

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Н. В. Петренко, О. М. Варипаєв

**ПСИХОЛОГІЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ  
ТА ОСНОВИ ОРАТОРСЬКОГО МИСТЕЦТВА**

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

для самостійної роботи студентів напряму підготовки  
140101 «Готельно-ресторанна справа»

Харків  
ХДУХТ  
2016

УДК 16(075.4)  
ББК 87.43  
П 83

Рецензенти:

д-р філос. наук, професор кафедри філософії  
Л. І. Юрченко,

д-р психол. наук, професор Інституту неврології,  
психіатрії та наркології НАМН України Л. Ф. Шестопалова

Рекомендовано до друку вченою радою Харківського державного університету харчування та торгівлі, протокол № 7 від 25.02.2016 р.

**Петренко Н. В.**  
Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва: навч. посібник / Н. В. Петренко, О. М. Варипасв. – Х. : ХДУХТ, 2016. – 175 с.  
ISBN 978-966-405-417-8

Навчальний посібник розроблено відповідно до робочих планів навчальної дисципліни «Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва» для самостійної роботи студентів денної та заочної форм навчання напряму підготовки 140101 «Готельно-ресторанна справа». У ньому наведено навчально-методичне забезпечення курсу, надано методичні рекомендації до вивчення тем, завдання для самостійної роботи студентів.

Посібник спрямований на формування системи знань про основи ефективного використання методів психологічного інструментарію; вироблення риторичної культури для успішної реалізації особистості та професійної самореалізації студентів.

Призначено для студентів факультету менеджменту, інших економічних та споріднених спеціальностей.

УДК 16(075.4)  
ББК 87.43

© Петренко Н. В.,  
Варипасв О. М., 2016  
© Харківський державний  
університет харчування  
та торгівлі, 2016

ISBN 978-966-405-417-8

## З М І С Т

<b>Передмова</b> .....	4
Введення в курс «Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва».....	7
<b>Розділ I. Психологія особистості</b> .....	13
ТЕМА 1. Поняття «особистості» в психології .....	13
ТЕМА 2. Категорії темпераменту, характеру, здібностей .....	20
ТЕМА 3. «Я-концепція»: її сутність та вплив на життєдіяльність людини .....	29
ТЕМА 4. Когнітивна та афективна сфера особистості .....	35
<b>Розділ II. Психологічні аспекти професійного становлення особистості</b> .....	49
ТЕМА 5. Професійна придатність і професійний психологічний відбір у сфері обслуговування .....	49
ТЕМА 6. Основні характеристики спілкування .....	77
ТЕМА 7. Комунікативний компонент спілкування. Вербальна та невербальна комунікація .....	85
ТЕМА 8. Перцептивний компонент спілкування. Мистецтво слухання та взаєморозуміння.....	90
ТЕМА 9. Інтерактивний компонент спілкування. Спілкування як взаємодія.....	95
ТЕМА 10. Ділове спілкування в сфері обслуговування: сутність, особливості, структура.....	101
ТЕМА 11. Ділове спілкування в сфері обслуговування: сутність, особливості, структура.....	110
ТЕМА 12. Конфлікти в міжособистісному та діловому спілкуванні: шляхи запобігання та розв'язання.....	118
ТЕМА 13. Психологічні аспекти управлінської діяльності в сфері обслуговування.....	128
<b>Розділ III. Основи ораторського мистецтва</b> .....	137
ТЕМА 14. Предмет і основні завдання риторики.....	137
ТЕМА 15. Підготовка промови, її композиція.....	150
ТЕМА 16. Основні правила ефективного висловлення та самовираження.....	161
<b>Рекомендована література</b> .....	172

## ПЕРЕДМОВА

Сучасне суспільство значною мірою зацікавлене в психологічних ресурсах особистості як основі всіх інших ресурсних складових розвитку цивілізації. Саме тому якості особистості, які дозволяють їй самостійно і активно діяти, приймати рішення, гнучко адаптуватися до змінних умов життя, досягати успіху, професійно самореалізовуватися, повинні формуватися і розвиватися на всіх етапах здобуття людиною освіти.

**Головна мета викладання дисципліни** «Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва» полягає в наданні психологічної підготовки майбутнім фахівцям готельно-ресторанної справи; ефективного використання ними методів психологічного інструментарію; формуванні психологічної культури для успішної реалізації їхньої особистісної та професійної самореалізації.

**Предметом вивчення дисципліни** є сутність, головні теоретичні та практичні психологічні проблеми щодо механізмів формування та функціонування психіки людини, а також формування особистості в процесі навчання та професійної діяльності.

Завданням вивчення дисципліни є забезпечення студентів необхідними теоретичними знаннями, практичними навичками в галузі психології для професійного та особистісного саморозвитку в сучасних соціально-економічних, соціально-культурних, політичних умовах, зокрема:

- 1) формування в молодій людини позитивної «Я - концепції»;
- 2) сприяння усвідомленню себе як особистості;
- 3) формування і розвиток психологічної культури майбутнього фахівця сфери обслуговування;
- 4) підготовка майбутнього фахівця сфери обслуговування до ефективної реалізації набутих знань у професійній діяльності, ділових стосунках та в діяльності управлінській;
- 5) формування уміння комплексного застосування психологічних знань при моделюванні, реалізації, аналізі та оцінці професійних ситуацій у психологічному аспекті.

Внаслідок вивчення дисципліни студент повинен знати:

- основні категорії і поняття психологічної науки;
- найбільш розповсюджені та нові психологічні теорії щодо вивчення особистості та методи впливу на неї;
- основні функції психіки, фактори у становленні психіки;
- елементи когнітивної та афективної сфери особистості;
- методи проведення психологічних досліджень;
- психологічні аспекти успішного міжособистісного, ділового спілкування та управлінської діяльності в сфері готельно-ресторанної справи;

- особливості вербального та невербального ділового спілкування;
- психологічні методи подолання конфліктів на виробництві;
- основні етапи проведення комерційних перемовин;
- особливості проведення виробничих нарад, бесід та співбесід;
- особливості національного спілкування;
- основні аспекти психології та культури мовного спілкування;
- теоретичні засади підготовки промови;
- особливості й характеристики етапів діяльності оратора – закони винаходу думки, класифікації родів і видів ораторського виступу;
- методи розробки концепції виступу; критерії відбору проблем у темі;
- загальні принципи побудови публічного виступу;
- способи викладення матеріалу виступу;
- способи активізації мислення аудиторії; культуру публічної промови;
- характеристику мови щодо акустико-фізіологічних позицій; принципи і способи проведення полеміки.

У процесі набуття практичних навичок студент повинен вміти:

- володіти засобами регуляції власної поведінки і взаємовідносин з оточуючими людьми;
- розуміти психологічні закономірності власної діяльності та діяльності інших людей;
- враховувати особливості розвитку особистості в колективі;
- формувати позитивні психологічні відносини в колективі;
- володіти елементарними психологічними методами дослідження особистості; проводити психологічний аналіз розвитку колективу;
- обирати та застосовувати ефективні методи, форми, види, засоби та технології спілкування з різними людьми й аудиторіями;
- організувати нараду, дискусію;
- скласти розгорнутий план виступу, тези доповіді;
- виступати перед аудиторією, дотримуючись законів риторики;
- проводити бесіди та співбесіди;
- будувати тактику виступу й аргументації; знаходити і ліквідувати логічні помилки публічного виступу.

Студент повинен володіти навичками:

- комплексно застосовувати психологічні знання при моделюванні, реалізації, аналізі та оцінці професійних ситуацій;
- застосовувати психологічні знання в процесі міжособистісного та ділового спілкування;
- застосовувати психологічні знання в процесі управлінської діяльності;
- застосовувати психологічні знання та навички ораторського мистецтва при створенні комерційних презентацій та роботі з клієнтами в сфері готельно-ресторанної справи.

Даний навчальний посібник розрахований на самостійну роботу студентів з навчальної дисципліни «Психологія в сфері обслуговування та основи ораторського мистецтва». Самостійна робота – це робота студентів, яка планується та виконується за означеним викладачем завданням та при його методичному керівництві, але без його безпосередньої участі. Самостійна робота необхідна не тільки для оволодіння даною дисципліною, але й для формування навичок самостійної роботи взагалі: в навчальній, науковій, професійній діяльності, в умінні брати відповідальність, самостійно вирішувати проблему, знаходити конструктивні рішення та ін. У цьому контексті, самостійна робота має певне виховне навантаження: вона формує самостійність не тільки як сукупність вмінь та навичок, але й як рису характеру, яка відіграє суттєву роль у структурі особистості сучасного спеціаліста вищої кваліфікації.

Навчальний посібник побудовано за певною структурою: основні положення теми, поняття та терміни, які є обов'язковими для засвоєння та оперування; студентам запропоновані завдання і вправи для самостійної роботи та поглиблення знань, завдання для перевірки знань, творчі завдання, ситуативні вправи, які також є своєрідною формою контролю.

## ВВЕДЕННЯ В КУРС «ПСИХОЛОГІЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОСНОВИ ОРАТОРСЬКОГО МИСТЕЦТВА»

### Питання теми

1. Що є предметом психології?
2. Що представляє собою структура психіки людини?
3. Які існують галузі сучасної наукової психології?
4. Як досліджувати психологічні явища, стани, процеси?

**Міні-лексикон:** *психологія, діяльність, несвідоме, психіка, самосвідомість, свідомість, соціометрія, педагогічна психологія, мотив, мотивація, тест.*

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Предмет психології.** Психологія як наука вивчає факти, закономірності, механізми психічного життя людей і тварин. Їх називають психічними властивостями та станами особистості, включають до їх числа потреби, мотиви, цілі, інтереси, волю, відчуття та емоції, а також схильності, здібності, знання та свідомість (див. рис. 1).

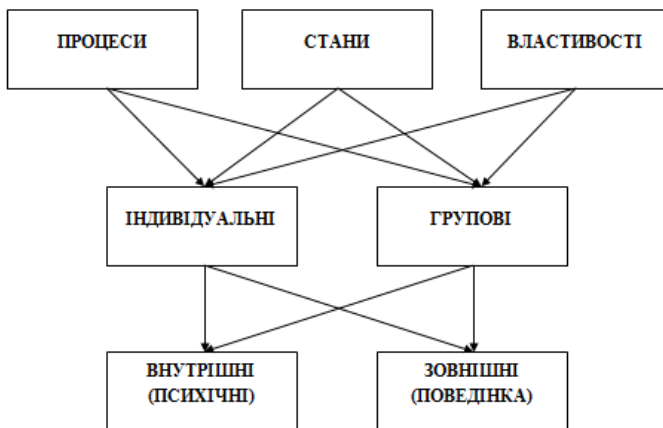


Рисунок 1 – Явища, які вивчає сучасна психологія  
(за Р.С. Немовим)

У таблиці визначені основні поняття, через які визначаються психічні явища (див. табл. 1).

*Таблиця 1 – Приклади загальних понять та явищ, які вивчає сучасна психологія*

<b>№ п/п</b>	<b>Явища, які вивчає психологія</b>	<b>Поняття, які характеризують ці явища</b>
1	2	3
1	Процеси: індивідуальні, внутрішні (психічні)	Уява, спогади, сприйняття, забування, запам'ятовування, ідеомоторика, інсайт, інтроспекція, мотивація, мислення, навчання, узагальнення, відчуття, пам'ять, персоналізація, повторення, уявлення, привикання, прийняття рішень, рефлексія, мова, самоактуалізація, самонавіювання, само спостерігання, самоконтроль, самовизначення, творчість, упізнавання, умовиводи, засвоєння
2	Стани: індивідуальні, внутрішні (психічні)	Адаптація, афект, потяг, увага, збудження, галюцинація, гіпноз, деперсоналізація, диспозиція, бажання, інтерес, любов, меланхолія, мотивація, намір, напруженість, настрої, образ, відчуження, переживання, розуміння, потреба, розпорошеність, само актуалізація, самоволодіння, схильність, пристрасть, стрес, сором, темперамент, тривожність, впевненість, рівень притязань, утомленість, установка, фрустрація, ейфорія, емоція
3	Властивості індивідуальні внутрішні (психічні)	Ілюзії, константність, воля, задатки, індивідуальність, комплекс неповноцінності, особистість, обдарованість, працездатність, рішучість, ригідність, совість, упертість, флегматичність, характер, егоцентризм
4	Процеси: індивідуальні, зовнішні (поведінкові)	Дія, діяльність, жест, гра, імпрінтинг, міміка, навички, запозичення, реакція, вправа
5	Стани: індивідуальні, зовнішні (поведінкові)	Готовність, інтерес, установка



1	2	3
6	Властивості: індивідуальні зовнішні (поведінкові)	Авторитетність, навіюваність, геніальність, наполегливість, здатність до навчання, обдарованість, організованість, темперамент, працелюбність, фанатизм характер, честолюбство, егоїзм
7	Процеси: групові, внутрішні	Ідентифікація, комунікація, конформність, спілкування, між особистісне сприйняття, формування групових норм
8	Стани: групові, внутрішні	Конфлікт, згуртованість, групова поляризація, психологічний клімат
9	Властивості: групові, зовнішні	Сумісність, стиль лідерства, суперництво, співдружність, ефективність діяльності групи
10	Процеси: групові, зовнішні	Групові відносини
11	Стани: групові, зовнішні	Паніка, відкритість групи, замкненість групи
12	Властивості: групові, зовнішні	Організованість

**Що представляє собою структура психіки людини?** Психіка – це складна сигнальна система, до якої входять почуття та образи, настанови й мотиви, процеси спілкування та ідеальні предметні дії, емоційні стани та інші психічні властивості. Існування психіки пов'язане з вищими формами органічного життя, прояви психіки властиві лише тваринам і людині. Але психіка людини якісно відрізняється від психіки тварини. Людина має вищу форму психічного життя – свідомість.

Характерними структурними компонентами свідомості є: 1) знання про навколишній світ, природу, суспільство; 2) відокремлення людиною себе в предметному світі як суб'єкта пізнання, розрізнення суб'єкта – «Я» та об'єкта – не «Я», протиставлення себе як особистості об'єктивному світу. Характерним є самопізнання, що стало підґрунтям для самосвідомості, тобто усвідомлення власних фізичних і морально-психологічних якостей; 3) цілеспрямованість, планування власної діяльності та поведінки, передбачення її результатів; 4) ставлення до об'єктивної дійсності, до інших людей, до самої себе.

Самосвідомість людини – усвідомлення за допомогою мови себе, свого ставлення до природи і до інших людей, своїх дій і вчинків, думок, переживань і психічних якостей. Розвиток самосвідомості людини виявляється у: самоспостереженні; критичному ставленні до самого себе; оцінці своїх позитивних і негативних якостей; самовладанні; відповідальності за свої вчинки. Самооцінка – це судження людини про міру

наявності в неї тих чи інших якостей, властивостей у співвідношенні їх певним еталоном, зразком. Останнім часом почали виділяти духовність як вищий рівень розвитку свідомості.

Людині також властиві неусвідомлені форми психічної діяльності. До сфери несвідомого належать: психічні явища, які виникають під час сну; реакції, спричинювані невідчутними, але реально діючими подразниками; рухи, які були в минулому усвідомлюваними, але з повторюванням стали автоматичними і тому більше не усвідомлюються; деякі спонування до діяльності, в яких відсутнє усвідомлення мети. До несвідомого відносять і деякі патологічні явища, які виникають у психіці хворої людини: марення, галюцинації, за допомогою психотропних засобів (алкоголь, наркотики). Поряд з цим, існують мінливі стани свідомості, які повністю відмежовують людину від фізичного і соціального оточення: сон, медитація, гіпнотичний стан. Психіка людини виявляється та формується в діяльності. У будь-якій діяльності можна виділити такі компоненти: етап постановки мети, етап планування роботи, вибір раціонального способу дії; етап виконання, здійснення діяльності; етап перевірки результатів, виправлення помилок, зіставлення отриманих результатів із запланованими, підведення підсумків роботи. Складові частини діяльності називають діями. Дії людини бувають звичайно усвідомленими, вони здійснюються з певних мотивів і спрямовані на досягнення певної мети. Розрізняють дії цілком усвідомлені, коли поставлена і усвідомлена мета, спланований порядок і послідовність рухів, а також передбачаються певні результати дій. Дії не цілком усвідомлені, коли недостатньо усвідомлена мета, послідовність рухів і контроль. Мало усвідомлені дії (імпульсивні), які виконуються під впливом сильних почуттів, сильнодіючих подразників. Дії можуть бути практичні і розумові.

Діяльність буває навчальною, ігровою, трудовою. Виділяють також спортивну діяльність та спілкування як своєрідний її різновид.

**Галузі наукової психології.** Сучасна психологія є досить розгалуженою системою наукових дисциплін.



Рисунок 2 – Галузі теоретичної психології



**Рисунок 3 – Галузі науково-прикладної психології**

**Методи дослідження психології.** Психологічна наука в своїх дослідженнях поєднує методи природничих та точних наук.

Основними методами психологічних досліджень, які використовуються для збору первинних даних є такі:

- *спостереження* – зовнішнє, внутрішнє (самоспостереження), вільне, стандартизоване, стороннє, включене;
- *опитування* – усне, письмове, вільне, стандартизоване;
- *тестування* – тест опитувальник, тест-завдання, проєктивний тест;
- експеримент* – природний, лабораторний;
- *моделювання* – математичне, логічне, технічне, кібернетичне.

### **Питання для обговорення**

1. Що включає в себе предмет психології?
2. Що відносять до психічних станів? Наведіть приклади.
3. Що відносять до психічних процесів? Наведіть приклади.
4. Що відносять до психічних властивостей? Наведіть приклади.
5. Доведіть, що сучасна психологія є розгалуженою наукою.
6. Охарактеризуйте структурні компоненти свідомості.
7. Охарактеризуйте прояви несвідомого в психіці людини.
8. Охарактеризуйте методи психологічних досліджень, які використовуються для збору первинних даних.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

*Яке значення мають психологічні знання для особистісної і професійної самореалізації особистості?*

### Завдання 2

*Роль основ ораторського мистецтва для фахівців сфери обслуговування?*

### Завдання 3

*Який взаємозв'язок психології з іншими науками в пізнанні сутності людини, зокрема психології спілкування та ораторського мистецтва?*

РОЗДІЛ I  
**ПСИХОЛОГІЯ ОСОБИСТОСТІ**  
ТЕМА 1. ПОНЯТТЯ «ОСОБИСТІСТЬ» У ПСИХОЛОГІЇ

**Питання теми**

1. У чому полягає сутність поняття «особистість» в психології (людина; індивід, особистість; суб'єкт; індивідуальність)?
2. Які основні розповсюджені та сучасні теорії про особистість?
3. Структура особистості. Розвиток особистості.
4. Ендопсихіка та екзопсихіка. Проблема взаємодії особистості із соціальним оточенням.

**Міні-лексикон:** *людина, індивід, індивідуальність, особистість, онтогенез, суб'єкт.*

**Література:** основна - [1–3]; додаткова - [9; 11; 14; 18–23].

**Короткий зміст навчального матеріалу**

**Категорії:** *людина, індивід, особистість, індивідуальність, суб'єкт.*

Людина в психології розглядається як феноменологічне явище живої природи. Її феномен полягає в тому, що за своєю сутністю вона, з одного боку, є представником живої природи (біологічне), а з іншого, – представником людського соціуму (соціальне). Розглядаючи категорії людина, індивід, індивідуальність, особистість, потрібно визначити обсяг та зміст даних понять.

«*Людина* – продукт та суб'єкт суспільно-історичної діяльності, єдність фізичного та психодуховного, генетично зумовленого та прижиттєво сформованого».

«*Індивід* – це людська біологічна основа розвитку особистості в певних соціальних умовах».

«*Особистість* – це індивід із соціально зумовленою системою вищих психічних якостей, що визначаються замученістю людини до конкретних суспільних, культурних, історичних відносин. Особистість опосередковує та визначає рівень взаємозв'язків індивіда з суспільним та природним середовищем».

«*Індивідуальність* – це поєднання психологічних особливостей людини, що утворюють її своєрідність, відмінність від інших людей».

У ході свого становлення як особистості індивід поступово стає суб'єктом цілеспрямованого пізнання та перетворення об'єктивної дійсності й самого себе. *Суб'єкт* – носій предметно-практичної діяльності і пізнання, джерело активності, спрямованої на об'єкт.

**Теорії особистості.** У залежності від способу пояснення поведінки вирізняються психодинамічні, соціодинамічні та інтеракціоналістські теорії особистості.

*Психодинамічні теорії* – описують особистість і пояснюють її поведінку, виходячи з її психологічних чи внутрішніх, суб'єктивних характеристик. *Соціодинамічні теорії* – головну роль в детермінації поведінки відводять зовнішній соціальній ситуації і не надають суттєвого значення внутрішнім властивостям особистості. *Інтераціоналістські теорії* – ґрунтуються на принципі взаємодії внутрішніх і зовнішніх чинників в управлінні актуальними діями особистості.

Залежно від способу отримання даних про особистість, теорії особистості поділяють на експериментальні та не експериментальні. *Експериментальні теорії* – побудовані на аналізі й узагальненні зібраних дослідним шляхом чинників. *Не експериментальні теорії* – спираються на життєві враження, спостереження, досвід і роблять теоретичні узагальнення, не звертаючись до експерименту.

Залежно від того, під яким кутом зору розрізняють особистість, розділяють структурні і динамічні теорії. *Структурні теорії* – з'ясовують структуру особистості і виявляють системи понять, за допомогою яких вона повинна описуватись. *Динамічні теорії* – основною темою мають перетворення, зміни в розвитку особистості, тобто її динаміку.

Залежно від понять, в яких описується особистість, існують типи теорій особистості, які відображують її риси, якості та властивості або форми поведінки.

**Структура особистості. Розвиток особистості.** Психічне життя особистості має певну структуру (див. рис 1.1).

### Тривимірна психологічна структура особистості в узагальненій формі

(за В.В. Рибалкою)



**Рисунок 1.1 – Тривимірна структура особистості**

Розвиток особистості у горизонтальному та вертикальному вимірах – це єдиний процес.

