцінювально-порівняльної роботи, емоційно-вольових якостей особистості менеджера. Соціально-психологічний аспект керування включає: дослідження психологічних якостей керівника (із застосуванням тестів та інших методик); співвідношення стилю керівництва та ефективності трудової діяльності; розв'язання конфліктів, що виникають на психологічному рівні; проблеми прийняття групового рішення; аналіз сумісності керівника та колективу.

У сфері боротьби з протиправною поведінкою прикладні дослідження — це частина розв'язання питання про комплексний підхід до процесу виховання. Вони стосуються багатьох юридичних проблем, хоча "поділ праці" між юристами та психологами визначено досить чітко. Зусилля психологів спрямовані на вивчення особливостей профілактики протиправної поведінки та перевиховання осіб, що вчинили злочини.

Наведемо приклад дослідження в цій сфері. Не тільки юристам, а й кожному у процесі спілкування, згідно з поглядами В. Пірожкова, необхідно знати про "прописку" у кримінальній субкультурі. Автор пише, що чим екстремальнішою є ситуація, у якій перебувають люди, тим більше значення приділяється в групі зустрічі та вивченню новачків. На кримінальному жаргоні процедура прийняття новачка у своє середовище називається "пропискою". Це явище поширене в умовах позбавлення й обмеження волі не тільки серед неповнолітніх, а й дорослих людей, а також у середовищі армійської молоді. Основна функція "прописки" — вивчити новачка, виявити ступінь його відповідності даній субкультурі та готовність виконува-

ти її норми, а також визначити його статус, права, обов'язки та місце в соціальному просторі групи (спальні, їдальні, клуби, мікрорайони тощо залежно від виконання певних вимог).

Юнацький максималізм підсилює характер злісної забави, підступної гри, часом дуже жорстокої та небезпечної для фізичного та психічного здоров'я особистості. В армійських умовах "прописка" відбувається, як описує В. Пірожков, з безліччю ритуалів. Існують різноманітні "приколи" для знущання над новачками. Просте биття "салаги" у "дідів" не викликає інтересу, тому вони шукають нових гострих переживань, знаходять будь-який привід, щоб познущатися над новачками.

Праці психолога В. Пірожкова перекладені на багато мов, тому що контроль над такими негативними соціальними явищами повинен бути кваліфікованим; тільки в цьому разі можна розраховувати на його успіх.

"Прописка" — одна із причин дезертирства солдатів, їхньої загибелі в мирний час. Тому необхідно створити в нашому суспільстві нетерпиме ставлення до "дідівщини" в армії, а офіцери повинні виконувати свої прямі обов'язки із формування малої групи в армійських підрозділах.

Психолог, що працює у сфері охорони правопорядку, вивчає такі проблеми:

- умови формування протиправного поведіння особистості (виявлення ролі мікросередовища у формуванні особистості, механізму впливу групи на підлітка, механізму засвоєння норм поведінки тощо);
- виявлення особливостей особистості із протиправною поведінкою, а саме: вплив групи на індивіда, роль конформності правопорушника, дослідження референтних груп (за яких умов втрачають свою привабливість для особистості родина, школа і здобувають значення групи хуліганів);
- розроблення психологічних механізмів проведення допиту;
- застосування засобів позитивного впливу на засуджених осіб.

Соціально-психологічні *служби сім'ї* являють собою ще один напрямок прикладних досліджень. Державна політика, котра проводиться в нашій країні щодо родини, припускає зусилля всього комплексу суспільних наук. Соціальна психологія приділяє увагу родині, розглядає її як приклад природної малої соціальної групи, де особли-

вості такої групи здобувають у сім'ї визначену специфіку. Водночас знання закономірностей функціонування та розвитку малих груп вносить вклад і у вивчення взаємин у родині.

Соціальна психологія вирішує в цій сфері декілька завдань:

- підготовка молодих людей до створення сім'ї (ознайомлення зі специфікою сімейних стосунків, сімейними ролями та їх зміною в епоху НТР, роллю родини як інституту соціалізації дитини);
- участь у роботі "служби знайомства" (однак лише психологія тут не допоможе, потрібна також система державних і суспільних заходів);
- допомога існуючим родинам (кількість розлучень зростає, що свідчить про невміння будувати повсякденні взаємини. При цьому важливо з'ясувати форму та структуру сімейних конфліктів, способи їх розв'язання). Соціальний психолог повинен навчити правильному спілкуванню в родині за допомогою так званого соціально-психологічного тренінгу. Це питання належить до сфери так званих спеціальних сімейних консультацій, що вже функціонують;
- дослідження внутрішньосімейних установок стосовно дітей і проблеми міжособистісної атракції, тобто закономірності формування почуття прихильності, дружби, любові.

Наприклад, батьківська любов — особливе соціальне явище. К. Росс написав цікаву і корисну книгу "Як насправді любити дітей". Любити дитину потрібно беззастережно і щиро. Дитину можна порівняти із дзеркалом. Вона відбиває вашу любов, а не починає любити першою. К. Росс рекомендує зовні виявляти свою любов до дітей за допомогою "очей", міміки, фізичного контакту (дотик, погладжування), пильної уваги до проблем дитини, для чого потрібно виділити час, що належав би тільки їй. Автор порушує актуальну проблему родини — навчитися любити синів. Дослідження показали, що дівчатка до року одержують у 5 разів більше фізичної ласки, ніж хлопчики. Багатьох людей 7–8-літній хлопчик своєю бурхливою енергією та жвавістю дратує, стомлює. Для того щоб бути гарними батьками, ми повинні перебороти в собі ці негативні почуття. Чим позитивнішою є емоційна пам'ять про дитинство в підлітка, тим легше йому перенести важкий період суперечностей дорослішання. К. Росс у своїй книзі постійно нагадує про те, що якщо ми хочемо, щоб наші діти, ставши дорослими, любили нас ніжно і захоплено, ми по-

винні зуміти зробити так, щоб ці перші уроки любові вони одержали саме від нас.

Ще одним напрямком прикладних досліджень у соціальній психології є *вивчення проблем масової комунікації та пропаганди*. Сфера пропагандистської роботи не може розвиватися, не спираючись на наукові розробки, зокрема на соціально-психологічні.

У період демократичних перетворень у суспільстві особливо актуальним стає вплив засобів масової комунікації на свідомість людей, оскільки з їх допомогою пропагуються і прищеплюються нові соціальні цінності та норми. У даний час об'єктами прикладних досліджень є усі компоненти структури комунікативного процесу: комунікатор, повідомлення, аудиторія, канал, ефективність. Найбільш поширені дослідження читачької аудиторії та лекційної пропаганди. Досить повно розроблені питання про особливості контакту комунікатора з аудиторією. Однак багато досліджень мають "локальний" характер і проводяться з ініціативи самих психологів, наукових закладів чи за замовленням окремих студій, телебачення, редакцій газет тощо.

У період демократизації суспільства та підвищення ролі засобів масової комунікації як джерел об'єктивної інформації виникає необхідність в активному функціонуванні підрозділів психологічної служби безпосередньо в теле- і радіостудіях, редакціях газет та журналів.

Професійна *реклама* є наймогутнішим засобом нарощування обсягів реалізації продукції. Для успішної господарської діяльності необхідно, щоб на ринку знали марку того чи іншого підприємства (фірми) не тільки експерти, а й широкі кола споживачів. Зробити це можна за допомогою реклами в газетах, на телебаченні, на популярних конкурсах і змаганнях, на упаковці та засобах доставки вантажів тощо. Рекламна діяльність — це частина маркетингу, що являє собою комплекс заходів дослідження всіх питань, пов'язаних з процесом реалізації продукції.

Маркетинг припускає вивчення торговельно-збутової діяльності підприємства та усіх факторів, що чинять вплив на процес виробництва та просування товарів і послуг від виробника до споживача. З його допомогою керівництво підприємства одержує необхідну інформацію про те, які вироби й чому прагнуть купувати споживачі, про ціни, що влаштовують споживачів, про те, у яких регіонах попит

на дані виробу найвищий, де збут продукції підприємства може принести найбільший прибуток. За допомогою маркетингу визначають, у яке виробництво найбільш вигідно вкласти капітал, де заснувати нове підприємство.

Саме маркетинг дає можливість зрозуміти, яким чином виробник повинен організувати процес збуту своєї продукції, як треба проводити кампанію з просування на ринок нових виробів, будувати стратегію реклами тощо. Він також дає можливість підрахувати різні варіанти ефективності витрат на виробництво та реалізацію виробів і послуг.

Важливим завданням маркетингу є вивчення психології споживача; дослідження мотивів його поведінки на ринку; аналіз ринку підприємства; дослідження продукту (чи виробу, виду послуг); аналіз форм і каналів реалізації продукції; аналіз обсягу товарообігу підприємства; вивчення конкурентів, визначення форм і рівня конкуренції; дослідження рекламної діяльності; визначення найефективніших способів просування товарів на ринку.

Усі процвітаючі американські компанії підсилили стандарти, встановлені федеральним агентством США із захисту прав та інтересів споживачів. Прагнення перевершити найсміливіші очікування споживача — це те, що сьогодні відрізняє найуспішнішого підприємця.

Важливо запропонувати споживачу якісну продукцію підприємства в перший раз. Процвітаючі фірми засвоїли, що для утримання споживача треба робити усе зі "знаком якості". Не можна допускати недоглядів у виробках чи послугах, з якими фірма виходить на ринок.

Покупці очікують від сучасних виробників надійності та безпеки після придбання товару. Ось чому вони хочуть одержати від виробників інформацію про товари, послуги, що їх цікавлять.

Покупці завжди хочуть мати високоякісні товари та послуги, одержувати задоволення. Головне для компанії — робити те, що хочуть споживачі, а не те, що підприємство може випускати. Якщо куплена річ не влаштовує споживача, він повинен мати можливість повернути її. Споживачі не терплять довгих інструкцій щодо того, як їм діяти в ситуації, коли у виробі виявлена несправність, і вважають, що представники фірми повинні бути завжди готові до усунення причини їхньої незадоволеності. Ось чому багато компаній спеціально резервують 5–20 % обсягу продажів на відшкодування споживачам грошей у разі, якщо проданий товар їм не сподобався.

Діяльність *сфери* реклами має такі складові: вивчення товарів чи послуг, що мають бути розрекламованими; запитів споживачів, ринків, що мають бути освоєними; моделювання віддаленої в часі мети; забезпечення асигнувань і розроблення творчого підходу; прийняття тактичних рішень із кошторису витрат при виборі засобів реклами, розроблення графіків публікацій; складання оголошень, включаючи написання тексту, підготовку макета, їх художнє оформлення та виготовлення.