З точки зору сучасної науки в онтогенезі психіки людини існує єдність біологічних і соціальних умов. Становлення людського організму відбувається за певною програмою, заданою в його генотипі. Надбання суспільства не передаються генами. Розвиток індивіда як особистості здійснюється тільки шляхом соціалізації.

Виділяють зовнішні та внутрішні умови розвитку особистості. Зовнішні і внутрішні умови розвитку є протилежностями, пов'язаними між собою. Зовнішнє, об'єктивне, соціальне засвоюється індивідом і стає внутрішнім, суб'єктивним, психічним, яке визначає його нові відношення до зовнішнього світу (*процес інтеріоризації*). Відбувається і протилежний процес (*екстеріоризація*), за допомогою якого здійснюється об'єктивізація внутрішнього, його перехід у зовнішній план діяльності.

Психічний розвиток особистості проходить низку *періодів*. Кожний період являє собою певний ступінь розвитку особистості, етап його життєвого шляху. У межах кожного періоду виділяють *стадії*, а в межах стадії – *фази*.

Узагальнені результати досліджень психологів можна поєднати у вигляді схеми періодизації особистості впродовж усього життя (див. табл. 1.1).

*Таблиця 1.1 – Періодизація розвитку особистості  
(за В.Ф. Моргуном і Н.Ю. Ткачовою)*

№ з/п	Період	Вік	Характеристика
1	Фаза новонародженості	1–2 місяці	Виникають умовні рефлексії на окремі подразники, слухова та зорова зосередженість. Формується диференційне ставлення до фізичних предметів і до людини
2	Стадія немовляти	до 1 року	Провідною є потреба в спілкуванні. Розвивається апарат тонкої емоційної чутливості відносно дорослих
3	Перехід до раннього дитинства	1–3 роки	Різке зростання незалежності дитини від дорослого (оволодіває ходінням та предметними діями). Центральна лінія психічного розвитку – предметна маніпулятивна діяльність. Формується пізнання, спілкування, праця у вигляді самообслуговування. Усвідомлення себе окремою людиною, з'являється «Я»

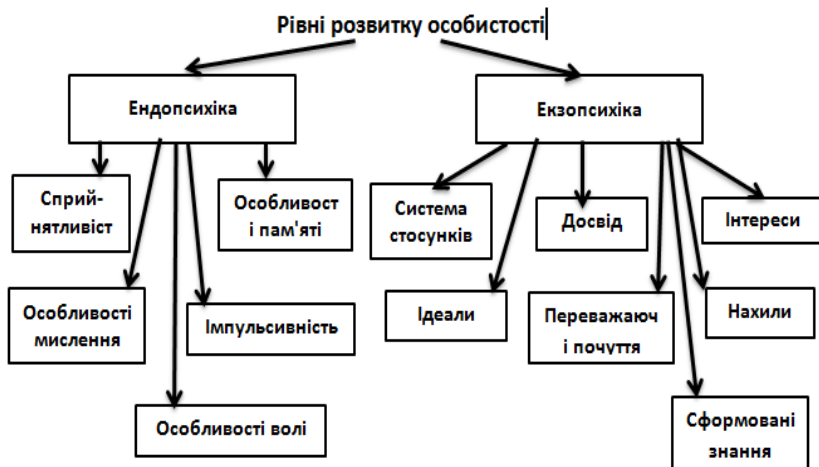
4	Дошкільне дитинство	4–6 років	Реалізується новий тип діяльності – гра. Суспільні мотиви вперше підпорядковують собі індивідуальні мотиви поведінки дитини. Починається процес утворення мотиваційної сфери, її опосередкування свідомістю
5	Молодше шкільне дитинство	7–10 років	Головна потреба – набуття певного суспільного становища, реалізація суспільно значущої діяльності, якою є систематична навчальна діяльність у школі. Провідна діяльність – навчальна
6	Підлітковий вік	11–14 років	Відбувається якісна перебудова особистості, змінюються стосунки з дорослими, підліток засвоює нові суспільні норми поведінки. Виникає криза, що виявляється в різкому протиставленні себе дорослим, внутрішній дисгармонії, потягу до самостійності. Провідна потреба – вибіркове спілкування з однолітками. Спілкування знову стає провідною діяльністю. Центральне психічне новоутворення – почуття дорослості. Інтенсивно формується власна особистість
7	Старший підлітковий вік	15–17 років	Потреба зайняти своє місце в дорослому світі, обрати напрям професійного становлення, підготуватися до професійної діяльності. Провідна діяльність – навчання. Основні напрямки пошуків – професійне і моральне самовизначення
8	Перехід до юності	17–18 років	Суттєва перебудова особистості, пов'язана зі змінами в житті молодої людини. Перехід від пізнання світу до його перетворення



9	Юнацький вік	18–23 роки	Відбувається саморозвиток, свідоме самовдосконалення, особистісне самовизначення. Професійне самовизначення
10	Молодість	24–30 років	Час пошуків себе, вироблення індивідуальності, усвідомлення себе як дорослої людини з відповідними правами й обов'язками, формування конкретного уявлення про майбутнє життя. постає завдання спеціалізації в обраній професії або свідомій зміні професії
11	Перехід до розквіту	Близько 30 років	Відбувається велика криза в житті людини, коли її уявлення про життя розходяться з дійсністю, життя перестає здаватися легким і зрозумілим. Іноді перебудовується вся особистість
12	Розквіт	31–40 років	Період найвищої працездатності й віддачі. Виникає потреба передати людям найкраще, що накопичено, напрацьовано
13	Зрілість	40–55 років	Досягає вершини професійної майстерності, певного становища в суспільстві. Знову постає питання сенсу життя, але у формі підбиття підсумків прожитого
14	Старість: а) похилий б) старечий в) довголіття	55 років 55–75 років 75–90 років понад 90 років	Провідна потреба – передання молодому поколінню набутого досвіду. Реалізується у спілкуванні з іншими людьми. Провідною є діяльність із самообслуговування

Проблема співвідношення біологічного і соціального в структурі особистості є однією з найбільш складних і дискусійних у сучасній психології.

Є думка, що вся особистість людини розпадається на ендопсихічну і екзопсихічну організацію. Вони, в свою чергу, утворюють єдність (див. рис. 1.2).



**Рисунок 1.2 – Рівні розвитку особистості**

*Ендопсихіка* відображає внутрішню взаємозалежність психічних елементів і функцій, внутрішній механізм людської особистості, ототожнюваний з нервово-психічною організацією людини.

*Екзопсихіка* визначається ставленням людини до зовнішнього середовища, тобто до всієї сфери того, що протистоїть особистості, до чого особистість може так чи інакше ставитися.

### **Питання для обговорення**

1. Характеристика особистості в сучасній психології.
2. Дайте характеристику та наведіть приклади психодинамічних теорій розвитку особистості.
3. Дайте характеристику та наведіть приклади соціодинамічних теорій розвитку особистості.
4. Дайте характеристику та наведіть приклади інтеракціоналістських теорій розвитку особистості.
5. Проблема кібернетичного формування особистості.
6. Гуманістичні теорії розвитку особистості.
7. Чинники та умови розвитку особистості.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

Поясніть, чому особистість вважається винятково складною «системою систем»?

### Завдання 2

Які чинники визначають розвиток особистості?

### Завдання 3

Чому існує не одна, а багато теорій особистості в психології? У чому з ними можна погодитись, а що викликає сумніви?

### Завдання 4

Охарактеризуйте основні вікові етапи життя людини.

### Завдання 5

Поясніть, що дає аналіз визначення особистості для розуміння розвитку власної особистості?

## ТЕМА 2. ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЛЮДИНИ. КАТЕГОРІЇ ТЕМПЕРАМЕНТУ, ХАРАКТЕРУ, ЗДІБНОСТЕЙ

### Питання теми

1. Властивості нервової системи.
2. Темперамент та його типи. Властивості темпераменту.
3. Характер та його акцентуації.
4. Формування характеру особистості.
5. Здібності та їх розвиток. Обдарованість, талант, геніальність.

**Міні-лексикон:** *акцентуація, альтруїзм, геніальність, інтроверсія, інфантилізм, нейротизм, темперамент, характер, задатки, здібності.*

**Література:** основна – [1–3]; додаткова – [8; 9; 11; 14; 18; 22].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Властивості нервової системи.** Індивідуально-психологічні особливості – це неповторна своєрідність психіки людини. Їх наявність у психіці людини обумовлено цілою низкою причин: генетичними, що знаходять свій прояв у особливостях властивостей нервової системи конкретної людини; особливостями соціального розвитку людини, що проявляється в особливостях характеру, мотивації, інтересів та ін.

Природною передумовою індивідуальних особливостей людини є передусім спадкові та вроджені біологічні особливості будови та функцій організму. Темперамент характеризує динамічний бік психічних реакцій людини – їх темп, швидкість, ритм, інтенсивність. Темперамент – індивідуальна особливість людини, що виявляється в її збудливості, емоційній вразливості, врівноваженості та швидкості перебігу психічної діяльності.

Індивідуальні особливості реагування на різноманітні обставини дали підстави поділити людей на кілька груп, вирізнити за типами їх темпераменту.

У житті індивідуальні розбіжності в психіці людей проявляються в тому, що в одних і тих самих умовах різні люди поведуться по-різному, відчувають різні переживання. Не викликає сумніву, що наявність індивідуальних розбіжностей між людьми об'ясняє різницю в ступені успішності виконання ними певної професійної діяльності.

Уперше систематичні знання про динамічні характеристики людини і причини, які призводять до їх появи, можна знайти в працях античного лікаря Гіппократа (460–377 рр. до н.е.), які ввійшли до «Збірника Гіппократа». Назви типів темпераментів, запропоновані Гіппократом (холерик, сангвінік, меланхолік, флегматик), використовуються в психології й у наш час, але погляди на причини, які їх зумовлюють, змінились.

Великий вплив справила теорія темпераменту Е. Кречмера (1888–1964), який спробував визначити темперамент через типи морфологічної конституції тіла людини. Він виділив два основних типи конституції – астеничний та пікнічний.

Американський психолог В. Шелдон, у свою чергу, запропонував морфологічну теорію темпераменту, за якою виділяються три основних типи соматичної конституції: ендоморфний тип, мезоморфний тип, екторморфний тип.

І.П. Павлов (1849–1936) розробив наукову основу побудови теорії темпераменту. За допомогою методу умовних рефлексів ним були виявлені основні властивості нервової системи:

1) *сила процесів збудження та гальмування* – здатність нервової системи тривалий час витримувати дію інтенсивного подразника, не переходячи в стан охоронного гальмування;

2) *їхня врівноваженість* – певний баланс між процесами збудження та гальмування у нервовій системі;

3) *їхня рухливість* – швидкість переходу нервової системи від процесу збудження до процесу гальмування і навпаки.

Комбінація цих основних властивостей нервових процесів дає тип нервової діяльності:

1) «нестриманий» – сильний, рухливий, невірноважений;

2) «рухливий» – сильний, рухливий, врівноважений;

3) «спокійний» – сильний, врівноважений, інертний;

4) «слабкий» – слабкий, невірноважений, малорухливий.

Для практичного психологічного вивчення особистості достатньо розподілу на чотири основних типи темпераменту (див. рис. 2.1).



**Рисунок 2.1 – Характеристика типів темпераменту**

1. *Холерик* – сильний тип темпераменту, що виявляється в загальній рухливості і здатності віддаватися справі з виключною пристрасстю, в бурхливих емоціях, різких змінах настрою, невірноваженості. Мало розмірковує та швидко діє.

2. *Сангвінік* – сильний тип темпераменту, що характеризується рухливістю, високою психічною активністю, різноманітністю міміки, чуйністю і товариськістю, врівноваженістю. Людина жива, діяльна, легко

приспосовується до зміни умов життя, комунікабельна. Почуття легко виникають і швидко змінюються.

3. *Меланхолік* – слабкий тип темпераменту, якому властиві уповільненість рухів, стриманість моторики і мови, низький рівень психічної активності, легка вразливість, схильність глибоко переживати навіть незначні події, переважання негативних емоцій. Людина здебільшого губиться в нових умовах, із труднощами встановлює контакт з оточуючими, дещо замкнена.

4. *Флегматик* – сильний тип темпераменту, пов'язаний з повільністю, інертністю, стійкістю в прагненнях і настроях, слабким зовнішнім виразом емоцій, низьким рівнем психічної активності. Людина стійка в своїх намірах та настроях, їй потрібен час для зосередження уваги та її переключення на інший об'єкт.

Український психолог Б.Й. Цуканов розглядає ще один тип темпераменту, який знаходиться на середній позиції між вказаними, у них середній рівень збудження і гальмування та інших показників, які врівноважують один одного. Особливістю поведінки є обережність без боязливості. Цей тип дослідник назвав «рівноважним».

Немає кращих чи гірших темпераментів, оскільки кожен з них має свої позитивні риси і недоліки. Тому головні зусилля повинні спрямовуватися не на зміну темпераменту (що неможливо через його вродженість), а на розумне використання його переваг і нівелювання його негативних рис.

**Властивості темпераменту.** Кожен тип темпераменту визначається певним і стійким набором наступних властивостей (див. рис. 2.2).



Рисунок 2.2 – набір властивостей темпераменту

*Сензитивність* – виявляється у виникненні психічної реакції (чутливості) на зовнішній подразник найменшої сили. Це підвищена чи знижена чутливість людини до всіх чи деяких дій на органи відчуття.

*Реактивність* – сила емоційної реакції на зовнішній і внутрішній подразник.

*Активність* – здатність долати зовнішні і внутрішні обмеження у виробництві, в суспільно значимих перетвореннях, в привласненні багатств, засвоєнні духовної культури. Це тенденція до самовираження, оволодіння та перетворення дійсності. Ступінь активності індивіда може бути – від інертності та пасивного споглядання на одному полюсі, до найвищих рівнів прояву енергії, стрімкості дій – на іншому.

*Темп реакції* – швидкість перебігу психічних процесів, а в певній мірі і психічних станів.

*Ригідність-пластичність* – здатність гнучко й легко пристосовуватись до нових умов або інертно, нечутливо поводитися в умовах, що змінилися.

*Екстраверсія-інтраверсія* – виявляються в переважній спрямованості активності особистості або зовні (оточуючих людей, подій, предметів), або у внутрішній план (на свої переживання й думки).

Переваги холерика полягають у вмінні зосереджувати значні зусилля протягом короткого проміжку часу, а недолік у тому, що при тривалій роботі йому не завжди вистачає витримки.

Сангвінік володіє швидкою реакцією і підвищеною працездатністю на початковому періоді роботи, але в по закінченню знижує працездатність не тільки через швидку втомлюваність, але й через падіння інтересу.

Переваги флегматика – у здатності довго й наполегливо працювати, але він не в змозі швидко зібратися, сконцентрувати свої зусилля.

Меланхолік відрізняється великою витримкою, але повільним входженням у роботу, його працездатність вища в середині чи в кінці роботи.

Недоліки темпераменту можуть компенсуватися за рахунок захопленості, спеціальної підготовки, вольових зусиль.

**Характер та його акцентуації.** *Характер* – це система стійких набутих властивостей особистості, які виявляються в ставленні людини до інших людей, до роботи, до предметів, навколишнього середовища, до себе. Характер не є вродженим, він формується в процесі соціалізації індивіда. Характер виявляється в декількох аспектах: ставлення до інших людей; ставлення до себе; ставлення до справи; ставлення до природи; ставлення до речей (див. рис. 2.3).



**Рисунок 2.3 – Прояви характеру**

Характер людини складається з багатьох рис, одні з яких є основними (провідними), інші – другорядними. Ці риси можуть як гармоніювати, так і суперечити одна одній. Тому існують цілісні та суперечливі характери.

*Акцентуації характеру* – перебільшений розвиток окремих властивостей характеру на шкоду іншим, внаслідок чого погіршуються взаємовідносини з довколишніми. Виразність акцентуації може бути від ледве помітної до психопатії.

*Психопатія* – хвороблива потворність характеру (при збереженні інтелекту), внаслідок чого різко порушуються взаємовідносини з оточуючими людьми.

Детальна характеристика типів акцентуацій дається в працях К. Леонгарда, А. Лічко, С. Подмазіна.

К.М. Леонгардом було виділено 12 типів акцентуацій характеру: 1) гіпертимність; 2) застрягання; 3) педантичність; 4) стурбованість; 5) циклотимність; 6) демонстративність; 7) збудливість; 8) дистимність; 9) екзальтованість; 10) емотивність; 11) інтровертований тип; 12) екстравертований тип.

Знайомство з типологією характерів дозволяє повніше використовувати свої власні сильні сторони, компенсувати слабкі, допомагає «підібрати ключ» до інших людей, оскільки розкриває приховані механізми людських дій і вчинків.

**Формування характеру особистості.** Вік від 2 до 10 років є чутливим періодом для становлення характеру (див. рис. 2.4).

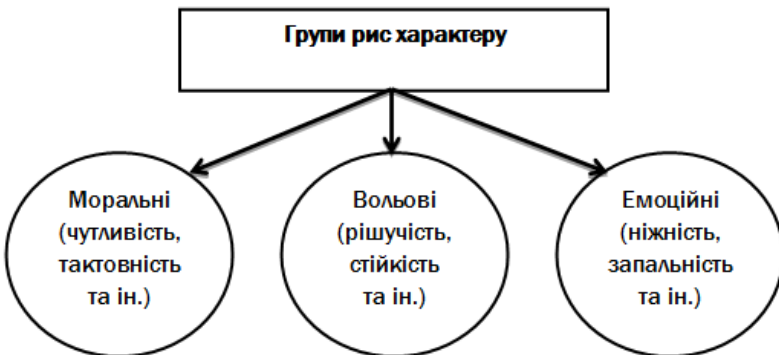


Рисунок 2.4 – Групи рис характеру

Формування характеру завжди проходить в певних умовах (див. рис. 2.5).





Рисунок 2.5 – Умови формування характеру

### **Здібності та їх розвиток. Обдарованість, талант, геніальність.**

*Здібності* – це індивідуально-психологічні особливості особистості, які забезпечують успіх у діяльності та спілкуванні, легкість в оволодінні знаннями, вміннями, навичками.

*Умовами розвитку здібностей* є насамперед обставини життя людини: життя в суспільстві, наявність соціально-культурного середовища; навчання в дитинстві користуватися відповідними предметами; участь у діяльності і спілкуванні; наявність кола людей, які здатні передати необхідні знання, уміння і навички за допомогою ефективних засобів і методів навчання і виховання; відсутність у людини з народження суворої запрограмованості поведінки; наявність незрілості мозкових структур з їх здатністю до наступного формування шляхом навчання і виховання.

Психофізіологічною основою розвитку здібностей є функціональні органи, а нервово-м'язові системи, що складаються за життя, забезпечують реалізацію відповідних здібностей у діяльності.

Важливим моментом розвитку здібностей є комплексність – одночасне вдосконалення декількох взаємодоповнюючих одна одну здібностей. Практично немає такої діяльності, успіх в якій визначався б лише однією здібністю. Відсутня здібність може бути в дуже широких межах компенсована іншими, високорозвиненими у даної людини.

Класифікацію людських здібностей можна представити у вигляді наступної схеми (див. рис. 2.6).

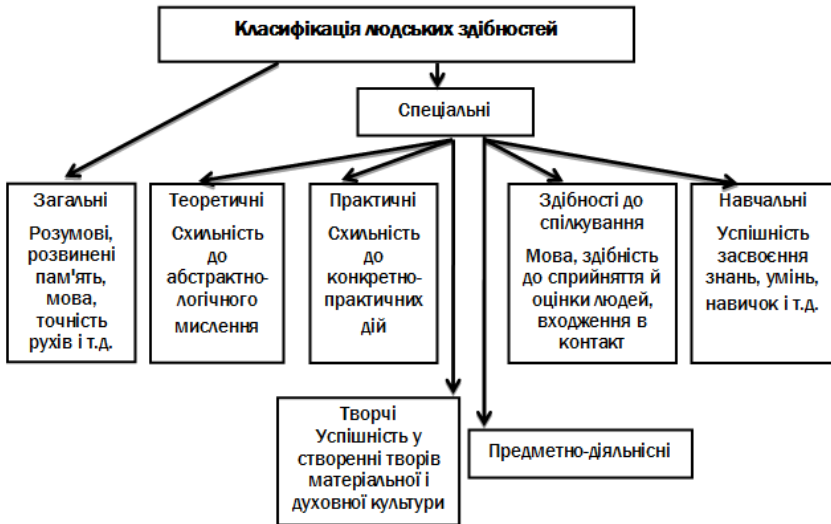


Рисунок 2.6 – Класифікація здібностей

Поєднання різноманітних високорозвинених здібностей називають *обдарованістю*.

За рівнем і мірою розвитку здібностей виділяють *талант*, тобто поєднання таких здібностей, які дають людині можливість успішно, самостійно й оригінально здійснювати якусь складну трудову діяльність. Талант – це поєднання генетично зумовленої обдарованості з працею.

*Геніальність* – це вищий рівень здібностей, який забезпечує досягнення особистістю таких результатів творчої діяльності, які складають епоху в житті суспільства, в розвитку культури.

### Питання для обговорення

1. Дайте характеристику проявам характеру.
2. Дайте характеристику темпераменту, визначте його типи з точки зору різних концептуальних підходів.
3. Охарактеризуйте властивості темпераменту.
4. Визначте чинники та умови формування характеру особистості.
5. Здібності та їх розвиток.
6. Вплив темпераменту на поведінку та діяльність людини.

## Додаткові завдання

### Завдання 1. Дидактичний тест.

Прочитайте речення. Дайте відповідь «правильно» або «неправильно». Поясніть, чому.

- А) До складових системи характеру належить воля, темперамент, інтелект, зріст.
- Б) І. Павлов вважав, що темперамент зумовлений такою ознакою нервової системи, як мінливість.
- В) Сангвінік має такі ознаки нервової системи як сила, рухливість, урівноваженість.
- Г) Флегматику притаманна швидка перебудова звичок, натхнення в роботі.