Реклама — це складне явище, котре створюється зусиллями вчених і практиків у галузі економіки і математики, психології та соціології, естетики і лінгвістики та багатьма іншими. Вона зародилася й розвивалася як форма спілкування — безпосереднього чи опосередкованого.

А. Менегетті у книзі "Система та особистість" наголошує на існуванні феномена реклами, який є наслідком сформованості єдності земної культури. Справжніми документами реклами виявилися плакати, наприклад, кока-коли, мартіні, джинсів, пісень тощо.

Рекламний психологічний вплив — це складний багатоступеневий процес, що передбачає кілька етапів: залучення уваги, підтримка інтересу, прояв емоцій, переконання, ухвалення рішення, здійснення купівлі.

Реклама може слугувати не тільки визначеним орієнтиром, а й непрямим регулятором і стимулятором потреб особистості. Практика сучасної реклами не залишає сумнівів у тому, що її основне завдання — керівництво купівельними діями споживачів. А. Менегетті підкреслює, що ніби за помахом чарівної палички реклама показує засіб миттєвого задоволення бажання. Вона полегшує вибір із багатьох пропонованих товарів, визначаючи, який із них кращий, і вербалізує її за допомогою певної мови, в якій слово та дія збігаються. Цей аспект реклами вже чимось подібний до мистецтва.

Стереотипи та розбіжність об'єктивних потреб із суб'єктивними — вихідні позиції рекламного переконання. Товари та послуги наділяються в рекламному зверненні додатковими якостями, що відповідають не стільки об'єктивним потребам, скільки суб'єктивним запитам обраної аудиторії. "Рекламне насіння" у цьому випадку потрапляє на благодатний "грунт" і проростає. Це легко пояснити "приписуванням" визначених якостей послуг, товару під конкретні вірування, звички, традиції.

Основна сила рекламного переконання, що впливає, полягає в мистецькому використанні стереотипів незалежно від їх щирої чи помилкової спрямованості. Багато рекламодавців прагнуть закріпити образ марки, тобто уявну схему сприйняття моделі конкретного товару чи послуги, схему, на яку вони можуть покластися і відповідно до якої можуть вибудувати свою поведінку.

Вивчення індивідуальних потреб — важливий напрямок досліджень. Не менше значення надається аналізу груп споживачів, на основі яких проводиться диференціація ринку. Важливо також досліджувати такі показники, як життєвий цикл родини, соціальний стан і спосіб життя.

Дослідники пропонують ділити споживачів на п'ять категорій залежно від готовності прийняти й апробувати новий товар: активна меншість (2,5 %), ранні послідовники (13,5 %), більшість (34 %), запізнена більшість (34 %) і ті, що відстають (16 %). Дані такого роду можуть стати доброю допомогою для фахівця у сфері реклами.

Не стільки сам товар виявляється основним об'єктом дослідження, скільки його майбутні споживачі та їхні відповідні реакції. Ось чому реклама товару — це те, що формується у сприйманні покупця.

На кожному етапі розроблення й удосконалення товару критерієм його вибору є здатність задовольняти потреби споживача, наприклад, використовується не косметика, а обіцяні нею чари.

Механізм психологічного впливу рекламних звернень відбувається таким чином: викликає інтерес, спонукає бажання та стимулює дії. Чотирьохкомпонентна (увага, інтерес, бажання, дія) або п'ятикомпонентна (додається мотив) формула підкреслює вимоги до впливу реклами на споживача. Ті, хто користується цими формулами, довільно чи мимоволі переносять основний акцент на якість самого рекламного повідомлення як сумарного подразника не з огляду на психологічні особливості потенційних споживачів.

У процесі виділяють три фази: докомунікативну, комунікативну та післякомунікативну. Вітчизняний дослідник Е. Ножин відзначає, що основною особливістю першої фази є "селективність", тобто вибір адресатом такого повідомлення, що максимально відповідає його інтересам, освітньому рівню та цілям у даний момент. Зрозуміло, що докомунікативна фаза в багатьох випадках є вирішальною. Її результатом є те, через які причини повідомлення не становить інтересу і чому адресат відмовляється від ознайомлення з ним

чи, навпаки, вважає повідомлення таким, що відповідає потребам, починає ознайомлення з ним.

За словами А. Менегетті, реклама залишається фактом нав'язливо-позитивним, тому що сприяє єдності народів, єдності культур і об'єднує, насамперед, молодь усього світу. Сьогодні менш залученим до цього процесу є Схід, бар'єри якого до кінця не переборені.

Перехід економіки України на шлях цивілізованого розвитку, на якому швидкість та основні параметри руху визначатимуться механізмами саморегуляції із корекцією з боку держави тільки в неординарних ситуаціях, неможливий без створення системи ринкових відносин, зокрема вільного розвитку *підприємництва*.

Загальноприйнятого визначення підприємництва в сучасній науці поки що не існує. Суттєвими ознаками визначення підприємництва є те, що це, насамперед, інтелектуальна діяльність енергійної та ініціативної людини, котра володіє цілком або частково певними матеріальними цінностями, використовує їх для організації своєї справи. Підприємництву притаманні динамізм, ініціатива, сміливість. Водночас це готовність ризикувати; коли йдеться про реалізацію нових ідей, це бажання вигадувати, зробити щось нове чи поліпшити вже існуюче. Це самостійна, ініціативна, систематична, ризикована діяльність із виробництва продукції, надання послуг із метою одержання прибутку.

Підприємницьку діяльність з погляду психології варто визначити як форму активного ставлення до світу, зміст якої становить його прогресивне перетворення за допомогою енергійних комерційних дій. Саме своєрідність особистості підприємця полягає в тому, що в нього відображення реальності у формі переживань і думок, образів відбувається швидше, точніше і, головне, оптимальніше, порівняно з іншими суб'єктами економічної діяльності.

Підприємницька діяльність, як і будь-яка інша, містить мету, засоби, результат і сам процес діяльності. Природно, що основою підприємницької діяльності є свідомо сформульована мета, але підставою самої мети є мотиви, ідеали та цінності людей. До цілей підприємницької діяльності належить, зокрема, раціональне вкладення капіталів у найефективніші товари, проекти.

Провідною потребою підприємця є самоактуалізація, реалізація свого особистісного потенціалу. Цим справжній комерсант відрізняється від ділка, що прагне до збагачення, а також від дрібного біз-

несмена, для якого підприємництво — лише спосіб підтримання визначеного рівня життя. У бізнес ідуть люди, що володіють розвинутою потребою у великих досягненнях. Вік людини, яка починає підприємницьку діяльність, не має принципового значення. Однак якщо індивідум має необхідні знання та підготовку, то ранній початок підприємницької діяльності дає йому більш широкі можливості для успіху. Є визначені вікові "віхи", коли люди схильні обирати новий життєвий шлях, — приблизно через кожні 5 років у віці від 25 до 50 років.

Мотивація досягнення успіху підприємця протистоїть остраху, невдачі. Прийняття відповідальних рішень залежить від співвідношення цих мотивацій. Якщо друга тенденція домінує, то людина навряд чи стане підприємцем. У мотивації важливе місце посідають також самооцінка, рівень домагань, здатність приймати рішення і йти на ризик. Хороший підприємець відрізняється високою, але досить адекватною самооцінкою, готовністю до автономної діяльності.

Ухвалення рішень — інтелектуальний акт формування послідовності дій, що ведуть до досягнення мети на основі перетворення вихідної інформації в ситуації невизначеності. Подібного роду ситуації в діяльності підприємця постійні; у них перевіряється його здатність йти на ризик, рішучість.

Бізнесмени в Україні думають не тільки про прибуток, а й про довгострокові перспективи свого існування. Вони зацікавлені в прогресивному суспільстві не менше (а можливо, і більше) за інші категорії людей, оскільки тільки в такому суспільстві бізнес, підприємництво можуть нормально існувати і розвиватися.

Важливу роль у підтримці стабільності суспільства та можливості розвитку підприємництва відіграє той образ бізнесмена, що складається в суспільній свідомості. Важливо проаналізувати образ бізнесмена та підприємця, котрі існують у нашій свідомості.

Найбільш поширений стереотип може бути виражений формулою: "Бізнес — брудна справа; бізнесмен — людина нечесна, без совісті та честі, рвач, спекулянт, заклопотаний тільки тим, як би побільше награвувати". Існує і прямо протилежний образ бізнесмена: це борець зі старою системою, який відстоює ідеали ринкової економіки у змаганні з могутньою бюрократією.

Інший погляд на свою діяльність заохочують самі бізнесмени — приємно почуватися героєм, що перемагає дракона. Однак така оцін-

ка не настільки безперечна, як може видатися на перший погляд. По суті, обидва іміджі, незважаючи на розходження, схожі, оскільки виходять з однієї й тієї самої картини світу, що припускає постійну війну. Вони емоційно неспокійні, розуміючи під бізнесом не просто роботу, не одну з професій, а битву: або героя-підприємця з бюрократами, або лиходія-комерсанта з чесними людьми.

Підсилення подібних варіантів сприймання бізнесменів позбавляє їх можливості посісти гідне місце в суспільній свідомості. Необхідно уникати надлишкових емоцій, котрі можуть легко змінювати свою спрямованість. Для сучасної ділової людини бізнес не просто робота — це виклик долі, системі, убогості і навіть багато в чому — непрофесіоналізму у сфері бізнесу. Безсумнівно, у цьому є багато позитивного: саме такий стан дозволяє підприємцям вкладати в роботу стільки сил, енергії, фантазії та запалу, скільки вони ніколи б не вклали, будь для них бізнес заняттям повсякденним. Однак із погляду формування іміджу підприємців корисно зображувати їхню діяльність у спокійніших тонах. Метою підприємців має стати входження їхнього образу в суспільну свідомість як чогось звичного і навіть традиційного. Тільки тоді образ бізнесмена стане адекватним, і йому легко буде дати урівноважену й позитивну оцінку.

А. Менегетті у своїй книзі "Психологія лідера" обґрунтовує значущість особистості щирого лідера. Лідер-підприємець має задатки, що шліфуються за допомогою життєвого досвіду. Щоб діяти ефективно, лідер, як стверджує цей автор, повинен мати збалансованість у чотирьох сферах: особистісний, сімейний, професійний і соціальний. Причину помилки в соціальній сфері варто шукати в одній із перших трьох. А. Менегетті приділяє особливу увагу моралі лідера: підприємець повинен бути шляхетним, щедрим, уміти любити і не бути мстивим. Успішний підприємець завжди креативний, тому що вміє постійно вчитися. Коли труднощі переборені, він розширює сферу своєї діяльності та інтересів.

У нашій країні домогтися дотримання цих вимог непросто, це може відібрати чимало часу, однак саме таку мету повинні поставити перед собою далекоглядні підприємці. Відзначимо, що створенням бажаного спокійно-позитивного образу підприємця ще ніхто не займався. Важливу роль у його наповненні сильними та суперечливими переживаннями відіграє участь бізнесменів України у політиці. Тому перше, що можна рекомендувати, — це уникати будь-якої участі в

політиці. А якщо ми ставимо собі за мету зробити бізнес професією, яку можна порівняти із професією лікаря чи агронома, ми повинні намагатися бути аполітичними, як і вони.

Взаємозв'язок бізнесу та політики добре вкладається у відомий стереотип мафії, що підкупила політиків і через них таємно керує країною. Будь-які політичні акції бізнесменів, які мають навіть короточасний позитивний ефект, у довгостроковій перспективі спричиняють небажані наслідки.

Робиться припущення про те, що люди приходять у бізнес з тіньової економіки та злочинного світу. Безсумнівно, такі випадки є, але це не означає, що всі бізнесмени в минулому злочинці. Багато хто з них до "перебудови" не мали грошей, посад і були звичайними викладачами, програмістами, інженерами тощо.

Бізнесмени досить часто виступають у засобах масової інформації, але говорять здебільшого про свою організацію, про політику, про економічну ситуацію і дуже рідко — про себе. Чесна розповідь про себе: хто вони, що привело їх у бізнес, як вони живуть і працюють, яка в них родина, діти тощо, — могла б допомогти їм. Відомо, що закритість породжує міфи: чим менше люди знатимуть про бізнесменів, тим більше негативних чуток вони створюватимуть. Навпаки, саморозкриття сприяє взаєморозумінню.

Під час розповіді про себе бізнесмену бажано говорити і про свою зарплату, спосіб життя. Важливо дати правдиву інформацію: вона буде сприйматися краще, нейтралізує ті чулки, що поширюють люди. Велику роль відіграє і чисто людська відкритість бізнесмена. Якщо він зможе розповісти про ті страхи і сумніви, що в нього були, про той азарт, що він відчував, коли починав свою справу, то стане ближчим і зрозумілішим непрофесіоналу.

Більшість людей погано розуміють, що таке акції, статутний капітал, акціонерне товариство тощо. Коли вони чують цифри з багатьма нулями, у них виникає відчуття, що ці мільйони перебувають у кишенях керівників фірм, бірж, брокерів. Украй корисно давати послідовні пояснення сутності бізнесу: пояснити різницю між готівкою та акціями, показати, звідкіля береться первинний капітал тощо. Важливо показувати основні напрямки благодійної діяльності і спонсорських акцій.

Підприємцем може стати кожен, але не кожний може бути успішним. Тому не слід пропагувати ідею загального підприємництва.

Важливо, щоб держава надала усім рівні можливості для одержання знань у цьому напрямку і шанс застосувати їх на практиці.

Створений сьогодні образ українського підприємця повинен передбачати і його відповідальність перед суспільством, а не лише швидке збагачення, котре є не самоціллю, а доказом його успіху.

Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять теми

1. *Здатність особистості ефективно взаємодіяти з оточенням у системі міжособистісних стосунків, орієнтуватися в соціальних ситуаціях, правильно визначати індивідуальні особливості та емоційні стани інших людей, вибирати адекватні засоби у процесі взаємодії з ними, називають:*

- а) соціально-психологічне супроводження;
- б) ефективним стилем керівництва;
- в) соціальні здібності;
- г) соціально-психологічною компетентністю;
- г) соціальним умінням.

2. *Процес поширення інформації (знань, духовних цінностей, моральних та правових норм) на чисельно великі роззосереджені аудиторії, називається у соціальній психології:*

- а) спілкуванням;
- б) поширенням інформації;
- в) масовою комунікацією;
- г) взаємодією;
- г) інтеракцією.

3. *Пристосування людини та соціальної групи до умов соціокультурного середовища, що постійно змінюється, називають:*

- а) адаптивною поведінкою;
- б) соціальною адаптацією;
- в) адаптаційним синдромом;
- г) соціокультурною адаптацією;
- г) адаптаційним потенціалом.

4. *Теорія та практика виявлення соціально-психологічних характеристик груп людей у соціальній психології називається:*

- а) соціально-психологічною діагностикою;

- б) соціально-психологічними явищами;
- в) соціальною рефлексією;
- г) соціально-психологічним спостереженням;
- г) соціальною психологією.

5. Соціально-психологічні явища та процеси, які виникають у процесі взаємодії, спілкування та взаємостосунків членів сім'ї як представників певної групи, називають:

- а) сімейною психотерапією;
- б) консультуванням сім'ї;
- в) психологією сімейних взаємовідносин;
- г) психологією міжособистісних стосунків;
- г) психологією малої групи.

6. Соціально-психологічні явища та процеси, які супроводжують рекламну діяльність, називають:

- а) психологією соціального впливу;
- б) психологією масової комунікації;
- в) психологією етнічних спільностей;
- г) психологією реклами;
- г) психологією сприймання рекламних образів.

7. Психологія політики — це соціально-психологічні явища та процеси, які:

- а) характеризують вплив людей одне на одного;
- б) пояснюють особливості руху та поширення інформації в суспільстві;
- в) виникають у процесі взаємодії, взаємсприймання, спілкування та взаємостосунків різних класів;
- г) пояснюють виникнення та функціонування у процесі взаємодії та спілкування конкретних особистостей;
- г) характеризують діяльність та поведінку людей у боротьбі за владу та в інтересах конкретних політичних організацій.

8. Галузь соціальної психології, яка ставить собі за мету вивчення специфіки стосунків між членами початкового осередку людського суспільства, називають психологією:

- а) конфліктних стосунків;

- б) управління;
- в) сім'ї;
- г) політики;
- г) соціального впливу.

9. Цілісний і безперервний процес вивчення та аналізу всіх суб'єктів праці та життя, які потрапляють в об'єктивне поле діяльності конкретного практичного психолога або психологічної служби, називають:

- а) соціоаналізом;
- б) соціальністю;
- в) соціально-психологічною компетентністю;
- г) соціально-психологічним супроводженням;
- г) соціокультурною адаптацією.

10. Галузь соціальної психології, яка вивчає психологічні особливості людей як представників різних етнічних спільностей, називається психологією:

- а) релігії;
- б) атеїзму;
- в) християнства;
- г) етнічною;
- г) національною.

11. Соціально-психологічною службою на виробництві називають:

- а) систему науково обґрунтованих організаційних видів діяльності із впровадження здобутків психологічної науки у виробництво;
- б) систему антропологічних, психологічних і соціальних знань, вмінь та навичок, здатність розуміти психіку виробників, вміння спілкуватися з ними;
- в) вид допомоги, яку надає кваліфікований психолог одній особі або групі осіб на виробництві в оптимізації їх психофізіологічних станів, пізнавальних процесів, поведінки, спілкування, реалізації індивідуальної та групової виробничої діяльності;
- г) науково-практичну систему підготовки особистості до свідомого професійного самовизначення;

- г) різновид діяльності психолога, що зумовлює найголовніші зміни у психічних рисах клієнта.

Творчі завдання

1. Один учений виклав сутність своєї теорії у вигляді тез. У кожної людини були батьки (або ті, хто їх заміняв), і вона зберігає в собі набір станів "Я", які повторюють стани "Я" її батьків. Усі люди (зокрема й діти) здатні на об'єктивне перероблення інформації за умови, що активовані відповідні стани їхнього "Я". Будь-яка людина колись була молодшою, тому вона несе у собі враження минулих років, які за певних умов можуть активуватись. За теорією, ці стани визначають спілкування людини з іншими. Зрозуміти особливості такого спілкування та допомогти клієнту покликаний спеціальний аналіз.

Що це за аналіз? Як у цьому випадку надається психологічна допомога?

2. У попередніх експериментах із залученням значної кількості досліджуваних було виділено задачу, яку, працюючи індивідуально протягом 30 хв., не міг розв'язати жоден із них. Потім їх об'єднали в діади, тріади тощо і вони вже спільно розв'язували ту саму задачу. Виявилося, що близько 70 % учасників дослідіу знайшли розв'язок, не виходячи за межі того самого часу.

Про що свідчать результати цього експерименту? Як їх можна пояснити?

3. Старшокласникам пропонували перекладати тексти-діалоги з іноземної мови та заучувати свої ролі. При індивідуальному відтворенні вони виявили менш високу продуктивність, ніж при спілкуванні. Проте детальніший аналіз показав, що це стосувалося лише середніх за здібностями учнів, які в цьому випадку піднімалися до рівня сильніших. Успішність останніх порівняно з їх індивідуальними досягненнями навіть зменшувалася.

Про що свідчать результати цього експерименту? Як їх можна пояснити?

4. Четверо досліджуваних брали участь у грі, за умовами якої кожен учасник міг зробити у розв'язання завдання внесок, тотожний

внеску інших. Після завершення гри один випадково обраний гравець нагороджувався як такий, що досягнув найкращих успіхів. Коли досліджуваних спитали, хто, на їхню думку, зробив найбільше для досягнення мети гри, переважна більшість називала саме того, хто отримав нагороду.

Як пояснити результати цього експерименту? На яку закономірність спілкування вони вказують?

5. На магнітофонну плівку були записані 38 фраз, зачитаних акторами. Одну фразу, наприклад, з відповідною інтонацією говорив чоловік: "Дуже добре, хлопці, виходьте і покажіть їм", інша була сказана голосом маленької дівчинки: "Хтось зламав мою ляльку", третя — офіційним тоном: "Зачиніть, будь ласка, двері". Досліджувані мали визначити вік, стать, рід занять кожного мовця, висловити припущення про його індивідуально-психологічні особливості та ситуацію мовлення. В результаті переважна більшість оцінок збіглася. Так, прослухавши першу фразу, 90 % досліджуваних вирішили, що її сказав тренер, людина вольова і відповідальна, звертаючись до футболістів перед виходом на поле.

Які психологічні механізми спілкування виявляють себе у цьому випадку? Який бік спілкування вони характеризують?

6. Під час опитування респондентів, які мали різні житлові умови, з'ясувалося, що ті, хто мешкав в ізольованій квартирі або окремій кімнаті, мали нижчі показники задоволеності життям і сімейними стосунками, ніж ті, в кого не було власного житла. Вони навіть були менше задоволені житловими умовами і не лише частіше відзначали наявність сімейних конфліктів, а й вказували на неможливість їх уникнення.