### Завдання 2

Використовуючи методику Г. Айзенка, визначте власні індивідуально-психологічні особливості. Проаналізуйте отримані результати.

*Пояснення щодо методики Г. Айзенка  
по виявленню індивідуально-психологічних особливостей людини*

Англійський психолог Г. Айзенк прийшов до висновку, що всю сукупність описуючих людину рис можна представити за допомогою двох головних факторів: екстраверсії-інтраверсії та нейротизму.

Перший з цих факторів біполярний і представляє собою характеристику індивідуально-психологічного складу людини, крайні полюси якої відповідають орієнтації особистості або на світ зовнішніх об'єктів (екстраверсія), або на внутрішній суб'єктивний світ (інтроверсія).

Екстравертам властиві комунікабельність, імпульсивність, гнучкість поведінки, висока ініціативність та соціальне пристосування. Інтровертам притаманні замкненість, соціальна пасивність (при достатньо високої наполегливості), схильність до самоаналізу та важкість до соціальної адаптації.

Другий фактор – нейротизм – описує певні властивості-стани, що характеризують людину з боку емоційної стійкості, тривожності, рівня самоповаги та можливих вегетативних порушень. Цей фактор теж біполярний та створює шкалу, на одному полюсі якої знаходяться люди з надзвичайною стійкістю, на іншому – нестійкі та слабо адаптовані. Більша частина людей знаходиться між цими полюсами, ближче до середини.

### Типи темпераментів за Г. Айзенка



#### Завдання 3

Використовуючи характерологічний опитувальник Леонгарда, проаналізуйте власні акцентуації характеру.

#### Завдання 4

Порівняйте між собою три основні підходи до вивчення здібностей людини, представлені в темі. У чому, на ваш погляд, їх сильні та слабкі сторони?

### ТЕМА 3. «Я-КОНЦЕПЦІЯ»: ЇЇ СУТНІСТЬ ТА ВПЛИВ НА ЖИТТЄДІЯЛЬНІСТЬ І ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ОСОБИСТОСТІ

#### Питання теми

1. У чому полягають особливості формування «Я-концепції»?
2. Установка, види установок щодо себе та оточуючих.
3. Самооцінка як важлива складова «Я-концепції».
4. Психологічний захист та його механізми.

**Міні-лексикон:** «Я-концепція», психологічний захист, спрямованість особистості, самоактуалізація.

**Література:** основна – [1–3]; додаткова - [6–7, 9; 12-14; 18–19].

#### Короткий зміст навчального матеріалу

**«Я-концепція» та установка.** В сучасній психології «Я-концепція» розглядається як один з компонентів особистості, як відношення індивіда до самого себе.

«Я-концепція» - відносно стійка, більшою чи меншою мірою усвідомлена система уявлень індивіда про себе самого, що переживається ним як неповторна особистість, на основі чого він буде свою взаємодію з іншими людьми і ставиться до себе (див. рис. 3.1).

#### Структура "Я - концепції"

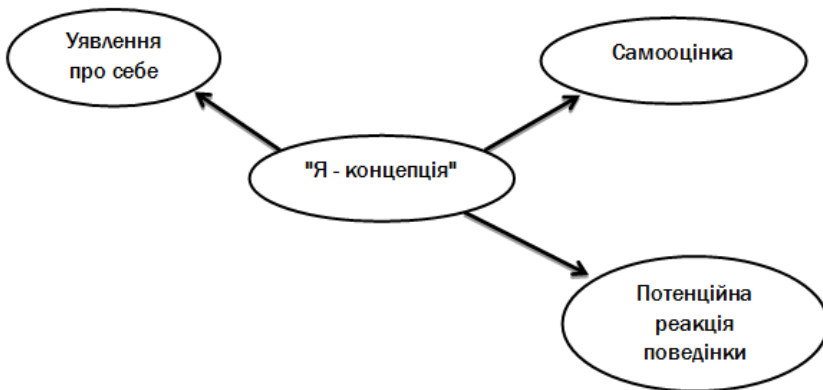


Рисунок 3.1 – Структура «Я-концепції»

Наші тлумачення і оцінки зовнішнього світу ґрунтуються на установках, які склалися в нас протягом життя (див. рис. 3.2).

*Установка* – зумовлений минулим досвідом стан готовності, схильність індивіда до певної активності або дії в тій чи іншій ситуації. Установки бувають когнітивні, афективні та поведінкові.



Рисунок 3.2 – Складові установок

Розрізняють також *центральні установки*, які утворюють ядро системи переконань, що використовується нами при «розшифровці» суспільства, і *установки периферичні*, засновані на думках і переконаннях, які відіграють меншу роль у нашій соціальній адаптації. Оскільки периферичні установки значать для нас менше, вони змінюються легше ніж центральні.

Я-концепція, по суті, є системою настанов, що має як свідомий та і неусвідомлюваний характер та має трьохкомпонентну структуру: когнітивний, афективний та поведінковий компоненти. (див. рис. 3.3).

Характеристика компонентів власного "Я" (за В.С. Лозницею)

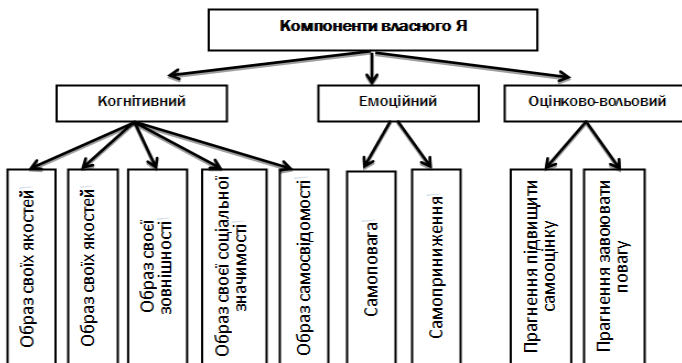


Рисунок 3.3 – Характеристика компонентів «Я»

Із появою свідомості в людини виникає можливість самозвіту, самоконтролю, самооцінки.

*Самосвідомість* – усвідомлення людиною самої себе, своїх власних якостей.

*Самооцінка* – оцінка людиною власних якостей, її гідності і недоліків. Вона є результатом передусім розумових операцій – аналізу, порівняння, синтезу. Це відносно стійке структурне утворення Я-концепції.

На формування самооцінки впливає низка факторів:

- 1) зіставлення образу реального «Я» з образом ідеального «Я» (уявленням про те, якою людина хотіла б бути);
- 2) оцінюваннями конкретної людини значущими для неї людьми;
- 3) відчуття людиною задоволення від того, що обрана певна справа та саме її вона робить добре.

Психіка людини формується всім її життям, досвідом, внаслідок чого утворюється особливий суб'єктивний світ. Модель світу складається з двох підструктур: «Я-образ» і «Я-концепція». Модель світу – це система орієнтацій, яка дозволяє скласти уявлення про своє місце в навколишньому світі і на цій підставі прогнозувати наслідки своїх дій, вчинків, поведінки в цілому. «Я-образ» значною мірою формується підсвідомо і відображає емоційно забарвлені уявлення про себе.

Я-концепція може бути позитивною та виражати прийняття себе і негативною – неприйняття. Існує глибинна залежність між позитивною «Я-концепцією» і успішністю самореалізації та між негативною «Я-концепцією» і недостатньою реалізацією своїх концепційних можливостей.

Складові позитивної та негативної «Я-концепції» представлені схемою (див. рис. 3.4).

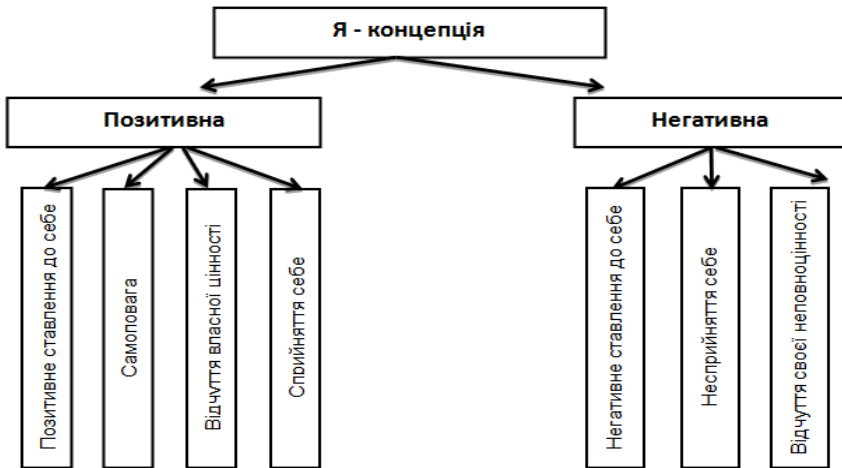


Рисунок 3.4 – Складові позитивної та негативної «Я-концепції»

У транзактному аналізі виділяють чотири можливі види установок людини щодо себе та оточуючих:

– «Я хороший – ти хороший» (людина знає собі ціну і очікує, що інші віддадуть їй належне; думає і працює конструктивно; вважає, що в більшості випадків нам роблять зло ненавмисно, а через непорозуміння);

– «Я хороший – ти поганий» (людина не здатна до конструктивного самоствердження; перекладає відповідальність за свої проблеми на інших; самоствердження проходить завдяки приниженню інших);

– «Я поганий – ти хороший» (людина з комплексом неповноцінності; відчуває себе безсилою в порівнянні з іншими; намагається уникати тісних контактів з навколишніми або «прилипає» до сильних особистостей; часто перебуває в стані депресії);

– «Я поганий – ти поганий» (веде до саморозпаду особистості; породжує почуття безнадії і втрату інтересу до життя; людина дратлива, може піддаватися тяжким депресіям; поведінка непередбачувана, ходить по замкненому колу в нікуди не приходять).

Мало хто дотримується виключно однієї з цих чотирьох установок, але одна з них, як правило, домінує.

**Психологічний захист та його механізми.** Психологічний захист – це нормальний механізм, спрямований на попередження розладів поведінки не тільки в межах конфліктів між свідомістю та несвідомим, але й між різними емоційно забарвленими установками.

Механізми психологічного захисту, досліджені З. Фрейдом та його дочкою Анною, дуже різноманітні. Основними механізмами психологічного захисту є (див. рис. 3.5).



**Рисунок 3.5 – Головні механізми психологічного захисту**



### *Головні механізми психологічного захисту:*

- *заперечення* (інформація, що тривожить та може призвести до конфлікту, не сприймається людиною);
- *витіснення* (активне вилучення зі свідомості неприємного мотиву або неприємної інформації);
- *проекція* (неусвідомлене приписування іншій особі власних почуттів, бажань та потягів, які людина не хоче визнавати своїми, розуміючи їх соціальну неприпустимість);
- *ідентифікація* (несвідоме перенесення на себе почуттів та якостей, притаманних іншій людині – недоступних, але бажаних для себе);
- *раціоналізація* (псевдо розумне пояснення людиною своїх бажань, вчинків, насправді викликаних причинами, визнання яких загрожувало б втратою самоповаги);
- *заміщення* (перенесення дії, спрямованої на недоступний об'єкт, на дію з доступним об'єктом. Зменшує напруження, створене недоступним об'єктом потреби, але не призводить до бажаної мети).

Психологічний захист виявляється в тенденції людини зберігати звичну думку про себе та світ, зменшувати дисонанс, відкидаючи або викривляючи інформацію, що розцінюється як несприятлива, або те, що руйнує попереднє уявлення про себе та інших.

### **Питання для обговорення**

1. Роль «Я-концепції» в професійному становленні фахівця сфери обслуговування?
2. «Я-концепція» і установка.
3. Дайте характеристику механізмів психологічного захисту.
4. Умови виникнення неврозу.

### **Додаткові завдання**

#### **Завдання 1**

*О. І. Кочетов у книзі «Как заниматься самовоспитанием» дав узагальнену програму самовиховання:*

1. Цілеспрямованість – головна риса характеру. Обрати мету життя так, щоб принести користь людям, розвивати свої сили і здібності, щоб совість була чистою, а поведінка гідною.
2. Працелюбність – умова будь-якого успіху і житті.
3. Мужність – це вміння жити по совісті, говорити правду в очі.
4. Вимогливість до себе і самокритичність – це шлях пізнання себе і умова самоповаги.
5. Людинолюбство – співчуття, жалість, взаєморозуміння, вміння прийти на допомогу всім, кому потрібно.

6. Оптимізм, упевненість у собі. Хто всім незадоволений, той всім неприємний.

7. Допитливість, бажання всі знати і всьому навчатися.

8. Уміння мислити, кмітливість.

9. Самостійність – уміння жити і працювати без підказування та оцінки інших. Це і є відповідальність за особисті справи й дії.

10. Потреба в самовихованні.

*Доповніть або змініть цю програму у відповідності з власними цілями, потребами, інтересами.*

### **Завдання 2**

*Проаналізуйте нормальні та аномальні чинники розвитку особистості. Результати аналізу оформіть у вигляді схеми-таблиці.*

### **Завдання 3**

*Проілюструйте на конкретному прикладі, як людина інтерпретує свою поведінку та ставлення до себе інших. У процесі виконання завдання користуйтеся таблицею навчального посібника (Психологія та педагогіка : навч. просіб. / Л. А. Колесніченко, М. А. Артюшина, О. М. Котикова та ін. .; за заг. ред. Л. А. Колесніченко. – К. : КНЕУ, 2008. – 240 с.*

### **Завдання 4**

*За допомогою методики діагностики мотиваційної структури особистості здійсніть обстеження власної мотивації.*

### **Завдання 5**

*Опрацювання методики психокорекції особистості (за Розенцвейгом).*

Дана методика визначає поведінкові реакції особистості в стресових і фруструючих ситуаціях (тобто ситуаціях, що викликають психологічну напруженість, переживання, відчуття суб'єктивної нездоланності бар'єру). За цією методикою виявляються такі психологічні характеристики: 3 типи реакцій, 3 спрямованості, коефіцієнт конформності, «формула» поведінки в стресових ситуаціях, тенденції розвитку поведінки з плином часу. Для типів спрямованості реакцій, СОК є стандарти.

## ТЕМА 4. КОГНІТИВНА ТА АФЕКТИВНА СФЕРА ОСОБИСТОСТІ

### Питання теми

1. Увага як якість особистості.
2. Відчуття, сприймання, уявлення, уява.
3. Пам'ять (характеристика пам'яті; види пам'яті; процеси пам'яті; види відтворення; прояви пам'яті; закон забування; особливості пам'яті; закони покращення пам'яті; порушення пам'яті).
4. Мислення та засоби його розвитку.
5. У чому полягають прояви афективної сфери особистості?
6. Воля (волові дії; порушення волі; виховання волі); засоби їх розвитку в особистості.

**Міні-лексикон:** *увага, відчуття, сприймання, уявлення, уява, абсолютний поріг відчуттів, аналізатор, афект, адаптація, воля, мислення, настрої, органи відчуття, пам'ять, подразник, психічні процеси, рецептор, воля, емоції, почуття, настрої.*

**Література:** основна - [1–3]; додаткова - [11; 13–14; 16; 21–23].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Увага як якість особистості.** *Увага* – це процес свідомого чи несвідомого (напівсвідомого) відбору однієї інформації, яка надходить через органи чуття, та ігнорування іншої (див. рис. 4.1).

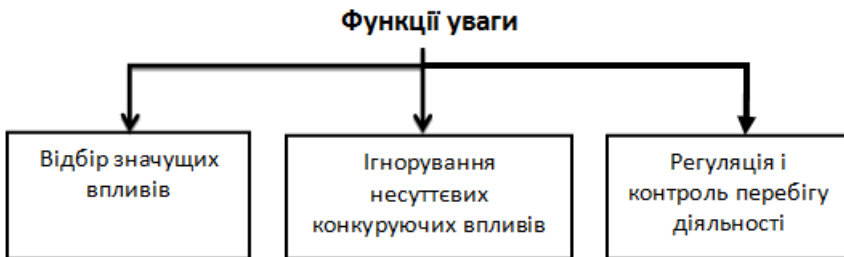


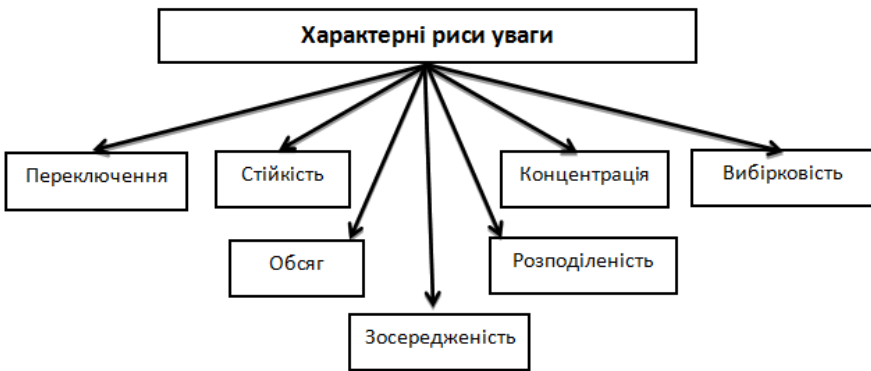
Рисунок 4.1 – Функції уваги

Увага має певні параметри і властивості, а саме:

- *вибірковість* (здатність зосередитись на конкретних предметах чи явищах, ігноруючи інші);
- *розподіленість* (здатність зосередити увагу на декількох об'єктах одночасно);

- *концентрація* (показник ступеня зосередженості свідомості на певному об'єкті, інтенсивності зв'язку з ним);
- *зосередженість* (проявляється в різниці, яка має місце в ступені концентрації уваги на одних об'єктах і її відволіканні від інших);
- *стійкість* (здатність довгий час підтримувати високі рівні сконцентрованості та інтенсивності уваги);
- *обсяг* (кількість стимулів, які знаходяться в фокусі уваги);
- *переключення* (можливість більш-менш легкого і достатньо швидкого переходу від одного виду діяльності до іншого) (див. рис. 4.2).

Ці властивості є головною передумовою продуктивності праці, навчання, спортивної та іншої діяльності особистості.



**Рисунок 4.2 – Характерні риси уваги**

Увага неоднакова за своїм обсягом. Обсяг уваги – це така кількість об'єктів, які можуть бути охоплені увагою і сприйняті в найкоротший час. За цією ознакою увага може бути вузькою та широкою. Увагу поділяють на мимовільну, довільну і післядовільну.

*Мимовільна увага* – та, що виникає мимо волі, викликана дією сильного, контрастного або нового подразника.

*Довільна увага* – свідоме зосередження на певній інформації; свідомо спрямовується і регулюється особистістю.

*Післядовільна увага* викликається через входження в діяльність і через інтерес, що виникає у зв'язку з цим.

Залежно від спрямованості людини її увага буває *зовнішньою* (спрямована на теоретичне і практичне оволодіння навколишнім середовищем) і *внутрішньою* (виявляється в самоспостереженні, внутрішніх діях людини).

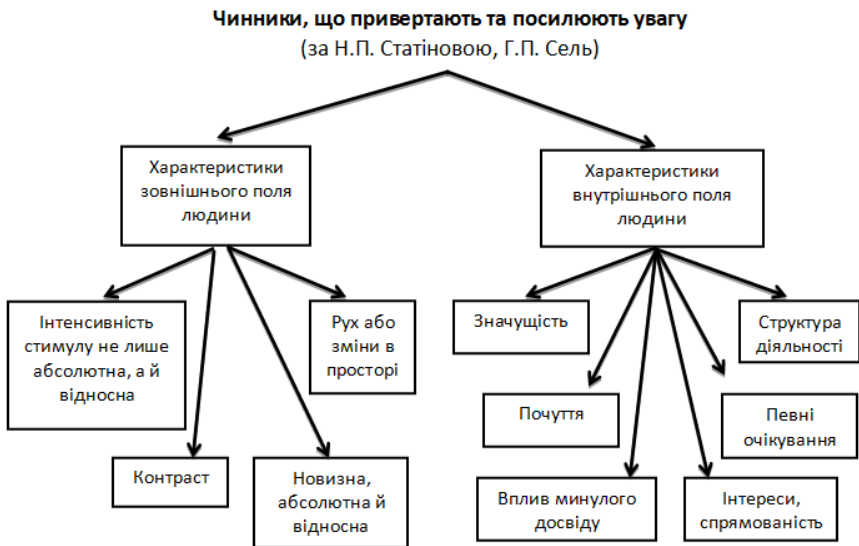
Параметри уваги залежать від типу нервової системи, вони вдосконалюються в перебігу конкретних видів діяльності: гри (у дітей); навчанні; праці.

Увага детермінована об'єктивними чинниками, в яких перебуває людина, а також суб'єктивним станом її організму; вона істотно залежить від інтересів і потреб особистості, волі, характеру.

Увагу зумовлюють не лише зовнішні подразники, а й здатність людини довільно спрямовувати її на ті чи інші об'єкти. Цю здатність називають уважністю.

Неуважність – це певний недолік уваги. Розрізняють два види неуважності. Перший вид – це ненавмисне, мимовільне відвертання від основної діяльності. Неуважність може бути результатом поганого виховання, її також викликають втома, погане самопочуття, значні відволікаючі подразники. Другий вид неуважності – це наслідок надмірної зосередженості на роботі, коли людина, крім своєї роботи, нічого не помічає і часом не зважає на довколишні події.

Необхідно враховувати ряд чинників, що приваблюють та підсилюють нашу увагу (див. рис. 4.3).



**Рисунок 4.3 – Чинники посилення уваги**

**Відчуття, сприймання, уявлення, уява.** *Відчуття* – це пізнавальний психічний процес відображення в мозку людини окремих предметів і явищ при безпосередній дії на органи відчуттів.

*Органи чуття* – єдині канали, якими зовнішній світ проникає в людську свідомість. Матеріальним органом відчуття є аналізатори. Аналізатори – це органи людського тіла, які аналізують навколишню дійсність і виокремлюють у ній ті або інші різновиди енергії та інформації.

*Аналізатор* складається з трьох частин:

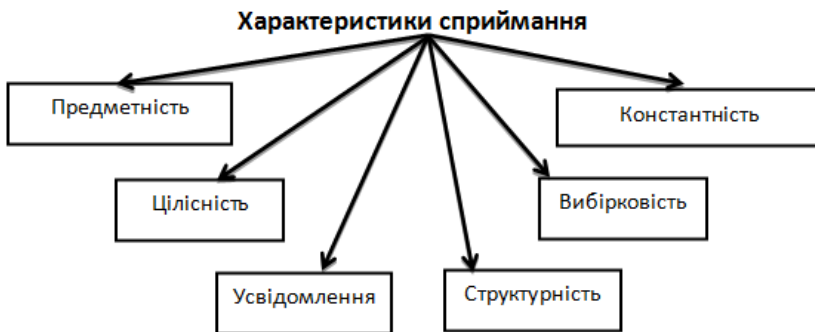
1) периферичний відділ (рецептори), який трансформує зовнішню енергію в нервовий процес;

2) аферентні та еферентні нерви – провідні шляхи, які з'єднують периферійний відділ аналізатора із центральним;

3) підкоркові та коркові відділи аналізатора, де відбувається переробка нервових імпульсів, що надходять із периферійних відділів. Для виникнення відчуття необхідна робота всього аналізатора як цілого.

Відчуття класифікуються за характером відображення і місцем розташування рецепторів, а саме: інтероцептивні (голод, спрага, біль); екстероцептивні (слухові, нюхові, смаку, дотику); пропріоцептивні (дають інформацію про рух і положення різних частин тіла; розташовані у м'язах та сухожиллях). Межі організму, в яких він сприймає подразники, назвали порогами чутливості. Мінімальна сила подразника, яка викликає ледь помітне відчуття, називається *нижнім абсолютним порогом чутливості*; *верхній поріг відчуття* – це максимальна сила подразника, за якої ще виникає адекватне діючому подразнику відчуття. *Адаптація відчуттів* – це зміна чутливості органів відчуття в результаті пристосування їх до зміни сили діючих подразників.

*Сприймання* – це відображення цілісних предметів і явищ при безпосередній дії подразників на органи чуття. Сприймання завжди цілісне і предметне, воно об'єднує відчуття, що йдуть від ряду аналізаторів (див. рис. 4.4):



**Рисунок 4.4 – Характеристики сприймання**

Сприймання можуть бути повними і неповними, глибокими і поверховими, помилковими і ілюзорними, швидкими і повільним.

Залежно від того, який аналізатор відіграє в сприйманні провідну роль, розрізняють такі види сприймань (див. рис. 4.5).

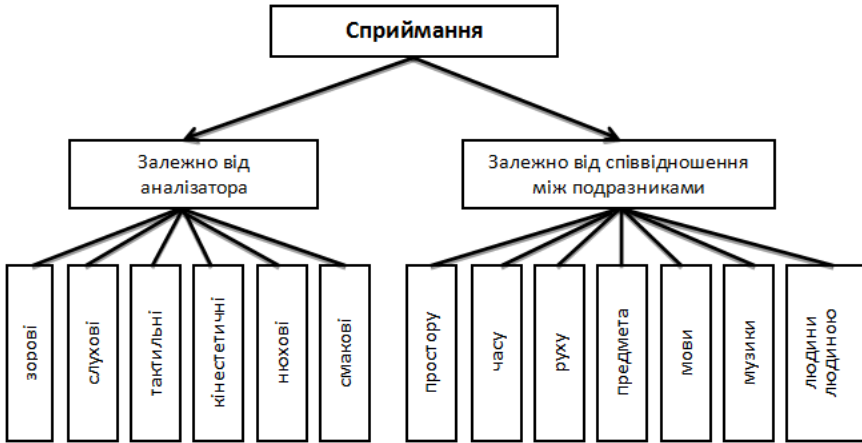


Рисунок 4.5 – Види сприймань

Залежність сприймання від минулого досвіду та змісту психічної діяльності людини називається *апперцепцією*.

Сприймання можуть давати правильне або *помилкове уявлення* (ілюзія, галюцинації, гіперстезія, гіпостезія) про предмет.

*Уявлення* – збережений і відтворювальний у свідомості чуттєво-наочний образ раніше сприйнятих предметів чи явищ дійсності.

Уявлення бувають одиничними і загальними, на відміну від сприйнять, які завжди бувають одиничними. Уявлення розрізняються за видами сприймання, на яких вони ґрунтуються та формуються в процесі діяльності людини (див. рис. 4.6).

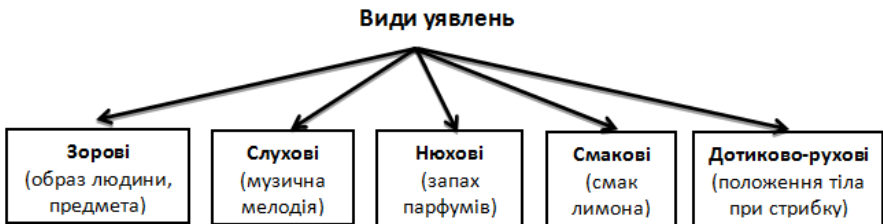


Рисунок 4.6 – Види уявлень

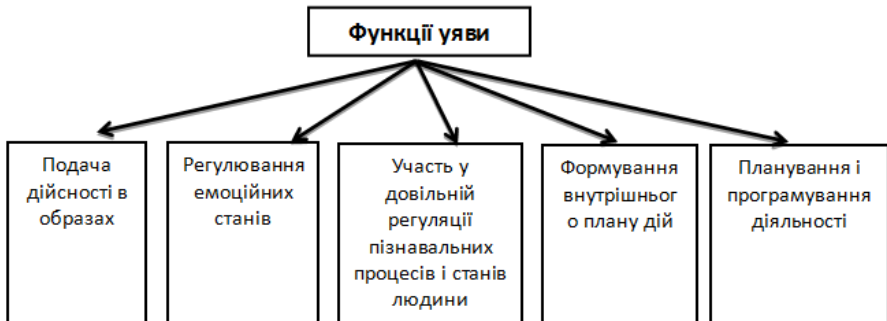
*Форми синтезу уявлень:* аглютинація (поєднання різних властивостей, якостей, які не поєднуються в повсякденному житті – казкові образи, технічні інновації); гіперболізація (збільшення чи зменшення предмета, зміна кількості частин предмета, їх зміщення); загострення (підкреслювання якихось ознак); схематизація (уявлення, з яких конструється образ фантазії); типізація (виділення суттєвого, того, що повторюється).

*Уява* – це психічний пізнавальний процес, що полягає в створенні людиною нових образів, думок на основі її попереднього досвіду. Уява може бути пасивною (снобачення, марення) і активною. Остання поділяється на відтворювальну (відновлення в свідомості колишніх спостережень та переживань) і творчу (генерування людиною образів предметів, ситуацій, яких вона раніше ніколи не бачила і не переживала) (див. рис. 4.7).



**Рисунок 4.7 – Прояви уяви**

У залежності від неоднакової участі свідомості та вольових зусиль виділяють мимовільну і довільну уяву. Як психічний пізнавальний процес уява має певні функції (див. рис. 4.8).



**Рисунок 4.8 – Функції уяви**



**Пам'ять.** *Пам'ять* – це один з основних пізнавальних процесів, що включає закріплення, збереження і відтворення людиною її попереднього досвіду.

Пам'ять поділяється на *генетичну та прижиттєву*. Виділяють наступні види *прижиттєвої пам'яті*: рухова пам'ять (полягає у запам'ятовуванні, збереженні і відтворенні рухів); емоційна пам'ять (пам'ять на почуття, емоції); образна пам'ять (полягає в запам'ятовуванні образів, уявлень про предмети та явища навколишнього світу, властивостей і зв'язків між ними); ейдетична пам'ять (зорова пам'ять на образи, що характеризується здатністю їх зберігати і відтворювати протягом досить довгого часу). Специфічною людською пам'яттю є словесно-логічна (думки, втілені в форму мови).

Розрізняють також *мимовільну пам'ять* (запам'ятовування та відтворення, за якого відсутня спеціальна мета щось запам'ятати чи пригадати); *довільну пам'ять* (ставиться певна мета запам'ятовування і відтворювання з докладанням вольових зусиль); *короточасну пам'ять* (характеризується дуже стислим терміном збереження після одноразового, дуже нетривалого сприйняття і негайним відтворенням); *оперативну пам'ять* (запам'ятовування інформації, необхідної для виконання певної дії).

Крім видів пам'яті виділяють її процеси: *запам'ятовування*(*механічне і усвідомлене*), на ґрунті якого відбувається накопичування досвіду людини, пов'язування нових знань зі старими; *відтворення* (*упізнавання, згадування, ремінісценція і ейдетизм*) – процес відновлення збереженого матеріалу пам'яті для використання в діяльності та спілкуванні, полягає в пошукванні або повторному збудженні раніше утворених у мозку нервових зв'язків; *збереження* – процес утримання в пам'яті відомостей, одержаних у ході набуття досвіду; *забування* – процес, протилежний збереженню, який виявляється в тому, що актуалізація забутих образів чи думок утруднюється або взагалі неможлива (див. рис. 4.9).

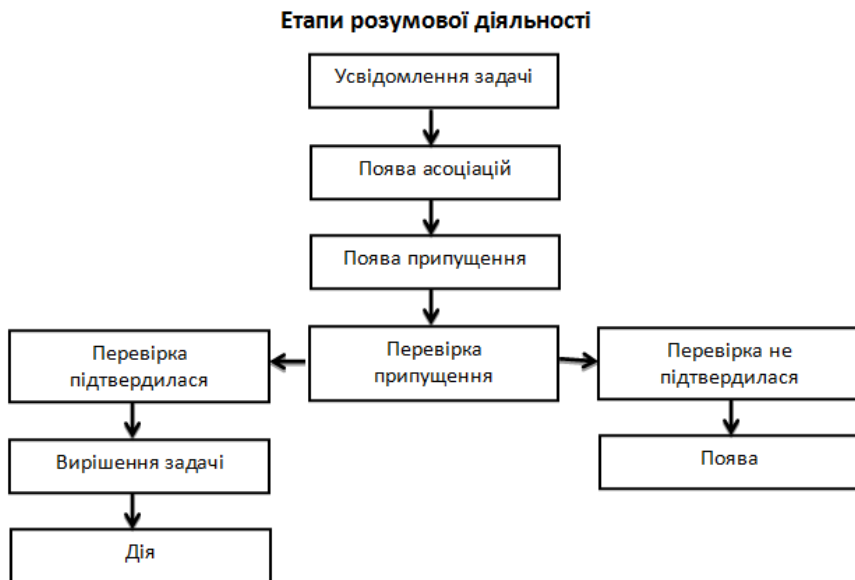


**Рисунок 4.9 – Види та процеси пам'яті**

**Поняття мислення та засоби його розвитку.** Мислення являє собою процес опосередкованого й узагальненого відображення предметів і явищ об'єктивної дійсності і їхніх істотних властивостей, зв'язках та відношеннях. Залежно від того, на якому рівні відбувається процес мислення, на основі чого здійснюється аналітико-синтетична діяльність, цей процес умовно поділяють на декілька видів: *наочно-дійове*; *наочно-образне*; *словесно-логічне*; *емпіричне і теоретичне*; *теоретичне і практичне*; *дискурсивне*; *інтуїтивне*.

За ступенем новизни одержуваного в ході мисленнєвої діяльності продукту відносно вихідних знань суб'єкта розрізняють *мислення творче* (або *продуктивне*) та *мислення репродуктивне*. Виділяють також: *реалістичне мислення*, яке спрямоване на зовнішній світ, відображає його та керується його реальними законами; *аутичне мислення*, яке не залежить від дійсності, логічних законів, а керується бажаннями людини; *патогенне мислення* – роздуми, думки, уявлення, пов'язані з образою, соромом, заздрістю, невдачею, страхом та іншими негативними емоціями людини; *саногенне мислення*, яке сприяє подоланню негативних емоцій.

Процес мислення проходить поетапно (див. рис. 4.10).



**Рисунок 4.10 – Етапи розумової діяльності**

У процесі мислення людина використовує спеціальні прийоми: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, абстрагування (див. рис. 4.11).



**Рисунок 4.11 – Спеціальні прийоми мислення**

Процес мислення відбувається в певних формах: *поняттях* (відображення загальних суттєвих властивостей предметів і явищ); *асоціаціях* (елементарні зв'язки уявлень і понять між собою, завдяки яким одне уявлення викликає інше); *судженнях* (відображення зв'язків предметів і явищ або певних ознак); *умовиводах* (зв'язок між думками, в результаті якого з одного чи декількох суджень ми отримуємо інше судження, добуваючи його зі змісту вихідних суджень за допомогою *індукції, дедукції, аналогії*) (див. рис. 4.12).



**Рисунок 4.12 – Форми мислення**

Особливості в розумовій діяльності людини виявляються в *якостях мислення*: широта, самостійність, критичність, гнучкість, швидкість та діапазон мислення (див. рис. 4.13).



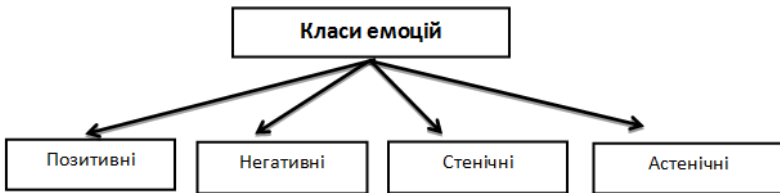
**Рисунок 4.13 – Якості розуму**

З поняттям мислення нерозривно пов'язане поняття інтелект. *Інтелект* – це розумові здібності людини: здатність орієнтуватися в довколишньому середовищі, адекватно його відображувати і перетворювати, думати, вчитися,

пізнавати світ і переймати соціальний досвід; здатність вирішувати задачі, приймати рішення, розумно діяти, передбачати.

**Емоції, почуття, воля.** Усю розмаїтість людських переживань можна поділити на дві групи: 1) відображення ситуативного ставлення людини до певних об'єктів (*емоції*); 2) стійке й узагальнене ставлення до об'єктів (*почуття*). Емоційна сфера людини відіграє значну роль і її житті. Існує ряд наукових теорій, які по-різному трактують механізми виникнення та сутність емоцій. *Емоції* – це реакція індивіда на вплив внутрішніх та зовнішніх подразників, пов'язана із задоволенням чи незадоволенням біологічно значущих потреб.

Емоції поділяються на такі класи (див. рис. 4.14)

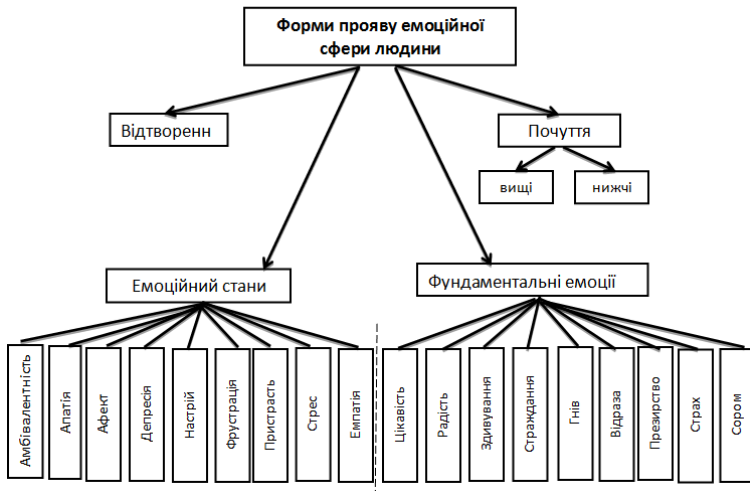


**Рисунок 4.14 – Головні механізми психологічного захисту**

*Емоційний тон почуттів* – це безпосередні переживання, які супроводжують окремі відчуття (температурні, смакові, слухові) і спонукають суб'єкта до їх збереження чи усунення.

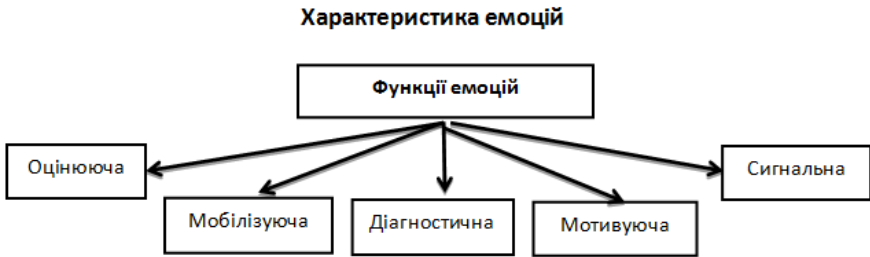
*Почуття* – відображення в свідомості людини її ставлення до дійсності, яке виникає при задоволенні чи незадоволенні потреб. Почуття поділяються на інтелектуальні, естетичні та моральні.

*Прояви афективної сфери* (див. рис. 4.15).



**Рисунок 4.15 – Форми прояву емоційної сфери**

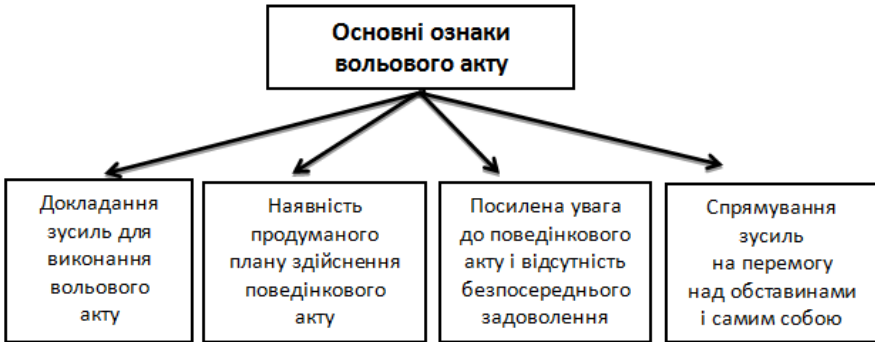
Емоції виконують такі *функції* (див. рис. 4.16).



**Рисунок 4.16 – Характеристика емоцій**

Будь-яка емоція характеризується трьома компонентами: 1) відчуття емоцій, що переживаються, усвідомлюються; 2) процеси, що відбуваються в нервовій, ендокринній, дихальній, травній та інших системах організму; 3) вираження емоцій у міміці, пантоміміці, голосом та ін.

**Воля.** *Воля* – це свідоме регулювання людиною своєї поведінки і діяльності, пов'язане з подоланням внутрішніх і зовнішніх перепон. Основними ознаками вольового акту є (див. рис. 4.17).

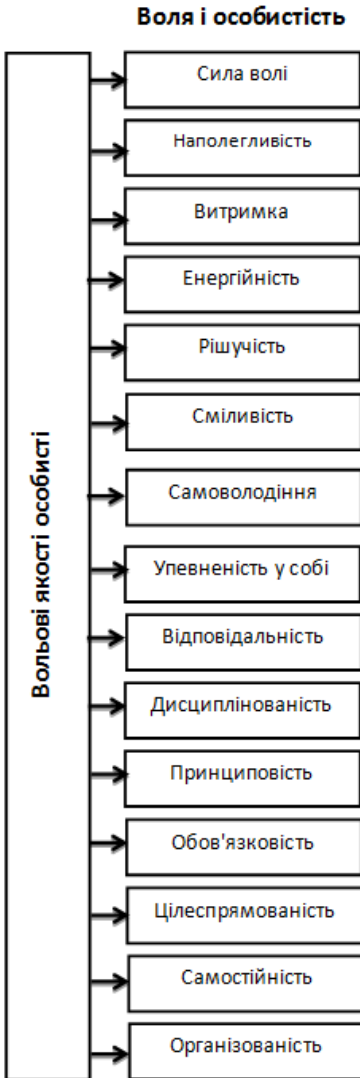


**Рисунок 4.17 – Головні ознаки вольового акту**

Вольові дії бувають простими і складними. До простих вольових дій відносять ті, при яких людина без вагань іде до поставленої мети, коли їй зрозуміло, чого і яким шляхом домогтися. Для складної вольової дії характерні: усвідомлення мети і прагнення досягти її; усвідомлення можливості досягти мети; поява мотивів, які підтверджують або відкидають ці можливості; боротьба мотивів; прийняття однієї з можливостей як рішення; здійснення прийнятого рішення; подолання перепон у досягненні

рішення. Порушення вольової поведінки призводять до абулії, лінощів, апраксії

Рівень сформованості та глибини кожної ланки вольового акту виявляється в поведінці людини і залежить від її *вольових особистісних якостей* (див. рис. 4.18).



**Рисунок 4.18 – Вольові якості особистості**

## Питання для обговорення

1. Характеристика розвитку чуттєвої сфери людини в сучасних умовах науково-технічного прогресу.
2. Роль уваги в процесі освоєння дійсності людиною.
3. Чинники привернення уваги та можливість їх використання в практичній діяльності.
4. Процеси відчуття та сприйняття, їх значення у відображенні дійсності психікою людини.
5. Специфіка сприйняття як рівня перетворення інформації.
6. Чинники формування уявлень людини.
7. Види та функції уваги.
8. Характеристика процесу здійснення синтезу уявлень.
9. Чинники розвитку пам'яті людини.
10. Пам'ять. Закономірності пам'яті.
11. Функції емоцій у поведінці людини.
12. Прийоми керування емоційним станом.
13. Вольовий акт. Формування вольових якостей.
14. Порушення та виховання волі.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

*Розвиток чуттєвої сфери людини в сучасних умовах науково-технічного прогресу.*

### Завдання 2

*Треси в житті людини: причини виникнення і шляхи подолання.*

### Завдання 3

*Проаналізуйте прояви особливостей творчого мислення людини.*

### Завдання 4

*Охарактеризуйте методи тренування пам'яті.*

### Завдання 5

*Наведіть приклади техніки управління емоціями.*

### Завдання 6

*Продемонструйте на конкретних прикладах вихідні ознаки вольової поведінки?*

### Завдання 7

*Запропонуйте шляхи, прийоми й засоби вдосконалення уваги людини.*

### **Завдання 8.**

#### ***Дидактичний тест.***

*Прочитайте речення. Дайте відповідь «правильно» або «неправильно».*

*Поясніть, чому.*

- А) Серед основних якостей уваги виділяють направленість, ступінь і обсяг.
- Б) Увага не може бути засобом, який керує поведінкою людини.
- В) Взаємодія з навколишнім середовищем відбувається завдяки діяльності мозку, зокрема нюху, смаку.
- Г) Мозок контролює функції організму за допомогою уваги, сновидіння, мовлення.
- Д) Наше сприйняття навколишнього світу, перш за все, залежить від рівня культури.
- Е) Активна увага може бути відтворювальною і творчою.
- Ж) Мрії завжди шкодять діяльності.
- З) Ми завжди пам'ятаємо про роботу, яку встигли закінчити.
- К) Нетривалий час інтенсивної роботи з матеріалом дає значніший ефект його запам'ятовування.
- Л) Пам'ять тісно пов'язана з процесом мислення.
- М) Вольові дії виявляються в ситуаціях вибору однакових за значенням мотивів за наявності внутрішніх перешкод.
- Н) Позитивні емоції з'являються, коли людина має достатню позитивну інформацію.
- О) Для стану афекту характерна тривалість перебігу.
- П) Поведінка людини у стресовій ситуації залежить від вольової зібраності, досвіду поведінки в аналогічних ситуаціях.
- Р) Сильна мотивація до успіху пов'язана із задоволенням собою та своїм становищем.