Як можна пояснити цей факт? Як він характеризує сутність спілкування?

7. Піддослідних мишей позначали, що давало змогу спостерігати за їхньою поведінкою та оцінювати ступінь їхньої "готовності" рушити до місця, де покладено їжу і де вони можуть зустрітися з іншими членами зграї. Найвищу оцінку дістав ватажок зграї (миша "альфа"). Виокремилася також миша "омега", готовність якої була дуже низькою: вона очікувала, доки позасинають усі інші особини і лише тоді

вирушала по їжу. Оцінки інших членів зграї засвідчили існування досить чіткої ієрархії у взаєминах між ними. Якщо ці оцінки позначити на графіку, то точки від миші "альфа", яка посідає місце у верхньому лівому куті, до миші "омега", що перебуває у нижньому правому куті, відповідають спаду майже по прямій лінії. Встановлено, що оцінка миші "омега" не змінюється залежно від розміру групи — її місце на графіку зміщуватиметься праворуч. Однак оцінка миші "альфа" у цьому випадку знизиться. Якщо ж процес скупчення мишей на одній території триватиме, "альфа" може досягти рівня "омеги". Зграя в цьому випадку приречена на вимирання: немає ні взаємодії, ні розмноження. Коли "омегам" поліпшили умови життя (ізолювали від зграї і покращили харчування), їхня активність ще суттєвіше зменшилась, і вони померли від голоду при наявності достатньої кількості їжі.

Про що свідчать ці дані? Що вони дають для розуміння природи та закономірностей людського спілкування?

8. Індіанці тарахумара проживають на території малозаселеної Сьєрра-Мадре-де-Чьяпас у Мексиці невеликими сім'ями на відстані майже десять миль від сусідів. Уже шестилітній хлопчик, харчуючись розтертою кукурудзою, пасе овець протягом одного-двох тижнів, не зустрічаючи жодної людини. Члени таких сімей лише тоді спілкуються з сусідами, коли накопичують достатньо сировини для варіння пива. Тоді індіанець може прибігти (назва "тарахумара" походить від слова "бігти") до сусіда й запросити його на бенкет. Замість того щоб привітати сусіда, повернутися до нього обличчям, він сідає до нього спиною, а коли той проходить повз нього, вітається: "Сикіа!" Сусід не відповідає, і лише коли вдруге минає гостя, говорить: "Сикіава!" Поступово вони стають обличчям один до одного, і їхня сором'язливість змінюється на вибухи нестримного сміху, які супроводжуються підкиданням пальцями піску та жвавим жестикулюванням.

Як цей приклад характеризує природу спілкування? Чому індіанці тарахумара спілкуються саме так?

9. При доборі кандидатів у члени екіпажу для тривалого космічного польоту обов'язково враховують ступінь сумісності майбутніх космонавтів. Хоча для цього проводиться тестування,

все ж головним показником є результати експерименту, який моделює спільну діяльність кандидатів в умовах тривалої повної ізоляції від зовнішнього світу. Проте й у такий спосіб подекуди не вдається уникнути конфліктів і непорозумінь, що наявні під час космічного польоту. Наприклад, члени одного з екіпажів "Аполлона", які повернулися на Землю, більше ніколи не збиралися разом.

Чому так трапляється? На чому ґрунтується сумісність?

10. Визначався ступінь сприятливості міжособистісних стосунків у трьох бригадах, що працювали з різною ефективністю. Одна з них, як було попередньо встановлено, досягла високого рівня групового розвитку, друга — середнього, третя — низького. З'ясувалося, що в першій бригаді зв'язок між ефективністю спільної діяльності та міжособистісними стосунками був позитивний, у другій — негативний, у третій його взагалі не було.

Як пояснити отримані результати? Яку закономірність вони засвідчують?

11. Дві групи досліджуваних виконували завдання, метою якого була узгоджена регуляція напруги кількох електричних лампочок. Першу групу становили студенти, які мали достатній досвід спілкування та спільної діяльності, другу — студенти, що раніше не знали одне одного. Після завершення роботи досліджуванним пропонувалось оцінити внесок кожного, зокрема і свій, у спільний результат. Виявилося, що при успішному виконанні завдання оцінки в обох групах збігалися і загалом об'єктивно відображали внесок кожного. Проте при невдачі ступінь збігу та об'єктивності оцінок був вищий у першій групі і значно нижчий у другій.

Чому так сталося? Яке явище у сфері міжособистісних стосунків виявляє себе таким чином?

12. Спортсмени оцінювали внесок тренера в ділове й емоційне об'єднання команди та ступінь його особистого впливу на її членів. Виявилася, що такі оцінки залежали від рівня групового розвитку команди. Члени команд високого рівня відзначали значний внесок тренера в інтеграцію команди, його високу активність та особистий вплив на спортсменів. Члени команд низького рівня розвитку бачили у своєму тренерові дезорганізатора у сфері емоційних, передусім

ділових стосунків, але визнавали його особистий вплив. У свою чергу, тренери, які працювали неефективно, не лише сприймали своїх підлеглих як дезорганізаторів у цих сферах, а й вважали їх безініціативними.

Як пояснити ці результати? На яку закономірність вони вказують?

13. На першому етапі дослідження з'ясовувались уявлення вчителів однієї школи про властивості особистості, які якості мають бути в "ідеально вихованого" учня. Після цього визначався ступінь збігу таких уявлень. Другий етап давав відповідь на запитання, якими моральними критеріями керуються вчителі у виховній роботі з конкретними учнями та наскільки єдині ці критерії. Було встановлено, що такі критерії більш узгоджені між собою, ніж уявлення про те, яким "має бути" учень. Інакше кажучи, вимоги педагогів до учнів, що реально втілювались у їхній педагогічній діяльності, виявились одноріднішими, ніж їхні уявлення про те, якими ці учні повинні бути.

Як пояснити цю закономірність? Яке соціально-психологічне явище вивчалось у такий спосіб?

14. Група студентів із семи–дев'яти чоловік одержала таку інструкцію: "Перед вами два білі аркуші паперу. На лівому — контрольна лінія, на правому — три риси різної довжини під номерами 1, 2, 3. Одна із цих ліній дорівнює контрольній. Ви повинні зазначити номер цієї лінії. Буде дванадцять таких порівнянь. Відповідає кожен по черзі". Різниця в довжині поданих відрізків була настільки великою, що при проведених раніше контрольних дослідах, де кожен досліджуваний був сам-на-сам з експериментатором, ніхто не помилявся. Проте секрет експерименту полягав у тому, що вся група, за винятком одного учасника, була підставною і одностайно давала заздалегідь погоджені неправильні відповіді.

Визначте, як позначаються відповіді підставної групи на відповідях випробовуваного. Чому? Як називається це явище?

15. Американський психолог Пауль Нільсон показав п'ятьом різним групам студентів університету одну й ту людину, кожного разу присвоюючи їй нові звання і титули, а потім попросив студентів визначити "на око" її зріст. Результати виявилися вражаючими. Коли лю-

дина була пред'явлена як студент, зріст незнайомця досягав у середньому 171 см, але варто було назвати її асистентом кафедри, як зріст піднявся до 178 см. При званні "старший викладач" зріст "переважив" за 180 см. Нарешті зріст "професора" став 184 см.

Яку назву одержало це явище у психології? Розкрийте його сутність. У яких сферах сучасного життя використовують цей соціально-психологічний феномен?

16. Журналіст написав про злочин наступне: "Пограбування здійснив колектив рецидивістів під керівництвом Коваленка". Редактор газети закреслив вираз колектив і зробив зауваження журналісту.

У чому полягає з точки зору соціальної психології помилка журналіста? Як треба було б написати?

17. Е. Фромм вважав, що більшість людей у демократичних країнах насолоджується свободою та автономією, але платять за це самотністю, відсутністю почуття безпеки та відчуженістю.

Дайте психологічне пояснення цього явища. Які тенденції щодо цього ви спостерігаєте в Україні?

Поясніть психологічний зміст висловлювань

1. "У всіх галузях людської діяльності тільки ті напрямки досягають блискучого розвитку, які перебувають у живому зв'язку з потребами суспільства".

М. Чернишевський

2. "У нас реклама скомпрометована більше, ніж будь де і не тому, що російська публіка зазнавала нападу експлуататорів і хижаків на її кишені сильніше, ніж за кордоном, а через те, що моральний, психологічний вплив самого суспільства, його негативне та недовірливе ставлення до кожного нескромного, нахабного, спокусливого викрикування значно сильніше у Росії, аніж деінде".

А. Веригін

Діагностичний інструментарій

Методика визначення стилю керівництва трудовим колективом

Розроблена В. Захаровим на основі опитувальника А. Журавльова. Основна методика складається із 27 груп тверджень, що відбивають різні аспекти взаємодії керівництва та колективу.

Методика спрямована на визначення стилю керівництва трудовим колективом. Порядок тестування міститься в інструкції.

Інструкція. Опитувальник містить 16 груп тверджень, що характеризують ділові якості керівника. Кожна група складається з трьох тверджень, позначених літерами а, б, в. Вам належить уважно прочитати всі три твердження в кожній групі й вибрати одне, котре найбільшою мірою відповідає вашій думці про керівника. Відзначте обране твердження на опитувальному аркуші знаком "+" під відповідною літерою.

Якщо ви оцінюєте одночасно двох чи декількох керівників, порівняєте їх між собою за наведеними трьома твердженнями, вибравши по одному із тверджень, що характеризують кожного керівника (чи одне твердження, яке характеризує двох чи кількох керівників), і відзначте вашу думку про кожне на опитувальному листі різними знаками: 0; +; -. Не пишіть на опитувальнику! Ставте оцінки тільки на аркуші відповідей!