### **Завдання 9. Творче завдання.**

Експериментальні дослідження психологів дозволили встановити залежність забування від часу: найбільш швидко воно проходить у перший день, перші години після заучування, тобто забування інтенсивне відразу після вивчення матеріалу, а потім воно уповільнюється.

*У зв'язку з цим запропонуйте прийоми підготовки до іспитів.*



## РОЗДІЛ II

# ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО СТАНОВЛЕННЯ ОСОБИСТОСТІ

### ТЕМА 5. ПРОФЕСІЙНА ПРИДАТНІСТЬ ТА ПРОФЕСІЙНИЙ ПСИХОЛОГІЧНИЙ ВІДБІР У СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

#### Питання теми

1. Які чинники впливають на вибір професії?
2. Теорії професійного розвитку та вибору професійних переваг
3. Типи професій. Психологічні аспекти професійного становлення особистості.
4. Основні етапи психологічного професійного відбору. Методи психологічного професійного відбору.
5. Професіограма. Технологія складання професіограми.
6. Методи виявлення професійно важливих якостей у системи заходів психологічного професійного відбору.
7. Соціальна адаптація. Адаптаційний потенціал особистості.
8. Метод асесмент-центр у вирішенні завдань ППВ
9. Психологічні аспекти травматизму та працездатності людини в сфері обслуговування.
10. Характеристика понять: «стрес», «психологічний стрес», «стресори». Основні психологічні методи уникнення стресу.

**Міні-лексикон:** *етапи професійного шляху, психологічні вимоги професій, суб'єкт трудової діяльності, трудова діяльність людини, рекрутинг, кадрова політика, психологія праці, професійний психологічний відбір (ППВ), адаптація, асесмент-центр.*

**Література:** основна – [1–3]; додаткова – [10–12].

#### Короткий зміст навчального матеріалу

##### **Теорії професійного розвитку та вибору професійних переваг.**

Питання про те, чому в людини виникає інтерес до тієї чи іншої професійної діяльності, турбувало психологів у різні часи. Виникли різні психологічні теорії, які дають свої відповіді на це питання.

Психодинамічні теорії, які мають за теоретичну основу положення Зігмунда Фрейда, звертаються до рішення проблем детермінації професійного вибору особистості виходячи з визнання впливу на все життя людини її раннього дитячого досвіду. У цьому контексті, професійний вибір і майбутня професійна поведінка людини обумовлені рядом факторів: 1) структурою потреб, які склалися в дитинстві; 2) досвідом ранньої дитячої

сексуальності; 3) сублімацією як суспільно позитивного зміщення енергії основних потягів людини, як процесу захисту від захворювань через фрустрацію основних потреб; 4) проявом комплексу маскулітності у жінок (З. Фрейд, К. Хорні), «заздрощів до материнства» у чоловіків (К. Хорні), комплексу неповноцітності (А. Адлер).

У психоаналітичній теорії Фрейда питання професійного розвитку особистості пов'язуються з проявами структури підсвідомих потреб і мотивів, які формуються в ранньому дитинстві.

У середині 50-х років ХХ століття американським психологом Е. Берном була розроблена сценарна теорія, яка пояснює процес вибору професії та професійної поведінки тим сценарієм, який формується в ранньому дитинстві.

Відповідно сценарній теорії, відносно мала кількість людей досягає повної автономії у житті; у важливих аспектах свого життя (шлюб, виховання дітей, вибір професії та кар'єра) люди керуються сценарієм, або програмою поступового розвитку, своєрідним життєвим планом, який було опрацьовано в ранньому дитинстві (до 6 років) під впливом батьків та визначаючої поведінки людини. Сценарій задає мотивацію, готову життєву ціль (мету) та передбачуваність життєвого підсумку, спосіб структурування часу та готовий досвід батьків.

За теорією професійного розвитку Д. С'юпера, індивідуальні професійні переваги та типи кар'єр розглядаються як спроби людини здійснити Я-концепцію. Я-концепція представлена всіма тими ствердженнями, які суб'єкт може сказати відносно професії, визначають його професійну Я-концепцію. Характеристики, які є загальними для його загальної Я-концепції, так і для його професійної Я-концепції, створюють словник понять, який може бути використаний для передбачення професійного вибору. Наприклад, якщо суб'єкт думає про себе як про активну, комунікативну, ділову людину та, якщо він думає про менеджерів у таких самих поняттях, то він може стати менеджером.

Професійна Я-концепція може бути також отримана шляхом ранжування професій за ступенем їх привабливості або шляхом прийняття професії за утвердження власної Я-концепції. Отже, багато численні професійні вибори можуть бути в різній мірі сумісні з особистісними Я-концепціями.

Теорія професійного вибору американського дослідника Холланда, що почала розвиватися на початку 70-х років ХХ століття, висуває ствердження про те, що професійний вибір обумовлено типом особистості, яка сформувалася.

Дослідником було виділено шість типів особистості: реалістичний, дослідницький, артистичний, соціальний, підприємницький, конвенціальний. Кожний тип – продукт типової взаємодії між різноманітними культурними та особистісними факторами, що включають батьків, соціальний клас, фізичне оточення, спадковість. З цього досвіду особистість вчиться обирати деякі

види діяльності, які можуть привести до формування певних здібностей та обумовлять внутрішній вибір професії.

У відповідності до особистісних типів Холланд виділив шість типів середовища, або моделей оточенні. Люди шукають те середовище, яке дозволяє тренувати їхню майстерність, здібності, установки і цінності та обирати ролі. Особистісна поведінка детермінована взаємодією особистості та оточення. Професійна задоволеність, досягнення і стабільність залежать від погодженості між типом особистості і типом оточення. Чим більша різниця між особистісним типом і зразком середовища, тим у більшому ступені невдоволеними, некомфортними та деструктивними стають відносини «особистість – середовище». Особистість вирішує невідповідність пошуком нового і відповідного середовища, або переоцінкою середовища, або зміною своєї поведінки чи середовища.

Відповідність типу особистості характеру професійного середовища є умовою високих трудових досягнень та задоволеності своєю працею.

Теорія компромісу з реальністю Е. Гінзберга звертає увагу на той факт, що вибір професії – це процес, який постійно розвивається на протязі тривалого часу. Цей процес включає в себе низку етапів, на яких приймаються певні рішення. Сукупність цих рішень (кожне з яких є важливим, тому як обмежує свободу вибору і можливість досягнення нових цілей) призводить до остаточного рішення. У цьому контексті, Гінзберг виділяє в процесі професійного вибору три стадії:

1) стадія фантазії (продовжується у дитини до 11 років), коли діти мріють про те, ким вони хочуть бути незалежно від реальних потреб, здібностей, підготовки, можливості отримати роботу за спеціальністю та інших реалістичних міркувань;

2) гіпотетична стадія (триває з 11 до 17 років) поділяється, в свою чергу, на: період інтересу (з 11 до 12 років), коли діти роблять свій вибір, керуючись своїми здібностями та інтересами; період здібностей (з 13 до 14 років) характеризується тим, що підлітки більше дізнаються про вимоги до конкретної професії, матеріальні блага, які вона надає, різні способи навчання і підготовки, починають задумуватись про свої здібності відносно до тих вимог; період оцінки (від 15 до 16 років), коли молода людина порівнює власні інтереси, цінності та свої реальні можливості з вимогами, які висуваються до конкретної професійної діяльності; перехідний період (близько 17 років), протягом якого здійснюється перехід від гіпотетичного підходу вибору професії до реалістичного, під впливом школи, однолітків, батьків та інших обставин на момент закінчення середнього навчального закладу;

3) реалістична стадія (від 17 років і старше) характеризується прийняттям остаточного рішення у виборі професії та має такі періоди: період дослідження (отримання більш глибоких знань щодо конкретної професійної діяльності), період кристалізації (визначаються основні

напрямки майбутньої діяльності), період спеціалізації (вибір конкретної узької спеціалізації).

**Типи професій.** К.М. Гуревич виділив три типи професій, керуючись вимогами, які висуваються до робітника:

– професії, де кожна здорова людина може досягти суспільно визнаної ефективності діяльності;

– професії, де не кожна людина може досягти необхідної ефективності;

– професії, які за своєю сутністю вимагають досягнення вищого ступеню майстерності, специфічних вимог до індивідуальних особливостей людини (абсолютної професійної придатності).

Кожний тип професії висуває певні вимоги до тих чи інших здібностей і якостей людини.

Психологічні вимоги професій типу «людина – природа»: розвинута уява, наочно-образне мислення, добра зорова пам'ять, спостережливність, здібність передбачати і оцінювати змінні природні фактори; оскільки результати діяльності виявляються через певний час, спеціаліст повинен мати терплячість, наполегливість, бути готовим працювати поза колективу, іноді у важких природних умовах.

Психологічні вимоги професій типу «людина – техніка»: хороша координація руху; точне зорове, слухове, вібраційне та кінестетичне сприйняття; розвинуте технічне і творче мислення та уявлення; вміння переключати та концентрувати увагу; спостережливність.

Психологічні вимоги професій типу «людина – знакова система»: хороша оперативна і механічна пам'ять; здатність до тривалої концентрації уваги на знаковому матеріалі; хороший розподіл і переключення уваги; точність сприйняття; уміння бачити те, що стоїть за умовними знаками; терплячість; усидливність; логічне мислення.

Психологічні вимоги професій типу «людина – художній образ»: художні здібності; розвинуте зорове сприйняття; спостережливність; зорова пам'ять; наочно-образне мислення; творча уява; знання психологічних законів емоційного впливу на людей.

Психологічні вимоги професій типу «людина – людина»: прагнення до спілкування; уміння легко вступати в контакт з незнайомими людьми; стійке хороше самопочуття при роботі з людьми; доброзичливість; стриманість; уміння стримувати емоції; здатність аналізувати поведінку оточуючих та свою власну; розуміти наміри та настрої інших людей; здатність розбиратися у взаємовідносинах людей; уміння налагоджувати розбіжності між людьми; організовувати взаємодію людей; здатність мисленево ставити себе на місце іншої людини; уміння слухати; враховувати думку іншої людини; здатність володіти мовою, мімікою, жестами; розвинуте мовлення; уміння переконувати; пунктуальність; зібраність; знання психології людини.

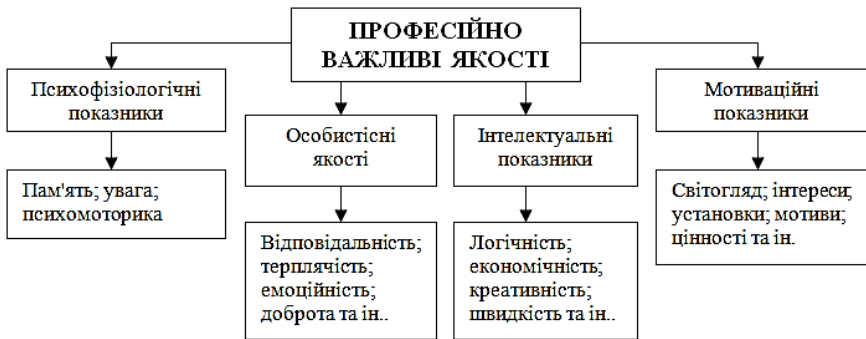
Вибір професії, професійне самовизначення потребують високої активності суб'єкту, залежать від рівня сформованості опізнаної психічної

саморегуляції, ступеню розвитку контрольно-оцінювальної сфери. Для ефективного професійного самовизначення необхідно:

- здібність адекватно оцінювати свої якості як фактори вибору професії;
- здібність вивчати світ професій, спираючись на не випадкові фактори, формувати адекватне уявлення про нього;
- здібність виділяти головне для себе при виборі професії: формувати індивідуальну ієрархію факторів, максимально адекватно оцінювати ситуацію вибору професії.

У виборі професії слід враховувати як професійні інтереси, нахили людини, її особистісні характеристики, так і ступінь її професійної придатності в залежності від рівня розвитку професійно важливих якостей.

*Професійно важливі якості (ПВЯ)* – набір психологічних, психофізіологічних і інтелектуальних якостей людини, особливо значущий для успішної діяльності в конкретній професії. ПВЯ є, з одного боку, передумовою професійної діяльності, умовою її успішного виконання, а з іншої – її наслідком, тому як ПВЯ вдосконалюються і перетворюються в процесі праці. До ПВЯ відносяться психічні процеси (відчуття, сприйняття, пам'ять, мислення, увага, уява, відображення), психічні стани, особисті якості, а також відношення до праці та до інших людей – потреби, мотиви, цілі, інтереси (див. рис. 5.1).



**Рисунок 5.1 – Професійно важливі якості**

Кожна професія, навіть кожна спеціальність, вимагає унікального набору ПВЯ. Саме це враховують під час процедури професійного відбору в процесі пошуку персоналу.

Професійне самовизначення включає такі етапи:

- первинний вибір професії (молодший шкільний вік), для якого характерні мало дефіринційовані уявлення про внутрішні ресурси, необхідні для даного роду професій, нестійкість професійних намірів;
- етап професійного визначення (старший шкільний вік) – виникають і формуються професійні наміри та первинна орієнтація в різних сферах праці;

– професійне навчання як засвоєння обраної професії (після отримання шкільної освіти);

– професійна адаптація характеризується формуванням індивідуального стилю діяльності та включенням в систему виробничих і соціальних відносин;

– професійна самореалізація (повна або часткова) пов'язана із здійсненням або нездійсненням певних очікувань від професійної діяльності.

Професійний розвиток і становлення неможна штучно відділити від життєвого шляху людини.

Вперше це було доведено в роботі Ш. Бюллера, який зазначав, що більшість людей проходить через певні стадії розвитку в схожі вікові періоди, при цьому їм відповідають стадії професійного розвитку.

Подальші дослідження в цьому напрямку дозволяють зробити два основних висновки:

– необхідно розглядати професійну зрілість як процес, який триває все життя;

– професійний шлях людини та його основні етапи нерозривно пов'язані з віковим розвитком і загальним становленням особистості.

На сьогодні існує декілька періодизацій професійного шляху (професійного циклу) людини.

Етапи професійного шляху за Д. Сьюпером. Увесь професійний шлях Сьюпер поділив на п'ять етапів. У основі його періодизації є положення про те, що індивід, спираючись на свої нахили та здібності, знаходиться у пошуку такої професії, яка б актуалізувала його професійну Я-концепцію.

Перший етап – етап росту (від народження до 14 років). У дитинстві починає розвиватися Я-концепція. В процесі гри діти програють різноманітні ролі, потім випробують себе в різних заняттях, визначаючи при цьому що їм подобається, а що не подобається. В дітей можуть виявитися інтереси, які зможуть вплинути на майбутню професійну кар'єру.

Другий етап – етап дослідження (від 15 до 24 років). Молоді люди намагаються розібратися і визначитися в своїх поглядах, інтересах, здібностях, цінностях та можливостях. Спираючись на результати такого самоаналізу, вони виробляють для себе можливі варіанти професійної кар'єри. Наприкінці цього етапу молоді люди звичайно обирають професію і починають її засвоювати.

Третій етап – етап зміцнення кар'єри (від 25 до 44 років). Робітники прагнуть зайняти стаке положення у вибраній ними діяльності.

У перші роки свого трудового життя вони можуть змінювати місця роботи або спеціальність, але в другій половині даного етапу спостерігається тенденція до збереження обраного роду занять. У трудовій біографії людини ці роки часто бувають найбільш творчими.

Четвертий етап – етап збереження досягнутого (від 45 до 64 років). Робітники прагнуть зберегти за собою те положення на виробництві або на службі, якого вони досягли на попередньому етапі.

П'ятий етап – етап спаду (після 65 років). Фізичні та розумові сили вже похилих робітників починають убивати. Трудова діяльність припиняється.

Етапи професійного шляху за Хейвігерхестом. У основу періодизації покладено висловлювання по те, що придбання установок та трудових навичок, які дозволяють людям стати повноцінними робітниками, є критеріями певних етапів професійного шляху.

Перший етап – ідентифікація з робітником (від 5 до 10 років). Діти ідентифікуються зі своїми працюючими батьками, і наміри працювати в майбутньому стають частиною їхньої Я-концепції.

Другий етап – набуття основних трудових навичок і формування працелюбства (від 10 до 15 років). Діти навчаються організувати свій час та зусилля для виконання різноманітних завдань (у школі, вдома). В певних обставинах вони починають слідувати принципу: спочатку робота, потім – гра.

Третій етап – набуття конкретної професійної ідентичності (від 15 до 25 років). Людина обирає професію і починає готувати себе до неї. Індивід набуває певного трудового досвіду, який допомагає йому зробити вибір та розпочати кар'єру.

Четвертий етап – становлення професіонала (від 25 до 45 років). Удосконалюються професійні здібності та майстерність у межах можливостей, які надає робота.

П'ятий етап – робота на благо суспільства (від 40 до 70 років). Робітники досягають вершини своєї професійної кар'єри. Вони починають замислюватися про соціальну та громадянську відповідальність, з якою пов'язана їхня трудова діяльність.

Шостий етап – роздуми про продуктивний період професійної діяльності (після 70 років).

У професійній діяльності становлення особистості проходить особливо інтенсивно, оскільки вона концентрує в собі основну активність суб'єкта. У цьому контексті, формування особистості представляє собою процес створення особливого типу системних відносин. Є.А. Клімовим було виділено основні фази розвитку професіонала, які дають уявлення про цілісний життєвий шлях та про системні відносини, що характеризують особистість. При цьому, точних вікових або часових кордонів фаз немає, оскільки вони задаються умовами життя, культурою.

ОПТАНТ (фаза оптанта) – це період, коли людина набуває стурбованості щодо проблеми вибору професії або її вимушеної зміни та робить свій вибір.

АДЕПТ (фаза адепта). Адепт – людина, яка встала на шлях засвоєння майбутньої професії. У залежності від типу професії фаза адепта може бути короткотривалою або довготривалою.

**АДАПТАНТ** (фаза адаптації) – звикання молодого спеціаліста до роботи. Молодий спеціаліст адаптується до нового колективу, дізнається тонкощів професійної діяльності, звикає вирішувати творчі завдання.

**ІНТЕРНАЛ** (фаза інтернала). Це вже досвічений робітник, який може самостійно справлятися з основними професійними функціями.

**МАЙСТЕР** (фаза майстерності). Робітник може вирішувати і прості, і складні професійні завдання. Він відрізняється особливими якостями, уміннями або універсалізмом, широкою орієнтацією в професійній галузі. Він має неповторний, індивідуальний стиль діяльності, його результати стабільно високі.

**АВТОРИТЕТ** (фаза авторитету). Це майстер своєї справи, відомий у професійних колах та за його межами (у галузі, на міжгалузевому рівні, в державі). Професійні завдання він вирішує за рахунок досвіду, вміння організувати свою роботу, майстерності.

**НАСТАВНИК** (фаза наставництва). Авторитетний майстер своєї справи, який має однодумців, учнів, послідовників.

Таким чином, професійний розвиток особистості представляє собою системне явище, що визначається загальними закономірностями психічного розвитку, який відбувається в певних соціокультурних умовах. При цьому, слід враховувати індивідуальний цикл професійного розвитку, який має свій психологічний зміст.

### **Основні підходи до вибору методології вирішення завдань ППВ.**

Професійний психологічний відбір – це досить складний комплекс заходів, який вирішує не тільки наукові та організаційно-адміністративні питання, але й має відношення до морально-етичних проблем.

У загальному вигляді процедура профвідбору достатньо стандартизована та може бути представлена у вигляді наступного технологічного ланцюга:

1. Виявлення професійно важливих якостей; визначення кількості та ступеня прояву певних психофізіологічних і особистісних властивостей (як необхідних, так і недопустимих), які б забезпечували ефективність діяльності (формування психологічного еталону спеціальності).

2. Підбір діагностичних методик у відповідності до сформованого психологічного еталону спеціальності.

3. Діагностика кандидата на заміщення вакантної посади.

4. Розрахунок та прийняття рішення.

На думку багатьох авторів, основним етапом є перший, оскільки якщо психологічний еталон спеціальності сформовано не вірно, то вся наступна процедура буде марною. Досить важливим питанням виявляється проблема обробки результатів за проведеними методиками та винесення підсумкового рішення про профпридатність. У цьому контексті, виділяють два методологічних підходи до здійснення ППВ. А.Г. Маклаков умовно називає їх «факторним» (або безсистемним) та «концептуальним».



Факторний підхід засновано на вивченні окремих показників, які відображують розвиток професійно важливих якостей без урахування їх належності до певного класу психічних явищ. У даному випадку, головною технічною проблемою є проблема отримання інтегрального показника. Частіше всього в процесі формування єдиного інтегрального показника на першому етапі зводять усі показники до єдиної системи виміру (тому як різні методики можуть мати різні шкали виміру – за однією кандидат може набрати від 0 до 60 балів, а за іншою – від 0 до 30 балів). Для того, щоб отримані показники можна було порівняти, їх слід привести до єдиної виміральної системи. На практиці «сірі бали» переводять в стени. «Стен» – це одиниця виміру так званої стандартизованої 10-бальної шкали, де низькі стенові значення відповідають низькому рівню розвитку певної якості, середні – середнім, високі – високим. У цьому контексті, самим простим варіантом формування інтегрального показника може бути додавання стенових оцінок усіх використаних у процесі проведення ППВ методик. Процедура отримання інтегрального показника буде виглядати наступним чином:

$$\text{Ипс} = \text{Ас1} + \text{Вс1} + \text{Сс1} + \text{Дс1} + \text{Ес1},$$

де Ипс – інтегральний показник відповідності професії, а Ас1, Вс1, Сс1, Дс1, Ес1 – стенові оцінки, отримані за методиками Ма, Мв, Мс, Мд, Ме, за якими оцінювався рівень розвитку психічних якостей А, В, С, Д, Е, професійно важливих по відношенню до даної професії.

Передбачається, що чим більшою є сума оцінок, тим у більшій мірі кандидат відповідає вимогам щодо виявлених ПВЯ даної спеціальності. Одним з головних недоліків цього підходу полягає в тому, що різноманітні психологічні якості мають неоднакове значення для успішного виконання професійних обов'язків. Тому, коли проводиться просте додавання стенових оцінок за певними методиками, ступінь значущості окремих якостей не враховується. В результаті два кандидати можуть набрати однакову суму балів за психологічними методиками профвідбору, але здійснювати професійні обов'язки будуть з різним рівнем успішності, тому як перший – показав найвищі результати за методиками, що оцінюють значимі для даного виду діяльності якості, а другий – найвищі результати за методиками, що оцінюють якості меншої значущості. Виходячи з цього, використання простого додавання стенових оцінок за психологічними методиками профвідбору не ефективне, оскільки прогностичного підсумкового рішення про профпридатність кандидата здійснити не можливо.

Більш ефективним буде той підхід, який враховує значення окремих якостей для успішної діяльності. У цьому випадку, алгоритм винесення підсумкового значення формується на основі здійснення регресійного аналізу та створення регресійного рівняння:

$$I_{\text{пс}} = X1A_{c1} + X2B_{c1} + X3C_{c1} + X4D_{c1} + X5E_{c1},$$

де  $I_{\text{пс}}$  – інтегральний показник відповідності професії, а  $A_{c1}$ ,  $B_{c1}$ ,  $C_{c1}$ ,  $D_{c1}$ ,  $E_{c1}$  – стенові оцінки, отримані за методиками  $M_a$ ,  $M_b$ ,  $M_c$ ,  $M_d$ ,  $M_e$ , за якими оцінювався рівень розвитку психологічних якостей А, В, С, Д, Е, важливих по відношенню до даної професії, а  $X1$ ,  $X2$ ,  $X3$ ,  $X4$ ,  $X5$  – числові коефіцієнти, які характеризують значення показників для загального прогнозу ефективності діяльності. Однак, при використанні регресійного рівняння слід пам'ятати, що числові коефіцієнти досить відносні, тому їх не завжди можна переносити на інший набір.

Перспективний напрям вирішення завдань винесення підсумкового рішення в межах факторного підходу запропоновано А. Фрумкіним, так званий «метод двох портретів».

На першому етапі, спираючись на знання експертів створюється психологічний еталон спеціальності. Потім підбираються психологічні методики, які оцінюють рівень розвитку відповідних професійних якостей. На заключному етапі проводиться порівняння еталонного портрету спеціаліста з реальним психологічним портретом кандидата на заміщення вакантної посади.

Вирішення завдання оцінки ступеня близькості двох психологічних портретів (еталонного і реального) здійснюється за допомогою метрики Хеммінга та розрахунку деяких додаткових показників:

– «резерв» ( $S^+$ ) – комплексний показник перевищення рівня розвитку властивостей у реальному психологічному портреті досліджуваного в порівнянні з психологічними вимогами, що висуваються до спеціаліста;

– «дефіцит» ( $S^-$ ) – комплексний показник перевищення психологічних вимог, що висуваються до спеціаліста, над рівнем розвитку властивостей у реальному психологічному портреті досліджуваного;

– показник відповідності ( $K$  впов.) – характеризує відношення резерву до дефіциту (при  $K = 1,1$  можна приймати рішення про психологічну відповідність посаді).

Даний метод є одним з найбільш коректних серед методів вирішення завдань ППВ у межах факторного аналізу.

Другий підхід до вирішення завдань професійного психологічного відбору – концептуальний підхід, який представляє собою відображення уявлення дослідника про структуру психіки людини щодо професійної діяльності.

Тому, ступінь його прогностичності в значній мірі залежить від рівня професійної підготовленості та досвіду психолога у вирішенні подібних завдань. Перевагою цього підходу є те, що за його допомогою можна врахувати особливості взаємопов'язаних структурних елементів психіки та їх значення для конкретної професійної діяльності.

Існують різні варіанти реалізації концептуального підходу. Частіше в систему ППВ включають такі структурні блоки: блок загальних здібностей, блок спеціальних здібностей, блок оцінки відношення кандидата до майбутньої діяльності та рівня його кар'єрних бажань (мотиваційний блок).

Змістове наповнення структурних блоків у кожному конкретному випадку визначається характером професійної діяльності та переліком професійно важливих якостей. До блоку загальних здібностей, як правило, включають методики, які оцінюють деякі інтегральні властивості, що закладають фундамент для прояву конкретних здібностей та успішної діяльності, а саме: методики оцінки інтелектуальних якостей (когнітивні здібності отримання й перетворення інформації), які визначають здібності до навчання; методики оцінки особистісних властивостей; методики оцінки соціальних властивостей. Слід зазначити, що навчання потрібно в процесі будь-якої професійної діяльності та майже на будь-якому етапі професійного становлення, оскільки є основою для подальшого професійного розвитку.

У блок спеціальних здібностей повинні увійти методики, які оцінюють рівень розвитку здібностей, що безпосередньо визначають успішність практичної діяльності – методики, які оцінюють розвиток конкретних психофізичних і психомоторних функцій, від яких залежить успішність виконання конкретних професійних обов'язків.

Третій блок системи профвідбору – блок оцінки особливостей відношення кандидата до майбутньої діяльності, включає в себе методики мотивації щодо конкретної професійної діяльності. Але слід зазначити, що на сьогодні важко назвати методику або методики, які б дозволяли ефективно оцінювати мотиваційну сферу кандидата на заміщення вакантної посади. Тому в кожному конкретному випадку потрібно приймати самостійне рішення про використання тієї чи іншої методики.

Використання концептуального підходу в процесі вирішення завдань ППВ передбачає формування підсумкового рішення в декілька етапів. На першому етапі визначаються інтегральні показники за кожним окремим структурним блоком. При цьому в залежності від методик можуть бути використані різноманітні варіанти визначення інтегрального показника: регресивне рівняння, метод порівняння двох портретів або будь який інший алгоритм. На заключному етапі враховуються отримані інтегральні показники за кожним структурним блоком. Для цього використовується логічний алгоритм, що відображує відносність розвитку комплексу професійно важливих якостей конкретного кандидата у порівнянні з контрольною вибіркою. Результат за кожним структурним блоком конкретної людини в порівнянні з контрольною (еталонною) вибіркою може бути оцінений як високий, середній або низький.

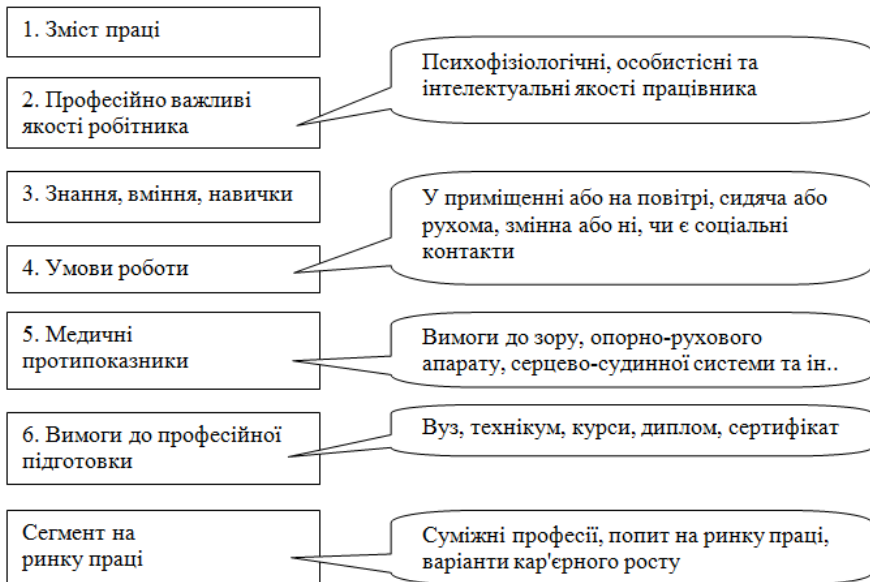
***Якщо ПВЯ особистості відповідають професії, то говорять про професійну придатність (профпридатність).***

*Профпридатність* визначається як сукупність психічних якостей людини, що є необхідною і достатньою для досягнення економічно

обґрунтованої ефективності праці. Вона пов'язана не тільки з професійними здібностями, але й із спрямованістю особистості робітника – його мотивацією, особистими особливостями, інтересами, установками та ін. Тому, в процесі діагностики щодо профпридатності кандидата на посаду, кадрові служби підприємств і організації оцінюють не тільки здібності людини до даного виду діяльності, але також його бажання цю діяльність виконувати.

*Професіограма* – це узагальнена еталонна модель успішного спеціаліста в певній галузі. По суті, вона представляє собою набір науково обґрунтованих нормативів і вимог професії до психофізіологічних характеристик спеціаліста, його особистостей, професійним знанням, умінням і навичкам.

Основні блоки професіограми представлено на рис. 5.2



**Рисунок 5.2 – Основні блоки професіограми**

На прикладі професії бухгалтера дамо приблизну схему професіограми, яку може створити співробітник кадрової служби підприємства для ефективної діагностики кандидатів на вакантну посаду (див. табл. 5.1).

Таблиця 5.1 – Приклад схеми професіограми бухгалтера

Компоненти		Зміст
1		2
1. Зміст праці		Бухгалтер здійснює бухгалтерський облік фінансів підприємства, ревізію і фінансовий контроль, перевіряє достовірність отриманої інформації, контролює дотримання законності в процесі фінансових розрахунків
2. ПВЯ робітника	2.1. Психофізіологічні параметри	Стійкість і концентрація уваги; висока працездатність і стійкість до монотонії; хороші показники короткочасної та оперативної пам'яті
	2.2. Особистісні якості	Інтраверсія, організованість, добросовісність, серйозність, консерватизм, інтернальний локус контролю, обережність
	2.3. Інтелектуальні якості	Логічне мислення, вербальний інтелект, здібність до обчислень
3. Знання, вміння, навички		Бухгалтер повинен знати статистику, фінанси, кредит, технологію конкретної галузі організації, методіку складання звітування, нормативні документи, а також швидко й правильно рахувати без допоміжних електронних засобів (для контролю можливих помилок)
4. Умови роботи		У приміщенні; соціальні контакти обмежені; робоча поза – сидяча робота; робота на комп'ютері, частіше в одну зміну, але можливі сверхгодинні; робота строго регламентована інструкціями

5. Медичні протипоказники		Поганий зір; захворювання вегетативної нервової системи (судинна дистонія, гіпертонія, мігрень, головні болі іншої природи); пограничні порушення психіки (надмірна тривожність)
6. Вимоги до професійної підготовки		Хороша математична підготовка. Навчання і кваліфікаційні вимоги: фінансово-економічні і торговельні технікуми, коледжі, вузи, економічні факультети вузів, курси бухгалтерів
7. Сегмент на ринку	7.1. Близькі професії	Податковий інспектор, економіст, фінансист, аудитор, викладач за ціма спеціальностями в навчальному закладі
	7.2. Діапазон посад	Бухгалтер – керівник підрозділом – головний бухгалтер
	7.3. Можливість підприємницької та індивідуальної трудової діяльності	Бухгалтер може виконувати функцію аудитора в аудиторській фірмі або залучатися комерційними структурами за договором для складання звітів і балансів
	7.4. Попит професії на ринку праці	Попит високий, але в основному потребують у головних бухгалтерах або спеціалістах з досвідом роботи, особливо володіючих комп'ютером та програмою «ІС – бухгалтерія», а також іншими автоматизованими системами бухгалтерського обліку

*Методи, за допомогою яких визначають вираженість або відсутність якостей тієї чи іншої професіограми.*

Наприклад, у наведеній нами професіюграмі ступінь вираженості інтроверсії можна визначити за допомогою опитувальника Айзенка (для бухгалтера показник інтроверсії повинен бути не більше 15 балів із 24). Деякі особистісні якості оцінюють за допомогою тесту Кеттела (16 PF). Інтернальний локус контролю оцінюють за допомогою опитувальника Роттера; обережність – за шкалою D (зі знаком мінус) опитувальника Олдхема-Морріса.

**Адаптаційний потенціал особистості.** Поняття «адаптація» розуміється як певні механізми організму, які виробляються в процесі еволюції та забезпечують можливість його існування в динамічних умовах оточуючого середовища. Завдяки процесу адаптації досягається оптимізація функціонування систем організму та збалансування в системі «людина – середовище».

При розгляді проблем адаптації людини слід виділяти не тільки фізіологічний, але й соціально-психологічний рівень адаптації, а також передбачати існування такої властивості особистості, як здібність до адаптації.

Процес адаптації у багатьох випадках залежить від низки об'єктивних і суб'єктивних умов, функціонального стану організму, соціального досвіду, життєвої установки та багато іншого таблиці (див. табл. 5.2).

*Таблиця 5.2 – Первинні елементи структури особистісного адаптаційного потенціалу за А.Г. Маклаковим*

Назва шкали	Зміст вимірюваної властивості	Галузь виміру
1	2	3
Нервово-психічна стійкість	Оцінює схильність до нервово-емоційним зривам при значному фізичному або психічному напруженні, що характерно для періодів кардинальної зміни умов діяльності та безпосередньо пов'язане з процесом адаптації	Відображує ступінь емоційної стійкості (нестійкості), а також наявність предпаталогічних станів з латентною (невираженою) та легкою патологією психічної діяльності, неоднорідних як за симптоматикою, так і за динамікою. Виявляє осіб з підвищеною емоційністю, імпульсивністю, високим рівнем тривожності, а також з ознаками акцентуацій особистості і психопатією

1	2	3
Самооцінка особистості	Характеризує здібність особистості оцінювати себе адекватно, а також протистояти психоемоційним стресам	Вимірює рівень позитивної або негативної оцінки самого себе, що може дати свідчення про особливості психічного стану та рівня психічного здоров'я. Виявляє осіб із заниженою самооцінкою
Соціальна підтримка	Характеризує наявність у людини впевненості в своїх силах та переконаності в адекватності своїх дій, а також наявність компенсаторних механізмів у ситуації стресу	Вимірює відчуття підтримки з боку оточуючих людей та своєї значущості для інших (референтність)
Досвід спілкування	Характеризує здібності людини будувати позитивні відносини з оточуючими	Вимірює кількісний бік та інтенсивність міжособистісної взаємодії та спілкування
Принцип побудови контакту	Характеризує рівень конфліктності людини та вірогідність встановлення позитивних відносин з оточуючими	Вимірює ступінь прояву агресивності та ворожнечі у спілкуванні та поведінці, а також небажання переймати чужий досвід та розуміти позицію іншої людини
Дотримання моральних норм поведінки	Характеризує ступінь орієнтації людини на існуючі моральні норми поведінки у повсякденному житті	Вимірює готовність дотримуватись загальноприйнятим нормам поведінки
Групова ідентифікація	Характеризує ступінь орієнтації людини на вимоги соціального оточення	Вимірює здібність людини слідувати груповим нормам поведінки, досягати високого соціального статусу, уникати конфліктів у повсякденній діяльності



**Метод ассесмент-центр у вирішенні завдань ППВ.** Assessment у перекладі з англійської – «оцінка, встановлення цінностей». У свою чергу поняття assessment center перекладається як «центр розподілу». Відповідно цьому, метод «ассесмент-центра» з точки зору психології праці, перш за все, передбачає встановлення ступеня відповідності (цінності) конкретного спеціаліста по відношенню до тієї роботи, яку він виконує.

У науковій літературі зустрічаються наступні характеристики ассесмент-центру:

1. Ассесмент-центр – це метод оцінки персоналу, заснований на моделюванні ключових моментів діяльності оцінюваного з метою виявлення в нього професійно значимих якостей.

2. Ассесмент-центр – комплексний метод оцінки персоналу, який складається з групових та індивідуальних ділових ігор, вправ, біхевіорального (поведінкового) інтерв'ю та письмового інтелектуального тестування.

Метод ассесменту, як правило, використовується для оцінки доцільності призначення того чи іншого спеціаліста на ключову посаду, пов'язану з високим рівнем відповідальності.

Слід зазначити, що крім економічних і практичних аспектів реалізації ассесмент-центру існують проблеми щодо теоретико-методологічного обґрунтування даного методу. Так, до числа основних понять ассесмент-центру відносяться «компетенції» і «профіль» співробітника.

Використання поняття «компетенції» у межах психології праці передбачає, перш за все, визначення тієї сфери професійної діяльності, в якій людина може ефективно працювати, оскільки має необхідні знання. При цьому об'єктивними критеріями компетенції будуть освіта, навички, досвід. З цієї точки зору визнання спеціаліста компетентним не означає, що в умовах конкретної організації даний спеціаліст буде працювати з максимальною ефективністю. На практиці дуже часто бувають випадки, коли добре підготовлений професіонал з широким професійним кругозором та досвідом роботи в умовах конкретного підприємства не може реалізувати свій потенціал, оскільки не має необхідних психологічних якостей, які б дозволяли йому ефективно працювати саме на цьому підприємстві, або взагалі не має професійно важливих якостей, необхідних для ефективної діяльності за обраною професією.

Ще один термін, який використовується в ассесмент-центрі – «профіль». Під «профілем» розуміють набір певних характеристик, таких як: особистість, здібності, компетенції (розуміються як ключові моделі поведінки). Так, російський психолог-практик С. Іванова дає таку характеристику профілю: «Профіль – це опис компетенцій, досвіду, а також анкетних даних, необхідних для виконання даної роботи в даній організації. Компетенції розуміють як індивідуально-особистісні характеристики (наприклад, стресостійкість, схильність до командної роботи, креативність та

ін.), так і навички (наприклад, уміння вести переговори або складати бізнес-плану)»).

Формування «профілю» посади відбувається, як правило, на основі стратегічних та повсякденних цілей організації. При складанні «профілю» посади враховуються два основних положення: 1) особливості корпоративної культури (команди); 2) особливості професійної діяльності та середовища, в якій вона здійснюється. Оптимальним вважається, коли в компанії чи організації добре розроблено ту частину профілю, яка відображує корпоративні цінності і норми. Це можуть бути: фактори пріоритетів при прийнятті рішень (наприклад, завжди пріоритетним є бажання вирішення конфлікту, ніж його запобігання); визначення очікування від певного стилю керівництва; основні мотивації; чесність та лояльність. Ідеальним буде той випадок, коли в процесі складання цієї частини приймуть участь більшість керівників організації. Одним із шляхів цієї частини профілю може бути опитування керівників за таким планом: а) обрати із запропонованого списку компетенцій і цінностей ті, які є обов'язковими для співробітника організації та проранжувати значущість факторів, що залишились; б) обрати із запропонованого списку компетенцій ті, які їм більше подобаються в своїх робітниках. На основі цих даних створюється профіль. Інша його частина базується на таких факторах: робота, на якій співробітнику реально потрібно буде виконувати певні дії, та компетенції, що вимагає дана посада; специфіка внутрішньо організаційної взаємодії та стилю керівництва; специфіка колективу та особистості керівника (сумісність людей та їх здатність до взаємодоповнення).

Цей метод передбачає проведення інтерв'ю за визначеною структурою з претендентами на заміщення вакантних посад. Від людини, яка проводить інтерв'ю вимагається висока культура, досконале володіння вербальними та невербальними засобами спілкування, вміння встановлювати контакт, досконало знати профіль посади.

Слід зазначити, що асесмент-центр – це метод оцінки персоналу, який вже працює на підприємстві. Метод асесмент-центру частіше відносять до психологічного супроводу професійної діяльності, який проводить експертну оцінку персоналу, таку як: оцінка відповідності посаді, оцінка можливих перспектив по відношенню до професійного та службового росту.

**Методологія визначення потреби організації в персоналі.** До основних причин, які спонукають керівництво підприємств займатися пошуками персоналу, відносять наступні: збільшення обсягів виробництва або відкриття нового підприємства; впровадження нових технологій, які вимагають нових спеціалістів відповідної професії та кваліфікації; висока змінність кадрів.

У разі збільшення масштабів виробництва або відкриття нового підприємства перед кадровою службою організації постає проблема забезпечення якісного комплектування персоналом в умовах масового

прийому на роботу. Послідовність дій відповідних посадових осіб у даному випадку буде такою:

1. Отримання інформації про кількість необхідних робочих місць та спеціалістів певних спеціальностей.

2. Визначення вимог до рівня освіти кандидатів на заміщення вакантних посад, їхнього досвіду роботи (при цьому усі професії, у яких має потребу підприємство, слід класифікувати, можливо за принципом провідної діяльності – наприклад, організаційні, операторські, комунікаційні та ін.). Можливі особливі вимоги, такі як прогнозування ступеню лояльності майбутнього співробітника по відношенню до організації. Ця інформація потрібна співробітникам кадрових служб при проведенні рекрутингу в процесі співбесіди з можливим кандидатом на заміщення вакантної посади.

3. Визначається перелік психологічних методик або вже готових розроблених систем професійного психологічного відбору, які можуть бути використані в процесі відбору персоналу.