ТЕКСТ ОПИТУВАЛЬНИКА

№ п/п	а	б	у
1	Керівник вимагає, щоб про всі справи доповідали саме йому	Намагається усі справи вирішувати разом з підлеглими, одноосібно вирішує тільки найтерміновіші та найоперативніші питання	Деякі важливі справи вирішуються фактично без участі керівника, його функції виконують інші
2	Завжди щось наказує, розпоряджається, але ніколи не просить	Наказує так, що хочеться виконати його наказ	Не вміє наказувати
3	Намагається, щоб його заступники були кваліфікованими фахівцями	Йому байдуже, хто працює в нього заступником, помічником	Домагається безвідмовного виконання і підпорядкування від заступників, помічників
4	Цікавиться тільки виконанням плану, а не ставленням людей один до одного	У роботі не зацікавлений, підходить до справи формально	Вирішуючи виробничі завдання, намагається створити хороші стосунки між людьми в колективі
5	Напевно, він консервативний, тому що боїться нового	Ініціативу підлеглих він не сприймає	Сприяє тому, щоб підлеглі працювали самостійно
6	На критику звичайно не ображається, прислухається до неї	Не любить, коли його критикують і не приховує цього	Вислуховує критику, навіть збирається вжити заходи, але нічого не робить
7	Складається враження, що він боїться відповідати за свої дії, бажає зменшити свою відповідальність	Відповідальність розподіляє між собою і підлеглими	Одноосібно приймає або скасовує рішення
8	Регулярно радиться з підлеглими, особливо з досвідченими працівниками	Підлеглі не тільки радять, а й можуть давати вказівки своєму керівнику	Не допускає, щоб підлеглі радили йому, а тим більше заперечували

№ п/п	а	б	у
9	Звичайно радиться із заступниками, але не з підлеглими	Регулярно спілкується з підлеглими, говорить про стан справ у колективі, про труднощі, які треба подолати	Для виконання роботи йому нерідко доводиться умовляти своїх підлеглих
10	Завжди звертається до підлеглих чемно, доброзичливо	У спілкуванні з підлеглими часто виявляє байдужість	Стосовно підлеглих буває нетактовним і навіть грубим
11	У критичних ситуаціях погано справляється зі своїми обов'язками	У критичних ситуаціях, як правило, переходить на твердіші методи керівництва	Критичні ситуації не змінюють способу його керівництва
12	Сам вирішує навіть ті питання, з якими не зовсім добре ознайомлений	Якщо чогось не знає, то не боїться цього виявити і звертається по допомогу до інших	Не може діяти самостійно, а чекає “підштовхування” з боку
13	Мабуть, він не дуже вимоглива людина	Він вимогливий, але справедливий	Про нього можна сказати, що він буває занадто суворим і навіть прискіпливим
14	Контролюючи результати, завжди зауважує позитивний бік, хвалить підлеглих	Завжди дуже суворо контролює роботу підлеглих і колективу в цілому	Контролює роботу від випадку до випадку
15	Уміє підтримувати дисципліну і порядок	Часто робить підлеглим зауваження, виносить догани	Не може впливати на дисципліну
16	У його присутності підлеглим постійно доводиться працювати в напрузі	З ним працювати цікаво	Підлеглими не керує

ОПИТУВАЛЬНИЙ ЛИСТ

Оцінюється:

1	а	б	у	9	а	б	у
2	а	б	у	10	а	б	у
3	а	б	у	11	а	б	у
4	а	б	у	12	а	б	у
5	а	б	у	13	а	б	у
6	а	б	у	14	а	б	у
7	а	б	у	15	а	б	у
8	а	б	у	16	а	б	у

Інтерпретація

Директивний компонент — Д

Орієнтація на власну думку й оцінку. Прагнення до влади, впевненість у собі, схильність до твердої формальної дисципліни, велика дистанція з підлеглими, небажання визнавати свої помилки. Ігнорування ініціативи, творчої активності людей. Одноосібне прийняття рішень. Контроль за діями підлеглих.

Компонент потурання (пасивного невтручання) — П

Поблажливість до працівників. Відсутність вимогливості, суворості дисципліни, контролю. Ліберальність, панібратство з підлеглими. Схильність перекидати відповідальність у прийнятті рішень.

Колегіальний компонент — ДО

Вимогливість і контроль сполучаються з ініціативним і творчим підходом до виконуваної роботи і свідомим дотриманням дисципліни. Прагнення делегувати повноваження і розділяти відповідальність. Демократичність в ухваленні рішення.

КЛЮЧ

№	а	б	у	№	а	б	у
1	Д	К	П	9	Д	К	П
2	Д	К	П	10	К	П	Д
3	К	П	Д	11	П	Д	К
4	Д	П	К	12	Д	К	П
5	П	Д	К	13	П	К	Д
6	К	Д	П	14	К	Д	П
7	П	К	Д	15	К	Д	П
8	К	П	Д	16	Д	К	П

Застосування методики не потребує індивідуального тестування. Її можна використовувати в комплекті тестів; особливо ефективно її використання при соціометричному опитуванні з метою оптимізації соціально-психологічного клімату в колективі.

МЕТОДИКА А. Ф. ФІДЛЕРА

Методика використовується для оцінки психологічної атмосфери колективу. В основі лежить метод семантичного диференціала. Далі подано бланк методики. Відповідь на кожний із 10 пунктів шкали оцінюється ліворуч, праворуч від 1 до 8 балів. Чим лівіше розташований знак *, тим нижчий бал, тим сприятливіша психологічна атмосфера в колективі. Підсумковий показник коливається від 10 (найкраща оцінка) до 80 (найгірша).

На підставі індивідуальних профілів створюється середній профіль, що і характеризує психологічну атмосферу в колективі. Методика цікава тим, що допускає анонімне обстеження, а це підвищує її надійність. Надійність зростає й у сполученні з іншими методиками (наприклад, соціометрією).

Приклад заповненого бланка методики

Шановний учаснику дослідження! У табл. 1 наведені протилежні за змістом пари слів, за допомогою яких можна описати атмосферу у вашому колективі. Чим ближче до правого чи лівого слова в кожній парі ви поставите знак *, тим більше виражена ця ознака у вашому колективі.

Таблиця 1

	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Дружелюбність		*							Ворожість
2. Згода			*						Незгода
3. Задоволеність			*						Незадоволеність
4. Продуктивність		*							Непродуктивність
5. Приязнь			*						Відчуженість
6. Співпраця				*					Неузгодженість
7. Взаємопідтримка				*					Недоброзичливість
8. Захопленість					*				Байдужість
9. Цікавість				*					Нудьга
10. Успішність			*						Неуспішність

Дякуємо за участь у дослідженні!

СЛОВНИК ОСНОВНИХ ТЕРМІНІВ І ПОНЯТЬ

Авторитарний стиль поведінки — концентрація влади, що ґрунтується в основному на авторитеті керівника, надмірному нав'язуванні своєї волі колективу.

Авторитарність — соціально-психологічна характеристика особистості, що відображає її прагнення домінувати у групі, максимально підкорити своєму впливу партнерів.

Авторитет — високий статус особистості в групі, колективі, який проявляється як загальновизнаний неформальний вплив особистості (групи) на сталу систему соціально-психологічних стосунків.

Агресивність (ворожість) — особистості з цією ознакою притаманні імпульсивність поведінки, гнів, злість, прагнення заподіяти іншому фізичну та моральну шкоду.

Адаптація — процес пристосування організму, особистості до змін умов життя, діяльності за допомогою фізіологічних, психічних і соціальних реакцій, спрямованих на створення передумов нормального функціонування у незвичних умовах.

Адаптація соціальна — пристосування людини або групи до умов та вимог соціального середовища.

Адекватна поведінка — поведінка особистості (групи), що відповідає встановленим у групі, колективі нормам міжособистісних стосунків.

Ажитация — нервові збудження, неспокій, пов'язані з розгубленістю, що проявляється у людей при несприятливих, неприємних чи небезпечних обставинах, під час стихійного лиха, аварійних ситуацій тощо.

- Аксрипція** — певна характеристика індивіда (статус, професія, дохід), що визначається не його власним досягненням, а його ставленням.
- Альтруїзм** — риса особистості, яка спонукає людину безкорисливо допомагати іншим людям.
- Аморалізм** — нігілістичне ставлення до загальнолюдських моральних цінностей, принципів.
- Амплуа** — посада, вид діяльності, роль.
- Андрогінія** — успішне поєднання в особистості традиційно чоловічих і традиційно жіночих якостей.
- Аномія** — апатія, відчуження від соціального нормативного середовища.
- Антисоціальні явища** — явища соціального життя, які суперечать загальноприйнятим нормам (тероризм, алкоголізм, наркоманія, злочинність тощо.)
- Антиципація** — здатність людини передбачувати результати подій та прогнозувати явища.
- Апатія соціальна** — крайня форма соціальної пасивності людини, відкидання будь-яких форм політичної участі.
- Аперцепція** — залежність сприймання від загальної спрямованості та попереднього досвіду людини.
- Асоціальна поведінка** — поведінка, яка суперечить нормам, що прийняті у групі та суспільстві.
- Асертивність** — соціальна якість людини, що проявляється в орієнтації на компроміс і співробітництво як провідні стратегії взаємодії та не спрямовані на шкоду іншим і собі.
- Атракція** — здатність особистості приваблювати інших, викликати симпатію, що є механізмом формування прив'язаності, дружби.
- Аттитюд** — соціальна установка, що проявляється як оцінка себе, інших людей та подій через певні думки, емоції.
- Афіліація** — потреба у спілкуванні, в емоційних контактах; прагнення відчувати єдність з іншими людьми.
- Афект неадекватності** — стійкий негативний емоційний стан людини, який виникає внаслідок неуспіху в діяльності і характеризується або ігноруванням самого факту неуспіху, або небажанням визнати себе винуватим.

Афектація — удаваність, неприродність у поведінці людини, манерах, мові та жестах, надмірна активність, ознака нещирості у спілкуванні, поведінці.

Бар'єр психологічний — психологічні прояви (сором, почуття провини, занепокоєння, низька самооцінка тощо), що перешкоджають ефективній діяльності, спілкуванню, реалізації особистісних потенцій.

Бар'єр розуміння — взаємопорозуміння між людьми, яке викликається тим, що одне й те саме явище має для них різне особисте значення, це створює перешкоди для розвитку взаємодії.

Бесіда — метод соціально-психологічного дослідження що застосовується з метою вивчення особливостей людини, передбачає отримання інформації про особистість на основі вербальної комунікації з нею, членами колективу та оточенням.

Вербалізація — словесний опис того, що людина бачить, відчуває, робить або намагається робити.

Взаємовідношення — взаємна позиція однієї особистості до іншої, позиція особистості по відношенню до спільноти.

Взаємодія — процес безпосереднього або опосередкованого впливу суб'єктів один на одного, який породжує причину обумовленості їхніх дій і взаємозв'язок.

Визнання — висока оцінка іншими людьми результатів діяльності особистості, що дає їй задоволення і викликає почуття самоповаги.

Взаємостосунки міжособистісні — суб'єктивні зв'язки та стосунки, які існують між людьми у суспільстві.

Гендер — соціально-біологічна характеристика людини, за допомогою якої дається визначення понять "чоловік" та "жінка".

Гендерні дослідження — вивчення інтелекту, почуттів та особливостей поведінки і діяльності представників чоловічої та жіночої статі.

Гендерні ролі — набір очікуваних зразків (норм) поведінки представників чоловічої або жіночої статі.

Група-конгломерат — найнижчий рівень розвитку об'єднання людей, коли її члени ще не усвідомили єдиної мети своєї спільної діяльності.

Група реальна — сукупність людей, які перебувають у загальному просторі й часі та поєднані одне з одним емоціями, думками й способом поведінки.

Група референтна — реальна чи умовна група людей, система норм, цінностей та оцінок якої є еталоном для індивіда і на яку він орієнтується у своїй поведінці й самооцінці.

Група умовна — об'єднана за певною ознакою (характером діяльності, віком, національністю, рівнем освіти тощо) сукупність людей, які не мають прямих чи посередніх взаємовідносин одне з одним.

Групова взаємодія — сукупність комунікаційних та операційних взаємозв'язків людей, необхідних для спільної діяльності.

Групова динаміка — процес створення, функціонування та розвитку малих груп, котрий проявляється у формуванні групової згуртованості, лідерства, мотивації й цілеспрямованості у громадській діяльності, ухваленні спільних рішень.

Групова сумісність — соціально-психологічне явище, що відображає ступінь ефективності спільної діяльності людей, можливості їхньої адаптації одне до одного.

Групова оцінка особистості — соціально-психологічний метод, побудований на оцінках різноманітних якостей та поведінки конкретних людей, що даються особами, близько з ними знайомими.

Групова поляризація — соціально-психологічний феномен, який проявляється в тому, що у процесі групової дискусії виникають різко протилежні думки, які порушують цілісність групи.

Гуманізм — світогляд, який будується на визнанні людини як найвищої цінності (особистості), її права на вільний розвиток і самореалізацію.

Демократичний стиль керівництва — форма керівництва колективом, яка забезпечує активну участь його членів у процесі трудової діяльності, враховує думки, а в міру можливості і побажання підлеглих.

Депривація соціальна — психологічний стан людини, що викликається обмеженою можливістю засвоєння самостійної соціальної ролі.

Детермінізм — причинна зумовленість, загальний закономірний зв'язок усіх явищ природи, суспільства, мислення; закономірна

необхідна залежність психічних явищ від факторів, що їх викликають.

Девіація (соціальна) — поведінка, яка розглядається як відхилення від групових норм та призводить до ізоляції, необхідності лікування людини, виправлення або покарання порушника.

Дезадаптація — порушення процесів і станів людей, які відповідають вимогам обставин та навколишній дійсності.

Діагностика соціально-психологічна — теорія та практика виявлення соціально-психологічних характеристик груп людей.

Диспозиційна концепція — система поглядів, яка характеризує соціальну поведінку особистості залежно від рівня її готовності до певного способу дій.

Досягнення мотив — внутрішнє відносно стійке прагнення людини до успіхів у різних видах діяльності.

Диспозиція соціальна — ієрархічно організована система, що передбачає ціннісні орієнтації особистості та узагальнені установки на різноманітні соціальні об'єкти і ситуації.

Ділові якості керівника — комплекс основних рис керівника, до яких, зокрема, зараховують професіоналізм, організаторські та виконавські здібності.

Доброзичливість — позитивне емоційне ставлення людини до інших людей, груп або соціальних явищ, що проявляється у внутрішній прихильності, привітності, схильності до спілкування, увазі, готовності до співпраці, наданні допомоги.

Екзистенційний вакуум — стан людини, викликаний відсутністю чи втратою зацікавленості життям.

Економративна поведінка — поведінка, в основі якої лежить сукупність правил і вимог раціональної взаємодії людини із природним і соціальним оточенням навіть в екологічно несприятливих умовах.

Експектація — система очікувань, вимог щодо норм виконання індивідом соціальних ролей.

Експресивне мовлення — енергійне, емоційно насичене, нервово збуджене мовлення.

Експресивний — виразний, здатний відображати емоційний стан.

Екстралінгвістична система комунікації — введення в комунікативний процес пауз, сміху, покашлювань, урізноманітнення темпу мовлення.

Екстремальна ситуація — несподівана, незапланована, нестандартна ситуація, що різко порушує та ускладнює виконання професійних завдань або ж становить загрозу життю.

Емоційне лідерство — здатність учасника групи схилити більшість людей на свій бік; властиве особистості, якій надають перевагу у спілкуванні.

Емпатія — якість особистості, її здатність емоційно відгукуватися на переживання, почуття і психічний стан інших людей.

Епатаж — свідомо вихватка, виклик, скандальна поведінка людини, яка порушує прийняті моральні та етичні норми; такі дії розраховані на те, щоб шокувати оточення, викликати негативну емоційну реакцію.

Ерейтофобія — страх людини почервоніти, зникнути у людському зібранні.

Ефект ореола — вплив загального враження про іншу людину на сприйняття й оцінку окремих її властивостей.

Ефект упередженості — очікування дослідником певних результатів, що відповідають попередньо висунутій ним гіпотезі.

Жінкофобія — ненависть, нетерпимість до жінок.

Зараження соціально-психологічне — сукупність способів і результатів інформаційно-психологічного впливу на індивідів, на групи і особливо на маси, що проявляється поряд із навіюванням, переконанням, інформуванням.

Здібності експресивні — здатність виразно й чітко висловлювати свої думки, знання, переконання та почуття, демонструвати свої вміння (професійну майстерність) за допомогою мови, міміки, практичної демонстрації.

Здібності перцептивні — здатність проникати у внутрішній світ людини, що полягає в адекватному сприйнятті й розумінні її психології, тонкій спостережливості, яка дозволяє розуміти особистість та її тимчасовий психічний стан.

Згуртованість колективу — ступінь єдності групи, що проявляється в єдності думок, переконань, традицій, в характерних міжособистісних стосунках і практичній діяльності.

Ідентифікація соціальна — процес ототожнення індивіда із соціальним середовищем, віднаходження свого місця в ньому.

Імідж — образ людини, її характерних якостей, які формуються в уяві інших людей.

Іміджмейкер — спеціаліст, який володіє знаннями дизайнера, візажиста, стиліста, психолога та розробляє і рекомендує співробітникам (особливо керівного складу) створення індивідуального образу, що органічно сприймається як колегами по службі, так і партнерами по бізнесу.

Імітація — у соціальній психології — наслідування рухів, жестів, міміки, голосу іншої людини.

Інгібіція соціальна — негативний вплив соціальних факторів або конкретної людини, який гальмує почуття, думки, активність іншої людини або групи.

Індивідуалізм — риса людини, яка виражається в абсолютизації позицій, інтересів окремого індивіда та у протиставленні їх інтересам суспільства, групи людей.

Ініціація — комплекс дій, через які здійснюється і формально закріплюється зміна соціального статусу індивіда, відбувається його включення в повне замкнене об'єднання, набуття ним знань, а також функцій чи повноважень.

Інкультурація — процес освоєння індивідом традиційних способів мислення та дій, характерних для культури, до якої він належить.

Інноваційні соціальні технології — система методів, прийомів, в результаті яких створюються і матеріалізуються нововведення суспільства, ініціативи, що викликають якісні зміни в різних сферах життя, ведуть до раціонального використання матеріальних, економічних ресурсів.

Інтегративність групи — ступінь єдності, спільності членів групи один з одним.

Інститути соціальні — соціальні групи, які є найближчим оточенням індивіда та виступають як носії відповідних норм та цінностей.

Інтерація — взаємодія та взаємовплив людей у процесі спілкування.

Інтергрупова активність — ступінь впливу певної групи на інші групи.

Інтерсоціальні здібності — особистісні якості, що забезпечують людині успішність взаємодії з іншими людьми, розуміння людей і ефективний вплив на них, налагодження контактів, організацію спільних дій.

Інтрагрупова активність — ступінь активізації індивідуумів, що складають групу.

Інцидент — конфлікт, викликаний збігом обставин.

Кадровий консалтинг — консультаційні послуги, що надаються керівникам і спеціалістам організацій з питань роботи з кадрами.

Каста — суспільна група людей, яка ревниво оберігає свою замкненість, групові привілеї.

Квазігрупа — сукупність людей, для якої характерні спонтанність утворення, нестійкість, короткочасність, вузькі зв'язки та взаємодії між суб'єктами (студентська аудиторія, черга покупців, пасажери громадського транспорту).

Клімат соціально-психологічний — притаманний певному колективу психологічний настрій, який чинить значний вплив на взаємини людей, їх ставлення до праці та соціального середовища.

Колегіальність — принцип управління, що передбачає спільне прийняття рішень групою осіб із рівним правом голосу, узгодженість різних думок, поглядів, позицій.

Колективізм — здатність підпорядковувати свої інтереси інтересам групи, почуття товариськості, відповідальність за спільну справу та її захист.

Колективістська ідентифікація — психологічний феномен міжособистісних зв'язків, що передбачає таку мотивацію ставлення до члена колективу, коли суб'єкт, виходячи з високих моральних принципів, дієво ставиться до інших, як до самого себе, і до себе, як до всіх інших у своєму колективі.

Компетентність комунікативна — орієнтованість особистості в різноманітних ситуаціях спілкування, що ґрунтується на знаннях, навичках, уміннях, чуттєвому й соціальному досвіді у сфері міжособистісної взаємодії.

Компроміс — погодження між протилежними, відмінними думками, досягнуте шляхом взаємних поступок.

Комунікативний бар'єр — психологічні труднощі, що виникають між людьми в процесі спілкування.

Комунікативний потенціал особистості — ступінь та форми комунікабельності особистості, характер і міцність контактів, що встановлюються нею з іншими людьми.

Комунікативність — відкритість особистості для інших, готовність спілкуватися, потреба в постійних контактах із людьми.

Комунікація — духовно-психологічний бік процесу людського спілкування, що характеризується як сутністю (обмін інформацією,

сприймання та розуміння), так і формами психологічного контакту і впливу (вербальне-невербальне, безпосереднє-опосередковане тощо).

Консолідація — зміцнення, утвердження чого-небудь; об'єднання, згуртування навколо чого-небудь.

Контингент — сукупність людей, які становлять певну однорідну в соціальному, професійному чи якомусь іншому відношенні групу, категорію.

Конфлікт — крайнє загострення суперечностей; зіткнення осіб в емоційній, когнітивній та поведінковій сферах особистості.

Конфліктна ситуація — ситуація, що характеризується різною спрямованістю учасників конфлікту.