У випадку впровадження на підприємств нових технологій послідовність дій відповідних посадових осіб у даному випадку буде такою:

1. Визначення переліку професійно важливих якостей спеціалістів нових професій. Інформацію про ПВЯ можна отримати на основі аналізу літератури та інших інформаційних джерел у разі, якщо такі нові технології уже впроваджувались на деяких підприємствах. Якщо нові технології впроваджуються вперше і інформація про необхідні ПВЯ відсутня, тоді вимоги до представників нових спеціальностей визначаються методом аналізу впроваджені технології та моделюванням майбутньої професійної діяльності. При цьому основою такого аналізу можуть бути професіограми сміжних професій. Можливо, що частина вже працюючих на момент реорганізації підприємства спеціалістів мають необхідні ПВЯ. Тому, деяка кількість вакантних посад може бути заповнена за рахунок тих, робочі місця яких було скорочено в процесі реорганізації.

2. Розробка системи професійного психологічного відбору персоналу на заміщення технологічно нових посад.

3. До третьої основної причини, яка спонукає керівництво підприємств займатися пошуками персоналу, відносять високу змінність кадрів. З точки зору економіки, висока змінність кадрів – це, передусім, втрачений прибуток та зниження продуктивності праці, оскільки збільшуються затрати на навчання нових спеціалістів. З точки зору психології менеджменту, висока змінність кадрів – це погіршення морального клімату колективу, що гальмує створення єдиної команди.

Розрізняють природний рівень змінності кадрів (складає 3–5% на рік) та надмірний рівень змінності кадрів (перевищує 5% на рік). Останній вважається таким, при якому кадровим службам підприємств потрібно відповісти на два питання: які співробітники залишають організацію; які причини змінності кадрів.

У більшості організацій співробітників можна поділити на «ключових» (які працюють на відповідальних посадах) та «допоміжних». Якщо організацію залишають «ключові» співробітники, це свідчить про наявність кризи в організації. У цьому випадку набором нових співробітників ситуацію не виправити. Дії кадрової служби такого підприємства можуть бути наступними:

- визначаються внутрішні резерви організації щодо можливості заміни вакантних посад за рахунок співробітників, які виконують другорядні завдання;

- визначаються потреби в «ключових» співробітниках, яких слід найняти на роботу, а також потреба в співробітниках на заміщення «другорядних» посад, які вивільняться внаслідок переміщення частини спеціалістів на ключові посади.

У випадку, коли змінність кадрів простежується серед співробітників, які займають «другорядні» посади, визначається середньорічна величина зменшення персоналу. Аналізуються причини змінності кадрів. У більшості випадків основними причинами такого явища стають: незадоволеність робітників своїм положенням; незадоволеність заробітною платою, умовами або організацією праці; незадоволеність від процесу виконання роботи; нездатність виконувати поставлені завдання; нездатність зробити кар'єру, відсутність перспектив професійного росту; відношення з колективом та керівництвом.

У більшості випадків причинами незадоволення є об'єктивні причини. Тому, перш за все, рекомендують провести моніторинг заробітної плати для робітників даної спеціальності в місті та порівняти її із заробітною платою на конкретному підприємстві.

Причиною високої текучості кадрів може бути невідповідність персоналу посаді. Таке явище характерно для тих організацій, які відкидають можливість використання професійного психологічного відбору. У даному випадку рекомендують провести весь комплекс заходів щодо розробки системи ППВ.

**Рекрутинг персоналу та засоби його здійснення.** По відношенню до професійної діяльності поняття «рекрутинг» означає залучення людей до участі в конкурсі на заміщення вакантних посад. До рекрутингу кадрові служби підприємства приступають після аналізу потреб організації в персоналі.

Рекрутинг може проводити організація самостійно. У цьому випадку джерелом рекрутингу можуть бути: Інтернет (он-лайніві служби пошуку роботи, або створення свого власного сайту, на якому буде розміщена інформація про наявність вакансій); рекламні повідомлення про вакансії через засоби масової інформації (газети, журнали, радіо, телебачення); використання можливостей співробітників, які вже працюють в організації. Достатньо ефективним є спосіб, заснований на розповсюдженні серед працюючих на підприємстві робітників інформації про додатковий набір

співробітників. Особливо ефективним цей метод буде для тих організацій, де заробітна плата є досить високою, а умови роботи привабливими. У цьому випадку є вірогідність того, що самі робітники будуть виступати в ролі рекламних агентів.

Досить розповсюдженим у західноєвропейських державах засобом залучення людей до участі в конкурсі – є проведення рекламно-інформаційних акцій у місцях масового проживання студентів.

Незалежно від того, у який спосіб відбувалось залучення нових спеціалістів до організації, на певному етапі майбутній кандидат на заміщення вакантної посади буде безпосередньо контактувати з офіціальним представником або посадовою особою даного підприємства. Цей контакт може відбутися як очна індивідуальна співбесіда або телефонна розмова. Саме після цього людина приймає рішення про участь у конкурсі на заміщення вакантної посади.

Результати рекрутинга будуть вищими, якщо рекрутер надає повну інформацію про майбутню роботу, якщо він уникає прямих відповідей на питання претендента, то, скоріше, людина відмовиться від участі в конкурсі. Як негативне сприймається неувага до особистості потенційного робітника.

При обранні засобу проведення рекрутингу виходять з того, яка кількість людей буде приймати участь у конкурсі, а також представники яких спеціальностей та кваліфікації необхідні підприємству. Якщо мова йде про висококваліфікованих спеціалістах не розповсюджених професій, то не слід пред'являти надмірно жорсткі вимоги до можливих кандидатів. У даному разі доцільно використовувати Інтернет та залучити до розповсюдження рекламної інформації вже працюючих співробітників організації. Якщо потрібні представники масових спеціальностей, то можна використовувати газетні повідомлення в спеціалізованих виданнях.

Завершенням роботи рекрутинга слід уважати складання списку кандидатів на заміщення вакантних посад. На основі цього списку проводяться заходи з професійного психологічного відбору.

**Порядок проведення психологічного обстеження та винесення підсумкового рішення про професійну психологічну придатність.** Психологічне обстеження – один з основних та складних етапів організації відбору персоналу. Тому, в процесі безпосереднього здійснення заходів професійного психологічного відбору важливо враховувати всі фактори, що впливають на результати тестування, які можуть обмежити або зменшити можливість отримання результатів тесту.

Серед чинників, що впливають на підсумкові результати психологічного обстеження називають коректність і правильність проведення самого обстеження. Будь-яка помилка або неточність в проведенні обстеження може суттєво спотворити кінцевий результат. Щоб запобігти цьому необхідно приділити увагу підготовці проведення дослідження.

Підготовка проведення психодіагностичного обстеження кандидатів на заміщення вакантних посад здійснюється в декілька напрямках. По-перше,

необхідно забезпечити готовність до обстеження того, хто буде його проводити. Він повинен вивчити мовні інструкції до тестів та довести до автоматизму всі свої дії. По-друге, необхідно ретельно підготувати тестові матеріали. У випадку індивідуального тестування така підготовка включає розміщення необхідних матеріалів таким чином, щоб запобігти їх пошукам або невмілим користуванням ними. Матеріали тестів повинні бути легкодоступними для того, хто проводить тестування, але не відволікали уваги досліджуваного. При використанні комп'ютера слід перевірити як працює програма. У разі проведення групового тестування всі тестові бланки, листи для відповідей, олівці та інші матеріали повинні бути заздалегідь перевірені, перераховані та розкладені на робочих місцях досліджуваних.

Важливим фактором забезпечення надійності результатів психологічного обстеження є створення стандартних умов для всіх досліджуваних.

Суттєвий вплив на результати обстеження може спричинити стиль поведінки того, хто проводить тестування. Поведінка «екзаменатора» повинна бути «нейтральною». Разом з тим, той, хто проводить обстеження, повинен надати позитивну установку досліджуваним на участь у експерименті, а для цього встановити рапорт.

Результати обстеження залежать також від психологічних особливостей самих досліджуваних. Склалося достатньо обґрунтоване уявлення про те, що тестова тривожність – це комплексний феномен, що викликаний великою кількістю різноманітних причин. Оскільки причини тестової тривожності індивідуальні, то і програми втручання повинні пристосовуватися до потреб конкретних людей.

Крім тестової тривожності існують інші значні суб'єктивні фактори, які негативно впливають на надійність результатів дослідження. Таким суб'єктивним фактором є відношення людини до психологічного обстеження. Воно може бути позитивним, нейтральним або негативним. Найбільш оптимальним є позитивне відношення до психологічного обстеження, яке базується на розумінні його мети. Причин, що викликають негативне відношення до психодіагностичного обстеження, достатньо багато, усі вони базуються на недовірі людини до реальної оцінки психологічних якостей з їх допомогою. Особливо це характерно для тих, хто мав негативний досвід проходження вибіркового процедури. Другою причиною – може бути низька самооцінка досліджуваного. Негативне відношення може бути обумовлено також тим, що кандидати на заміщення вакантної посади сприймають таку процедуру як ще один іспит на шляху до бажаної цілі.

На достовірність результатів психологічного обстеження може впливати досвід проходження людиною подібних процедур. Чим частіше людина проходить обстеження, тим скоріше в неї формуються певні навички відповідної поведінки та уміння.

Необхідно не тільки правильно провести процедуру психодіагностичного обстеження, але й прийняти правильне рішення про професійну

психологічну придатність кандидатів. Доцільним вважається надання повної розгорнутої характеристики кожного кандидата.

У якому вигляді буде представлена така психологічна характеристика, заздалегідь оговорюється з керівництвом організації. Слід зазначити, що оговорюється не тільки зміст, але й форма пред'явлення інформації. Досягнута за цими питаннями домовленість повинна бути офіційно оформлена у вигляді наказу керівника або як один з розділів у положенні про проведення професійного психологічного відбору кандидатів, що затверджується керівником організації.

У разі коли кількість претендентів більше ніж вакантних місць, доцільним вважається окрім характеристики надати список кандидатів, проранжованих за результатами професійного психологічного відбору (від вищих результатів до нижчих).

Слід також пам'ятати, що неможна виносити рішення про прийняття на роботу або відмову в ній, керуючись лише однією психологічною характеристикою. Рекомендують спочатку вивчити надані претендентом документи та його психологічну характеристику за результатами профвідбору, а потім провести індивідуальну співбесіду, навіть у тому випадку, якщо за результатами профвідбору кандидат не відповідає вимогам конкретної майбутньої професійної діяльності.

Індивідуальна співбесіда проводиться, як правило, на заключному етапі заходів ППВ і є допоміжним методом вивчення особистості кандидата. Метою індивідуальної співбесіди є уточнення об'єктивності результатів психологічного обстеження та складання цілісної картини про особистість кандидата на заміщення вакантної посади організації. Бесіда дозволяє встановити прямий контакт з людиною та оцінити ті сторони її особистості, які не можливо виявити за допомогою анкетування та психологічного обстеження. Необхідно зазначити, що індивідуальна співбесіда з кандидатом на заміщення вакантної посади повинна проводитись після завершення обробки результатів психологічного обстеження.

Співбесіда є формою цілеспрямованого вивчення особистості кандидата, що вимагає певних умов та відповідної методики проведення. Однією з головних умов ефективності такої бесіди є ретельна підготовка до її проведення. Перш за все, потрібно ознайомитись з даними аналізу документів і результатами обстеження. Бесіда буде більш інформативною, якщо до її початку відомі соціально-демографічний статус кандидата, хобі та схильності, а також найбільш виражені здібності. Потрібно також чітко визначити мету бесіди та продумати послідовність питань до кандидата.

Для оптимальної продуктивності співбесіди рекомендується користуватись методикою 3-хрівневого опитування, яка дозволяє не тільки отримати фактичну інформацію, але й дослідити відношення та ціннісні орієнтації особистості кандидата. Ця методика заснована на тому, що кандидат на заміщення вакантної посади видає інформацію, що відноситься до 3-ох якісно різних рівнів: у висловлюваннях може міститися фактичний

матеріал, може розкриватися значення цих фактів для людини, а також пов'язані з ними відчуттями, може надаватися уявлення про відношення до тих фактів, а також їх оцінка.

У ході співбесіди додатково вивчаються:

1) професійна спрямованість (основні мотиви вибору професії; що приваблює в обраній професійній діяльності на даному етапі; уявлення про ближні та віддалені перспективи професійної кар'єри; ступінь інформованості кандидата про специфіку майбутньої професійної діяльності та вимог, а також відповідність цих вимог його інтересам і схильностям);

2) загальна та професійна підготовка (освіта; де і на яких посадах працював; оцінка себе як професіонала в тій діяльності, якій він займався до цього часу);

3) особливості індивідуального соціального досвіду (безпосереднє соціальне оточення – склад сім'ї, основні характеристики її членів, соціально-побутові умови, відношення в родині; основні інтереси у вільний від роботи час; участь у будь-яких формальних чи неформальних групах, організаціях, рухах);

4) соціально-психологічні властивості особистості (особливості поведінки в колективі – комунікабельність, схильність до роботи з людьми, відношення із співробітниками, відношення з керівництвом та підлеглими, наявність конфліктів із співробітниками; організаторські здібності – досвід роботи на керівних посадах, ініціативність, рішучість, здібність брати на себе відповідальність за прийняті рішення, уміння планувати, розподіляти та контролювати роботу; дисциплінованість; шкідливі звички, відношення до куріння, алкоголю).

Крім вищезазначеного, повинно оцінюватися деякі особливості поведінки кандидата під час проведення співбесіди. Слід звертати увагу на загальний інтелектуальний розвиток: правильне розуміння поставлених запитань, конкретність і точність відповідей; комунікативні якості: відкритість, доброзичливість; окремі прояви емоційної неврівноваженості: натягнутість та незграбність пози, порушення мови, почервоніння шкіри, тремор рук та ін.

Під час проведення співбесіди не рекомендується робити записи та помітки. Отриману інформацію про особливості особистості кандидата, висновки слід записувати відразу після закінчення бесіди.

Надалі отримана інформація порівнюється з результатами профвідбору та визначається ступінь достовірності винесеного рішення про професійну психологічну придатність конкретної людини.

**Аналіз ефективності заходів ППВ.** У процесі аналізу ефективності заходів ППВ слід враховувати таку інформацію: показники продуктивності праці, кількість продажів, прогули, травматизм, захворюваність (кількість лікарняних) та ін. Для того, щоб отримати інтегральний показник успішності, доцільно перевести показники всіх критеріїв успішності діяльності в стандартну шкалу. Для цього використовують 10-бальну шкалу.



Для того, щоб отримати інтегральний показник успішності бажано використовувати не тільки кількісні, але й якісні показники. У деяких випадках у якості успішності критеріїв діяльності може бути використана експертна оцінка. Для цього обираються найбільш компетентні експерти з числа співробітників організації. Число експертів повинно бути достатнім для того, щоб отримати об'єктивну оцінку. Найбільш доцільним буде підготувати для експертів методичний матеріал, який може бути використаний при оцінці успішності діяльності (наприклад, скласти пояснювальну записку про те, за яким алгоритмом слід проводити оцінювання та на що слід звертати увагу при виставленні підсумкового балу, що характеризує успішність діяльності).

Отримавши показники успішності діяльності, можна приступати до аналізу ефективності заходів ППВ. Основними напрямками такого аналізу можуть бути такі:

1. Встановити наскільки показники розвитку професійно важливих якостей відповідають показникам успішності діяльності. Для цього може бути використаний кореляційний аналіз. Якщо між показниками окремих психологічних методик і показниками успішності професійної діяльності існує тісний взаємозв'язок, тоді дані методики дійсно оцінюють рівень розвитку психологічних якостей, які по відношенню до конкретного виду трудової діяльності є професійно важливими. Якщо в процесі такого аналізу буде виявлено, що серед переліку критеріїв успішності є показники, які не мають ніякого взаємозв'язку з показниками психодіагностичних методик, тоді слід визначити, чи відображують використані критерії успішності діяльності реальну ефективність праці співробітників організації. У разі позитивної відповіді на це запитання, слід переглянути використані для проведення професійного відбору методологічні підходи, а також перелік психодіагностичних методик. Якщо в процесі кореляційного аналізу було виявлено, що всі показники успішності, які обрані як найбільш значущі, корелюють на рівні статистичної значущості з показниками психодіагностичних методик, то потрібно переходити до наступного аналізу ефективності заходів профвідбору.

2. На другому етапі аналізуються розбіжності в показниках успішності роботи співробітників, що відносяться до різних груп професійної психологічної придатності. Порівнюються показники успішності діяльності найвищої та мінімально допустимої груп професійної психологічної придатності. Для цього використовується t-критерій Ст'юдента. Якщо між порівняльними групами отримані достовірні розбіжності, тоді можна говорити про ефективність розробленої системи відбору.

Другим варіантом використання групи реальної та передбачуваної профпридатності для оцінки ефективності заходів ППВ є метод отримання інтегральної оцінки точності прогнозу. Алгоритм визначення достовірності психодіагностичного прогнозу щодо успішності професійної діяльності можна представити у вигляді наступного рівняння:

$$D_{\text{пр}} = \frac{n_1 (g_1) + n_2 (g_1, g_2) + n_3 (g_1, g_2, g_3)}{n_0} 100\%,$$

де  $D_{\text{пр}}$  – коефіцієнт достовірності (ефективності) прогнозу;  $n_1, n_2, n_3$  – кількість осіб з 1-ою ( $n_1$ ), 2-ою ( $n_2$ ) та 3-ою ( $n_3$ ) групами професійної психологічної придатності (передбачуваної придатності);  $g_1, g_2, g_3$  – кількість осіб з 1-ої, 2-ої та 3-ої груп реальної психологічної придатності (успішності);  $n_0$  – загальна кількість осіб, прийнятих на роботу з числа тих, хто пройшов професійний психологічний відбір.

Отже, основна ідея даного алгоритму полягає у тому, що при винесенні за результатами професійного психологічного відбору підсумкового рішення про групу профпридатності, передбачається, що кандидат на заміщення вакантної посади, якого приймуть на роботу, буде показувати результати не нижчі за результати цієї групи. Усі результати практичної діяльності, які будуть оцінюватися як більш низькі по відношенню до конкретної групи профпридатності, слід розглядати як помилку прогнозу.

Перевагою даного підходу до оцінки ефективності заходів ППВ полягає в отриманні конкретного показника, який дозволяє в цілому оцінити систему професійного психологічного відбору, використаного на підприємстві.

**Поняття економічної ефективності ППВ.** Оцінка економічної ефективності заходів ППВ – досить складна та, на думку багатьох спеціалістів, неоднозначна процедура. Це обумовлено тим, що економічна ефективність характеризується рядом показників, у першу чергу, прибутковістю та рентабельністю. При цьому аналізується співвідношення грошових вкладень та отриманого прибутку.

Як правило, процедура оцінки економічної ефективності профвідбору полягає у визначенні співвідношення між затратами на організацію ППВ та тими втратами, яких можна запобігти завдяки якісному відбору персоналу. У будь-якому випадку формула економічної ефективності буде такою:

$$E_{\text{ппо}} = P_{\text{п}} : Z_{\text{пп}},$$

де  $E_{\text{ппо}}$  – ефективність професійного психологічного відбору;

$P_{\text{п}}$  – втрати, яких вдалося запобігти;  $Z_{\text{пп}}$  – затрати на організацію заходів ППВ.

### Питання для обговорення

1. Як проходить професійне становлення особистості?
2. Які знання про властивості нервової системи людини можуть бути корисні в процесі вирішенні проблеми вибору професійних переваг?
3. Які соціально-психологічні методи гуманізації праці ви могли б використати в своїй майбутній трудовій діяльності?
4. У чому, на вашу думку, полягають причини виникнення й широкого розповсюдження професійного психологічного відбору в практичній

діяльності підприємств і організації? Дайте обґрунтування необхідності проведення професійного психологічного відбору для організацій сфери обслуговування.

5. Охарактеризуйте основні причини, які вимушують керівництво організації шукати новий персонал.

### Додаткові завдання

#### Завдання 1

У книзі «*Основи психодіагностики*» під редакцією російського вченого-психолога А.Г. Шмелева наводяться 7 етичних принципів поведінки психолога при проведенні психодіагностичного обстеження. Охарактеризуйте їх. Чому, на вашу думку, виділено саме ці етичні принципи?

«1. *Принцип спеціальної підготовки і атестації осіб, які використовують психодіагностичні методики.* Відповідно даному принципу, психодіагностичні методики повинні використовуватися тільки кваліфікованими спеціалістами. Психолог повинен знати не тільки наукову літературу, що стосується відповідної методики, але й межі своєї компетенції, а також обмеженість використання методів.

2. *Принцип особистої відповідальності.* Сутність даного принципу в тому, що психолог несе особистісну відповідальність за коректність використання психодіагностичних методик та проведення дослідження, а також інтерпретацію отриманих результатів та обґрунтованість висновків.

3. *Принцип професійної таємниці.* Цей принцип переслідує подвійну мету: нерозповсюдження змісту психологічних методик та попередження їх неправильного використання.

4. *Принцип забезпечення суверенних прав.* Відповідно цьому принципу, людина не повинна обстежуватися обманним шляхом, тому вона має право відмовитись від участі в обстеженні.

5. *Принцип об'єктивності.* Обстеження повинно бути абсолютно безпристрасним. На результати обстеження не повинні впливати особисті симпатії та антипатії експериментатора, а також ніякі інші суб'єктивні та об'єктивні фактори.

6. *Принцип конфіденційності.* Даний принцип наголошує, що вся інформація, яка отримана в процесі обстеження, повинна бути конфіденційною, доступною тільки для тих, кому вона створена. Ні в якому разі інформація про результати психологічного дослідження не повинна потрапити в чужі руки.

7. *Принцип психопрофілактичного викладення результатів.* Відповідно цьому принципу, досліджуваний повинен мати можливість коментувати зміст своїх результатів та у випадку необхідності мати право змінити чи виправити фактичну інформацію».