Конфліктогени — слова, вчинки, дії, що можуть спричинити конфлікт, викликати лютість, обурення, злість та інші негативні емоційні стани.

Конфліктогенність — психологічні особливості людини, які проявляються в тому, що вона виступає реальним або потенційним джерелом міжособистісних конфліктів.

Конформізм — пристосовництво, пасивне прийняття чинного порядку, панівних думок тощо; відсутність власної позиції, безпринципне й некритичне слідування будь-якому взірцю, що має найбільшу силу впливу, бездумне схиляння перед авторитетами.

Конформність — психологічна характеристика позиції індивіда відносно позиції групи, яка проявляється у відвертому прийнятті людиною навіть неправильної думки, що висловлена другою.

Конфронтація — становище, коли окремі люди, організації перебувають перед небезпекою протистояння, зіткнення, протистояння між собою.

Ксенофобія — несприйняття чужих, вороже ставлення до них.

Культура поведінки — вчинки та форми спілкування людей, які базуються на принципах моралі, естетичного смаку й дотримання норм та правил людського співжиття.

Легітимність соціальна — визнання, схвалення суспільством (соціальними групами, інститутами) функціонування того чи іншого типу соціальних відносин, а також діяльності соціальних груп, інститутів, завдяки чому встановлюється, як правило, стан відкритості реалізації їх інтересів.

Лідерство — соціально-психологічний феномен, який характеризує відношення домінування та підпорядкування в групі людей, що базуються на авторитеті особистості.

Лідер — глава, провідник групи людей, особистісні якості якого дають йому змогу відігравати головну роль в соціальних ситуаціях і процесах, при ухваленні групових рішень і організації спільної діяльності.

Локус контролю — стійка властивість особистості, що характеризується схильністю приписувати відповідальність за результати своєї поведінки зовнішнім факторам, іншим людям (екстернальність) або власним здібностям, зусиллям (інтернальність).

Макіавеллізм — стиль поведінки, за якої заради досягнення поставленої мети вважаються допустимими і виправданими будь-які засоби, аж до найвіроломніших, підступних і жорстоких.

Макросередовище — вся різноманітність соціальних зв'язків, відносин та інститутів, що виходять за межі безпосереднього життєвого досвіду та найближчого оточення людей.

Менеджмент (з психологічної точки зору) — діяльність, спрямована на створення в інших людей (підлеглих, партнерів, інших керівників тощо) таких психологічних станів, якостей, які сприяють досягненню мети управління.

Менталітет — особливості індивідуальної та суспільної свідомості людей, їх життєвих позицій, моделей поведінки, обумовлених соціальним середовищем, національними традиціями тощо.

Метод узагальнення незалежних характеристик — один із основних методів дослідження особистості у психології, що полягає в узагальненні, по можливості, великої кількості даних про неї, отриманих від багатьох осіб, які спостерігали за нею в різних видах діяльності та поведінки.

Міжгрупові стосунки — різноманітні зв'язки, які виникають між соціальними групами, а також зумовлений ними спосіб взаємодії груп.

Міжгрупові явища — явища, притаманні двом або кільком групам, і взаємостосунки між ними.

Міжособистісний зворотний зв'язок — отримання людиною від оточення інформації про себе і свою поведінку.

Міжособистісний простір — дистанція, що неусвідомлено встановлюється в процесі безпосереднього людського спілкування.

Мізантроп — відлюдкувата особа, яка уникає товариства і бачить в людях лише погане.

Мікрогрупа — мала група людей, об'єднаних постійним, відносно стійким за своєю структурою міжособистісним спілкуванням, емоційним контактом, що виникає у процесі певної діяльності, взаємодії.

Мікросередовище — сфера безпосереднього існування та життєдіяльності людини, включена в середовище її життєвого досвіду, вражень, сприймань і відносин.

Мікросоціум — найближче оточення людини — сім'я, друзі, товариші, приятелі, сусіди, колеги по роботі.

Міжнаціональне спілкування (на міжособистісному рівні) — інтерсуб'єктивна взаємодія, у якій окремі особистості виступають як представники великих соціальних груп — етнічних спільностей.

Мікроструктура групи — те, що єднає, утворює внутрішній зв'язок членів групи.

Міміка — сукупність рухів частин обличчя людини, які виражають її стан або ставлення до того, що вона сприймає (уявляє, обмірковує, згадує тощо.).

Механізми соціалізації — відносно складні засоби, за допомогою яких людина засвоює та відтворює соціальний досвід.

Модернізація — приведення чогось у відповідність до вимог сучасності.

Моніторинг — систематичне відстежування, вивчення стану соціальних явищ і процесів, соціального середовища, зіставлення результатів постійних спостережень для отримання обґрунтованих уявлень про тенденції їх розвитку.

Морально-етичні якості — соціально-психологічні особливості людини, які характеризують загальний рівень культури, чесність, справедливість, обов'язковість, уміння дотримуватися слова, сумлінність тощо.

Мотиви просоціальні — мотиви поведінки людини, спрямовані на благо інших людей.

Напруженість соціальна — особливий стан суспільного життя, який виникає внаслідок дії дестабілізуючих факторів і проявляється у зростанні негативних соціальних настроїв і деструктивної поведінки, за якими криється небезпека соціального "вибуху", руйнування певних соціальних структур.

Натовп — неорганізоване, неструктуроване скупчення людей, які не мають загально усвідомленої мети (або втратили її), як правило, перебувають у стані емоційного збудження, що поширюється за принципом психічного зараження.

Норми — правила, стандарти, очікування, які регулюють поведінку та стосунки між людьми.

Норми групові — прийняті в даній групі стандарти поведінки, які регламентують стосунки між людьми.

Норми соціальні — сукупність кодифіційованих та неформальних вимог, які висуває суспільство до своїх членів.

Несумісність — нездатність людей у критичній ситуації зрозуміти одне одного через відмінність у мисленні, характері та інших природжених і набутих властивостях особистості, які перешкоджають спільній діяльності.

Неформальні групи — групи людей, які спонтанно виникли і регулярно вступають у взаємодію для досягнення певної мети.

Нонконформізм — прикмета особистості, що полягає у відкиданні пристосування до несприятливих соціальних обставин, подій, явищ тощо.

Ностальгія — психічний стан туги за своєю батьківщиною, минулим, викликаний переважно неможливістю адаптації до нового соціального середовища або країни проживання.

Обряд — ряд усталених традицією дій, що супроводжують певну урочистість, значну подію.

Опосередковане спілкування — комунікативний процес, до якого залучена проміжна ланка — третя особа, технічний засіб або матеріальна річ.

Організаторська інтуїція — здатність людини (керівника) передбачити у процесі управління те, що згодом здійснюється, а також прийняти рішення за відсутності достатньої інформації.

Організаторські здібності — вміння виділяти й чітко формувати як перспективні, так і найважливіші в кожній конкретній ситуації завдання, своєчасно приймати аргументовані рішення та забезпечувати їх виконання, узгоджувати свої плани з умовами дійсності, організовувати, координувати, спрямовувати і контролювати діяльність.

Особистісна зрілість — вищий рівень особистості, пов'язаний із формуванням важливих соціальних якостей людини: відповідальності, потреби турбуватися про інших, активності, саморе-

алізації, толерантності у ставленні до інших; інтернальність в основних сферах життєдіяльності..

Паблік-рйлейшнз — престижна реклама: встановлення зв'язків із громадськістю.

Паніка — групова реакція на уявну чи реальну загрозу, пов'язану з масовим переживанням надмірної напруги, відчуття страху, розгубленості, невпевненості людини або групи під впливом різних чутток.

Перцепція соціальна — сприйняття, розуміння та оцінка людиною соціальних об'єктів (інших людей, самої себе, груп тощо) і соціальних ситуацій.

Пікіровка — обмін у процесі спілкування людей ущипливими словами, взаємними образами, неприємними висловлюваннями.

Поліандрія — пережиткова форма групового шлюбу, за яким дружина має декілька чоловіків.

Полігнія — патріархальна форма групового шлюбу, за яким чоловік має декілька дружин.

Поляризація групова — соціально-психологічний феномен, що виникає як результат групової дискусії, в процесі якої різноманітні думки та позиції учасників не згладжуються, а формуються у дві полярно протилежні позиції, що унеможливають компроміс.

Потенціал комунікативний — ступінь та форма комунікабельності людини, характер і міцність контактів, що установлюються нею з іншими людьми.

Пресинг — активне надлишкове опікування окремої людини або групи людей.

Престиж соціальний — громадська оцінка суспільної вагомості особистості, соціальної групи або професійної діяльності в соціальному середовищі.

Протекціонізм — впливова підтримка кого-небудь при влаштуванні на роботу, до навчального закладу, при просуванні по службі.

Психологічна дистанція — ступінь емоційно-ціннісної близькості та взаємної зацікавленості, яку переживають учасники спілкування.

Психологічна культура спілкування — система знань і навичок тактної поведінки людини в різних ситуаціях спілкування.

Ресоціалізація — процес відновлення соціального статусу особистості, засвоєння нею нових цінностей, ролей, навичок замість

втрачених або застарілих, шляхом включення її в нові, позитивно орієнтовані стосунки та види діяльності.

Референтність — характеристика члена референтної групи, якому притаманне прагнення зіставляти власні позиції з нормами цієї групи, власну поведінку та діяльність — із поведінкою та діяльністю інших членів групи.

Самопрезентація — вміння людини подати з найкращого боку себе, свої знання та вміння таким чином, щоб сконцентрувати увагу людей на своїй персоні.

Сегрегація — розподіл людей у суспільстві за ознакою відмінності соціальних статусів, що вимагає обмеження життєдіяльності, при якому контакти між групами частково або повністю заборонені.

Середовище соціальне — конкретний прояв суспільних відносин, в яких розвивається конкретна особистість, соціальна спільність; соціальні умови їх розвитку.

Симпатія — стійке, позитивне, емоційне сприймання людини людиною, схвальне ставлення людини до інших людей, що проявляється у приязні, привітності, доброзичливості, захопленні, прагненні допомогти, виявленні уваги, підвищеного інтересу.

Слухання нерелексивне — "уважне мовчання", яке характеризується невтручанням людини в монолог співрозмовника.

Слухання релексивне — активне слухання, для якого характерне розуміння багатозначності слів, закодованості захисту, суб'єктивність та вираження особистісних рис і сприймання усного мовлення.

Соціалізація — процес входження особистості у соціальне середовище, пристосування до нього, освоєння, зокрема і творче.

Соціальна орієнтація — спрямованість на суспільну громадську сферу понять.

Соціальне пізнання — засвоєння знань про соціальний світ.

Соціальна позиція — інтегральна, найбільш узагальнена характеристика людини, що визначає її становище у статутно-рольовій структурі особистості групи.

Соціальна психологія — галузь психологічної науки, що вивчає психічні процеси, психічні стани, особистісні властивості індивідів у зв'язку з їх належністю до певних соціальних систем; психологічні явища, які виникають у процесі взаємодії між людьми в

групах та колективах, крім того — психічні характеристики цих груп, а також особливості особистості.

Соціальна роль — місце особистості у суспільній градації, соціальна позиція в суспільстві, групі, колективі, виконання відповідних функцій.

Соціальна установка (аттитюд) — схильність особистості сприймати й оцінювати певним чином соціально значущі об'єкти, а також відповідно діяти.

Соціальна фасилітація — стимулюючий вплив на ефективність діяльності людини, актуалізації в її свідомості образу іншої людини (чи групи людей), яка виступає як суперник чи спостерігач за її діями.

Соціальне дистанціювання — сприймання індивідом, членами групи відмінностей між ними у соціальному статусі.

Соціальний інтелект — здатність людини вбачати й уловлювати складні відносини та залежності у соціальній сфері, уміння вирішувати проблеми міжособистісних стосунків, знаходити раціональний вихід із різних соціальних ситуацій.

Соціальний контроль — система засобів впливу суспільства та соціальних груп на людину з метою регуляції її поведінки відповідно до прийнятих норм.

Соціальний моніторинг — оцінка якості технологізації соціального простору, дієвості соціальних технологій.

Соціальний стереотип — вид соціально значущої установки для даної особистості, чітко і стійко вираженої, суб'єктивно існуючої в соціальних відносинах.

Соціальний статус — інтегративний показник становища соціальної групи та її представників у суспільстві, в системі соціальної ієрархії та соціальних відносин.

Соціальні здібності — уміння людини використовувати у всіх сферах своєї діяльності накопичений людством інформаційний та інтелектуальний потенціали.

Соціальні потреби — сукупність потреб особистості, соціальної групи, суспільства в цілому, що в ієрархії потреб посідають місце після біологічних і відрізняють людину як суб'єкт соціальних відносин від тварин.

Соціальність — здатність поступатися власними інтересами заради інтересів групи, суспільства; альтруїстична спрямованість особистості, благородство, турбота про інших.

Соціально-психологічне супроводження — цілісний і безперервний процес вивчення та аналізу всіх суб'єктів праці й життя, які потрапляють в об'єктивне поле діяльності конкретного практичного психолога або психологічної служби.

Соціокультурне середовище — культура і стан розвитку суспільства, в якому відбувається життєдіяльність людини.

Соціоматриця — таблиця міжособистісних групових стосунків, в якій виражається кількість загальних та взаємних виборів.

Соціометрія — метод оцінки міжособистісних взаємостосунків у групі, колективі.

Спілкування — зв'язок між людьми, у процесі якого виникає психологічний контакт, що проявляється в обміні інформацією, у взаємопереживанні, взаєморозумінні, взаємному впливі.

Спільна діяльність — вид групової діяльності, в якій дії її учасників підпорядковані загальній меті.

Спрацьованість — процес і результат взаємодії людей, що характеризується максимально можливим успіхом спільної діяльності при незначних емоційно-енергетичних витратах.

Сприймання людини людиною — формування цілісного враження про іншу особу.

Стилі керівництва — індивідуально-типові особливості цілісної, відносно стійкої системи способів, методів, прийомів впливу керівника на групу з метою ефективного виконання управлінських функцій.

Страта — соціальна верства, група, що виділяється за якоюсь загальною ознакою (майновою, професійною, рівнем освіти тощо).

Стратифікація соціальна — система ознак та критеріїв соціального розшарування, нерівності в суспільстві, соціальна структура суспільства.

Субкультура — частина загальної культури, система цінностей, прикмет певній соціальній групі.

Суперечка — збуджений, емоційний, словесний обмін між двома або кількома особами, які не погоджуються в якомусь питанні.

Сутичка — гостра суперечка між двома чи більше особами, сварка на ґрунті розбіжностей у думках, поглядах тощо.

Толерантність — властивість особистості, що проявляється в терпимості до різних поглядів, чужих думок, зовнішніх впливів, у витривалості щодо несприятливих емоційних факторів, у психічній стійкості при наявності фрустраторів і стресорів.

Традиція — історично складений і переданий нащадкам досвід, практика в будь-якій галузі суспільного життя, норми поведінки, смаки тощо.

Трансакція — єдність комунікації між двома чи більше партнерами.

Тренінг соціально-психологічний — сукупність групових методів формування вмінь і навичок самопізнання, спілкування та взаємодії людей у групі.

Упередження — негативне ставлення, яке формується без достатньої причини та спрямоване проти людей, що належать до іншої соціальної групи.

Формальна група — об'єднання, система взаємовідносин між якими зафіксована в посадових інструкціях, положеннях, розпорядженнях, документах і передбачає додержання затверджених норм поведінки і взаємодії членів групи в рамках колективу.

Харизма — виняткова обдарованість; харизматична особистість (найчастіше державний чи громадський діяч) — людина, наділена в очах її оточення та послідовників надто високим авторитетом, що ґрунтується на її виняткових якостях, мудрості, чесності, героїзмі, "святості", завдяки яким ця людина різко виділяється серед інших.

Хіпі — групи молоді, що відкидають встановлені моральні підвалини загальноприйнятих норм поведінки і ведуть бродяжницький спосіб життя.

Хоторнський експеримент — соціально-психологічний експеримент Мебо, який увійшов в історію соціальної психології і довів, що оптимізація міжособистісних стосунків у колективі заперечує підвищення продуктивності праці в більшій мірі, ніж усі раніше відомі заходи наукової організації праці.

Цінності соціальні — фундаментальні соціальні блага, що забезпечують функціонування та розвиток соціуму (соціальна справедливість, демократія, дотримання прав людини, людська гідність, створення достатніх умов для духовного розвитку тощо).

Чутки — специфічний вид міжособистісної комунікації, в процесі якої передається емоційно значуща для аудиторії інформація, повідомлення, що відображають реальні чи вигадані події.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ТА РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреева Г. М. Социальная психология. Учебник для высш. учеб. завед. — М.: Аспект Пресс, 2000. — 376 с.
2. Барднер Г. Бизнес-психология. — М.: Генезис, 2002. — 412 с.
3. Бодалев А. А. Об одаренности человека как субъекта общения // Мир психологии. — 1998. — № 4. — С. 272–278
4. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2004. — 464 с.
5. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. — К., 2003.
6. Зимбардо Ф., Лайтне М. Социальное влияние. — СПб.: Питер, 2000. — 448 с.
7. Каган М. С. Мир общения: Проблемы межсубъектных отношений. — М.: Политиздат, 1988. — 319 с.
8. Капрара Дж., Сервон Д. Психология личности. — СПб.: Питер, 2003. — 640 с.
9. Коломінський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту: Навч. посібник. — К.: МАУП, 1996. — 176 с.
10. Корнев М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія. — К., 1995. — 304 с.
11. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов-на-Дону, 1995.
12. Леонгард К. Акцентуированные личности. — К., 1981.
13. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта. — К., 2002.
14. Майерс Д. Социальная психология. — СПб.: Питер, 1999. — 688 с.
15. Мелибруда Е. Я. — Ты — Мы: Психологические возможности улучшения общения: Пер. с польск. — М.: Прогресс, 1986. — 256 с.

16. *Менегетти А.* Женщина третьего тысячелетия. — М.: ННБФ "Онтопсихология", 2001. — 256 с.
17. *Панкратов В. Н.* Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. — М.: Изд-во Института психотерапии, 2001. — 208 с.
18. *Парыгин Б. Д.* Социально-психологический климат коллектива. — Л., 1981.
19. *Пиз А.* Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. — Нижний Новгород, 1992.
20. *Пирожков В. Ф.* Законы преступного мира молодежи (криминальная культура). — Тверь: Приз, 1994. — 320 с.
21. *Платонов К. К.* Краткий словарь системы психологических понятий. — М., 1984.
22. *Чалдини Р.* Психология влияния. — СПб.: Питер, 2000. — 272 с.

ЗМІСТ

Передмова	3
Тема 1. Предмет і завдання соціальної психології	4
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	13
Творчі завдання	15
Тема 2. Проблема особистості в соціальній психології.....	18
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	28
Творчі завдання	31
Діагностичний інструментарій	36
Тема 3. Психологія міжособистісних стосунків	47
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	62
Творчі завдання	64
Діагностичний інструментарій	69
Тема 4. Психологія спілкування	78
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	100
Творчі завдання	102
Тема 5. Соціальна психологія груп	113
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	130
Творчі завдання	140
Діагностичний інструментарій	141

Тема 6. Сучасні напрямки досліджень і проблеми	
прикладної соціальної психології.....	147
Тестові завдання для перевірки засвоєння основних понять	
теми	160
Творчі завдання	163
Діагностичний інструментарій	169
Словник основних термінів і понять.....	174
Список використаної та рекомендованої літератури	192

Bases of normative course of social psychology are expounded in the educational-methodical complex, generalities are exposed in relation to the specific of personality research in social psychology, problems of interpersonally relations and intercourse in groups. Questions, related to perspective directions of researches in the applied social psychology are examined. The block of practical procedures, given at the end of every section, will be assist the active and conscious mastering of educational information.

For the students of higher educational establishments who studies the course of social psychology

Навчальне видання

Ануфрієва Наталія Михайлівна
Зелинська Тетяна Миколаївна
Турніна Олена Леонтіївна

СОЦІАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ

Навчально-методичний комплекс

Навчальний посібник

Educational edition

Anufrieva Natalia Michailovna
Zelinska Tetyana Mickolaevna
Turinina Olena Leontiivna

SOCIAL PSYCHOLOGY

Educational-methodical edition

Manual

Відповідальний редактор *О. М. Коваленко*

Редактор *Л. В. Логвиненко*

Коректор *А. А. Карпова*

Комп'ютерне верстання *Г. М. Перечинська*

Оформлення обкладинки

Підп. до друку 14.09.06 Формат 60 × 84/₁₆. Папір офсетний. Друк офсетний.
Ум. друк. арк. 11,39. Обл.-вид. арк. 11,4. Тираж пр. Зам. №

Міжрегіональна Академія управління персоналом (МАУП)

03039 Київ-39, вул. Фрометівська, 2, МАУП

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи
ДК № 8 від 23.02.2000