### **Завдання 2**

*Розробіть таблицю для реєстрації інформації, яку можна отримати при проведенні співбесіди та спостереження за кандидатом на заміщення вакантної посади.*

### **Завдання 3**

*Самостійно розробіть професіограму фахівця сфери обслуговування.*

### **Завдання 4. Обстеження експертів**

*Візьміть будь-який доступний вам психографічний опитувальник і попросіть своїх знайомих охарактеризувати яку-небудь відому всім професію в сфері обслуговування. Звісно, дані будуть необ'єктивні, якщо тільки ваші знайомі не пов'язані з цією діяльністю, але з точки зору навчання це допустимо. Після того, як вони дадуть відповіді на запитання анкети, проведіть статистичну обробку отриманих даних.*

## ТЕМА 6. ОСНОВНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ СПІЛКУВАННЯ

### Питання теми

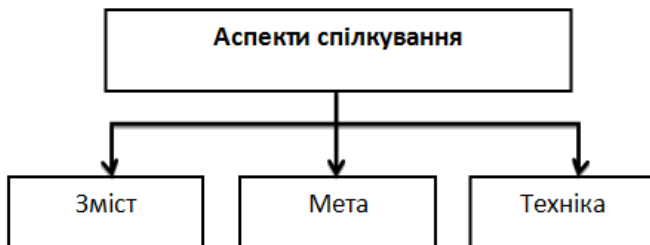
1. Характеристика категорії спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Види та форми спілкування.
4. Стили спілкування.

**Міні-лексикон:** *група, колектив, бар'єр психологічний, вербальна та невербальна комунікація, спілкування.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Категорія спілкування.** *Спілкування* – це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, який породжується потребами спільної діяльності та включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини.



**Рисунок 6.1 – Аспекти спілкування**

Спілкування має такі аспекти (див рис. 6.1):

– зміст – це інформація, яка в міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти до іншої;

– мета – це те, заради чого в людини виникає даний вид активності (вона виконує такі функції: контактну, інформаційний обмін повідомленнями, спонукальну стимуляцію, координацію, розуміння, емотивне збудження і обмін емоціями, надання впливу, встановлення стосунків);

– техніка – це структурність прийомів, засобів спілкування.

Оскільки психологія спілкування є складовою частиною комплексу психологічних наук, вона спирається на основні категорії і принципи (див. рис. 6.2), які розробляються загальною психологією, а саме: психічні процеси (пізнання, емоції, воля); властивості психіки людини (здібності, характер,

темперамент), прояви свідомості людини (сумніви, невпевненість, переконання, спрямованість).

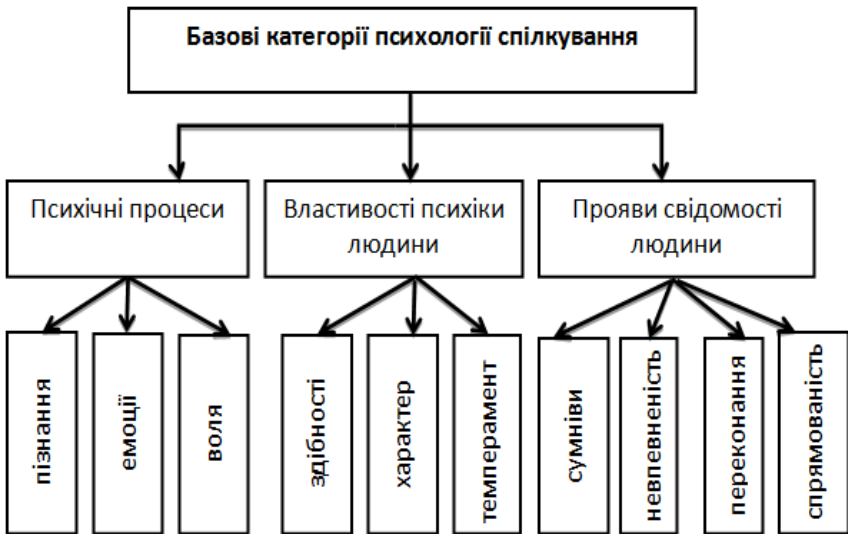


Рисунок 6.2 – Базові категорії психології спілкування

Спілкування є багатограним процесом, який пов'язаний зі сприйняттям людьми один одного (перцептивний бік), з процесом обміну інформацією (комунікативний) і з проблемою взаємодії співрозмовників (інтерактивний). Ці сторони взаємозумовлені, виділяються в малих групах-колективах, тобто в умовах безпосереднього контакту між людьми (див. рис. 6.3).

*Перцептивна* сторона спілкування – процес сприйняття і пізнання один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння. До цієї сторони спілкування відносять:

- *перше враження* (будується на основі стереотипів; неповне, фрагментарне, спрощене);
- *чинник переваги* (людина, яка перевищує нас за певними параметрами, оцінюється більш позитивно, ніж якби вона була рівною нам);
- *чинник привабливості* (чим більше зовні приваблива для нас людина, тим більш позитивну характеристику вона отримує – і навпаки);
- *чинник ставлення до нас* (позитивне ставлення до нас породжує сильну тенденцію до приписування позитивних якостей партнеру – і навпаки).

У процесі спілкування виділяють також такі категорії як: *ідентифікація* – спосіб розуміння іншої людини шляхом уподібнювання себе їй; *емпатія* – вміння поглянути на все очима іншого і відчувати його стан; *рефлексія* – усвідомлення людиною того, як вона сприймається партнером по

спілкуванню; *казуальна атрибуція* – пояснення людиною причин та мотивів своєї поведінки та інших людей, їх особистісних якостей та причин подій; *самоподача* – здатність втручатися в процес формування свого образу у партнера.

*Комунікативна* сторона спілкування – це обмін думками, переживаннями, настроями, бажаннями.

*Інтерактивна* сторона спілкування – це взаємодія людей, безпосередня організація їхньої спільної діяльності.

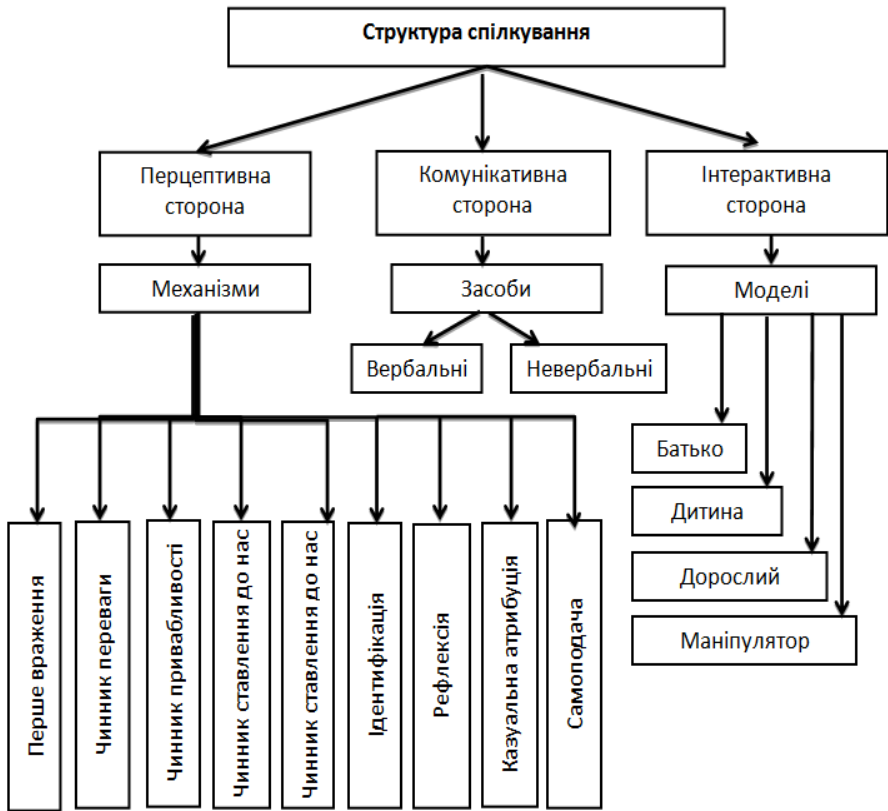


Рисунок 6.3 – Структура та види спілкування

Людина в процесі спілкування в залежності від ситуації займає різні позиції, виконує різні ролі, або знаходиться в одному з можливих станів свого «Я»: «батько» - містить норми і розпорядження; «дитина» - містить емоційні комплекси та реакції, притаманні дітям; вирішує проблеми на свою користь; «дорослий» - містить стереотипи розрахунку, вірогідну оцінку

ситуації, раціональність, компетентність, незалежність; «маніпулятор» - відрізняється байдужістю або недоброчинністю до партнера по спілкуванню, прагне до експлуатації інших та контролю над ними.

Залежно від змісту спілкування визначають такі його види: побутове, ділове, професійне, пошукове, політичне, інформаційно-комунікативне. З позицій стосунків між учасниками спілкування розрізняють: рольове, ділове, міжособистісне, рапортне. За типом аудиторії виділяють наступні види спілкування: діалог, у малій групі, з масою (див. рис. 6.4).

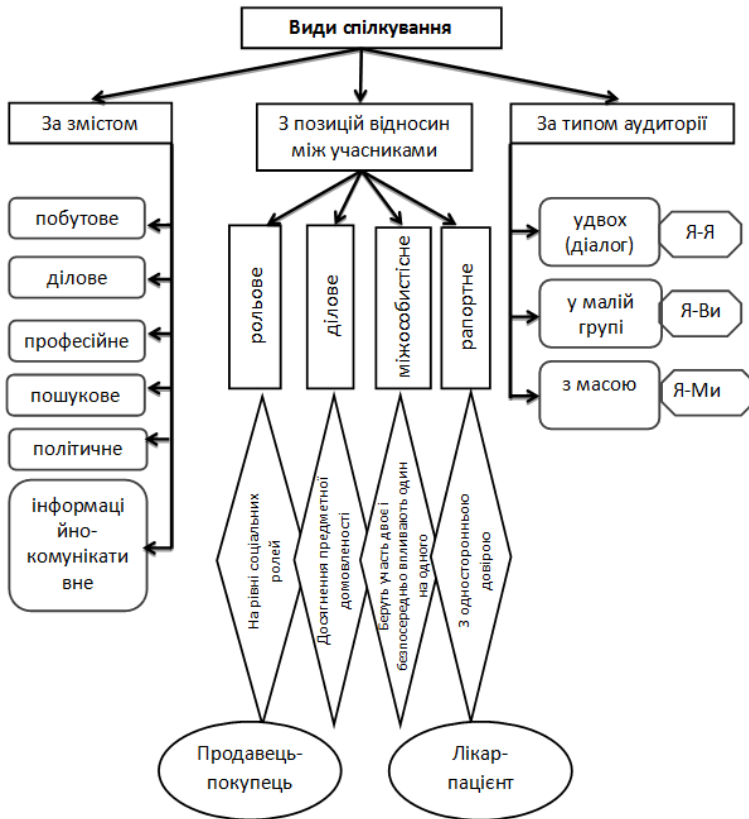


Рисунок 6.4 – Види спілкування

Вірізняють також такі види спілкування (див. рис. 6.5), які знаходяться в залежності від психічного настрою співрозмовників.



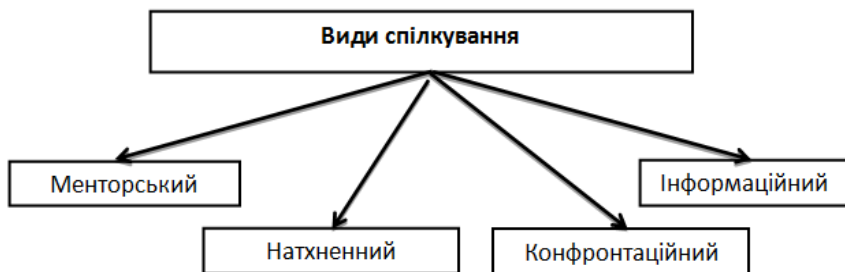


Рисунок 6.5 – Види спілкування

Усі види спілкування належать до *безпосереднього* спілкування (без проміжних ланок) та *опосередкованого* спілкування (через телебачення, радіо, друковані видання та ін.).

**Стилі спілкування.** Спрямованості спілкуванню надає його стиль (див. рис. 6.6, 6.7): гуманістичний (повага до особистості); агресивний (досягнення успіху шляхом тиску або контролю над співрозмовником); відчужений (збереження емоційної дистанції); маніпулятивний (досягнення мети за рахунок інших).

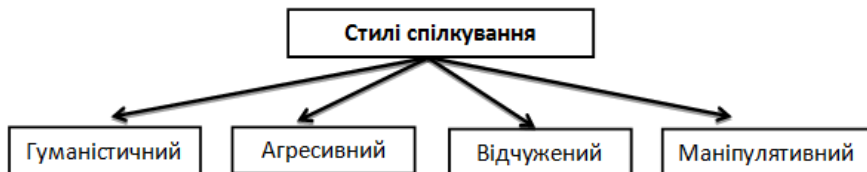


Рисунок 6.6 – Різновиди стилів спілкування

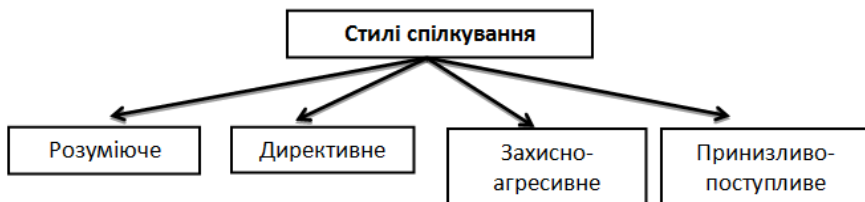


Рисунок 6.7 – Різновиди стилів спілкування

## Питання для обговорення

1. Дайте характеристику спілкуванню як трьохкомпонентній структурі.
2. Охарактеризуйте види спілкування у залежності від його змісту.
3. Охарактеризуйте види спілкування у залежності від психічного настрою співрозмовників.
4. Охарактеризуйте стилі спілкування.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

*Прочитайте речення. Дайте відповідь «правильно» або «неправильно». Поясніть, чому.*

- А) Симпатія до іншої людини виникає швидше тому, що з нею є спільні інтереси.
- Б) Ефективність спілкування залежить від того, як люди впливають один на одного.
- В) Агресивної моделі поведінки на сьогодні не існує.
- Г) За допомогою невербальних засобів у спілкуванні можна оцінити рівень інтелекту співрозмовника.
- Д) Перше враження завжди є правильним.
- Е) Наша сприйнятливність до повідомлення тим більша, чим більшу довіру вселяє співрозмовник.
- Ж) Колір впливає на настрій людини.
- З) Музика під час роботи подобається усім працівникам.
- К) На етапі обговорення проблеми найбільш ефективним є вміння критикувати.
- Л) Емпатія – це співпереживання іншій людині.
- М) Упродовж дня людина виконує різні соціальні ролі.

### Завдання 2

*Основні позиції і ролі партнерів: соціальна, професійна, міжіндивідуальна та ін.*

### Завдання 3

*Вирішіть проблемну ситуацію, користуючись алгоритмом аналізу такої ситуації.*

*Алгоритм аналізу проблемної ситуації.*

- А) Опис проблемної ситуації: місце події; хто бере участь у ситуації; що говорять учасники; які дії відбуваються; які деталі є важливими; мета

людини, яка опинилась в складній ситуації; у чому перешкода вирішення ситуації.

Б) Можливі рішення:

- 1.
- 2.
- 3.

...

В) Переваги:

- 1.
- 2.

...

Г) Недоліки:

- 1.
- 2.

...

Д) Вибір найкращого (оптимального рішення)

Е) Реалізація обраного рішення.

### Ситуація 1

Марія купує продукти. Відійшовши від каси, вона помічає, що продавець замість булки дав їй хліб. Марія повертається і звертається до продавця: «Я просила булку, а не хліб».

Продавець відповідає: «Мені дуже шкода, але товар, який ви взяли в руки, вважається проданим».

*Мета: купити булку.*

*Перешкода: продавець помилився, продавши хліб, та не хоче поміняти товар.*

### Ситуація 2

Андрій входить до буфету і звертається до буфетниці: «Можна попросити окропу для чаю?»

Вода в чайнику холодна. Буфетниця відповідає: «Вийдіть. Вхід сюди заборонений. Скільки можна морочити голову!?»

*Мета: роздобути гарячої води для чаю.*

*Перешкода: буфетниця не хоче, щоб їй заважали.*

### Ситуація 3

Юрій прибирає в своїй кімнаті – підмітає підлогу. Мама входить у кімнату зі словами: «Що ти робиш? Як ти держиш віник? Це не прибирання. Ти нічого не можеш робити. Навіть підмести».

*Мета: самотійно прибрати в кімнаті.*

*Перешкода: втручання мами.*

#### Ситуація 4

До Єви в гості прийшла подруга. Вже пізно. Єва втомлена. Подруга допиває чай. Єва говорить: «Я дуже рада, що ти прийшла до мене в гості. Було дуже приємно, я провожу тебе до зупинки».

Подруга відповідає: «Знаєш, може ми ще подивимось цікавий фільм, а після цього я піду».

*Мета: Єва хотіла б попрощатися з подругою і лягти відпочивати.*

*Переешкода: подруга хоче залишитись і подивитись фільм.*

## ТЕМА 7. КОМУНІКАТИВНИЙ КОМПОНЕНТ СПІЛКУВАННЯ. ВЕРБАЛЬНА ТА НЕВЕРБАЛЬНА КОМУНІКАЦІЯ

### Питання теми

1. Вербальна та невербальна комунікація.
2. Види та психолого-дидактичні принципи мовного впливу.

**Міні-лексикон:** *вербальна комунікація, невербальна комунікація, мовний вплив, комунікативні ефекти.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Вербальна та невербальна комунікація.** На *вербальне (мовне) спілкування* припадає три чверті усього процесу взаємодії між людьми. Засобом вербальної комунікації є слова з закріпленими за ними в суспільному досвіді значеннями. За своїми комунікативними можливостями воно багатіше за всі види і форми невербального спілкування, хоч у житті не може його повністю замінити. Та й сам розвиток вербального спілкування спирається на невербальні засоби комунікації. Мовлення може бути письмове і усне (див. рис. 7.1). Усне мовлення поділяється на діалогічне (бесіда, діалог) й монологічне (доповідь, виступ, лекція).

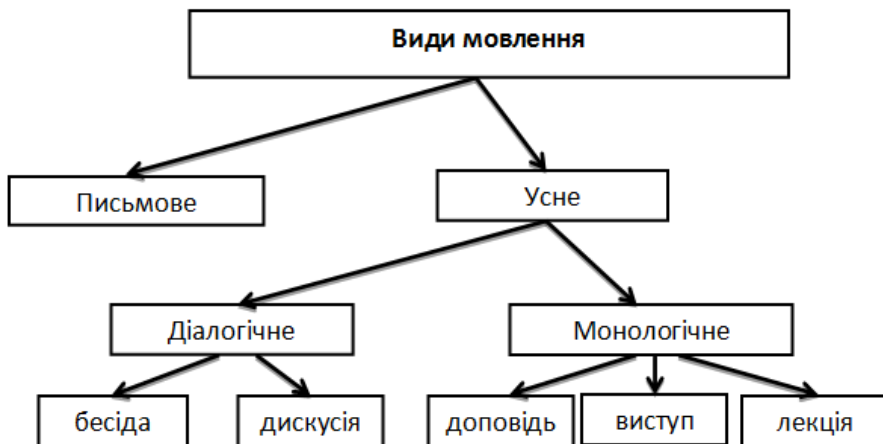


Рисунок 7.1 – Види мовлення

Слід дотримуватись психолого-дидактичних принципів мовного впливу (див. рис. 7.2).

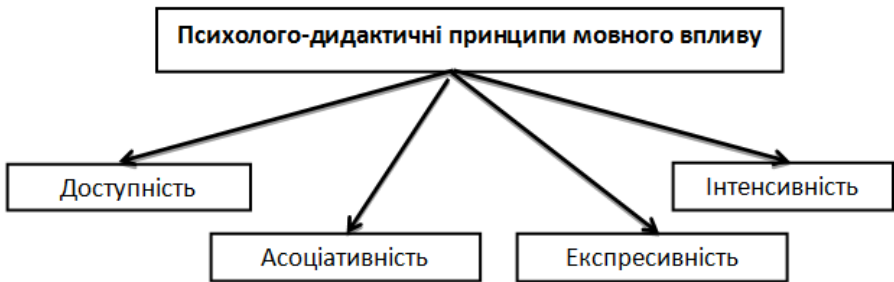


Рисунок 7.2 – Принципи мовного впливу

Ділові люди повинні уміти користуватися риторичним інструментарієм, тобто набором комунікативних ефектів (див. рис. 7.3).

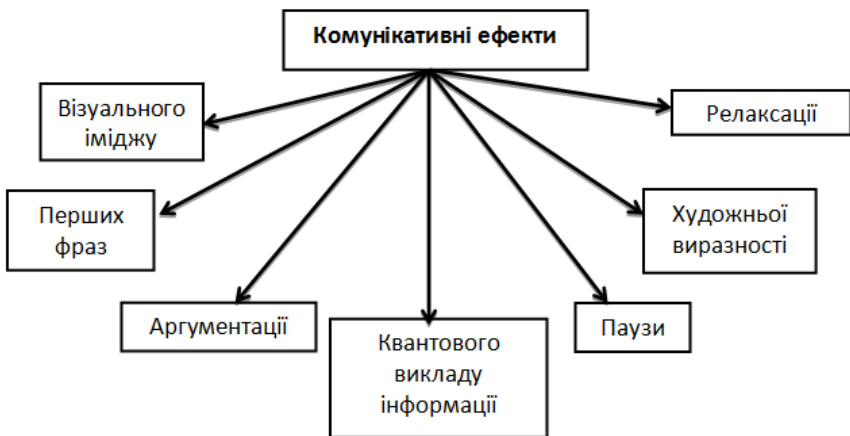


Рисунок 7.3 – Комунікативні ефекти

*Невербальне спілкування* не передбачає використання звукової мови в якості засобу спілкування. Невербальне – це спілкування за допомогою міміки, жестів і пантоміміки, через прямі сенсорні або тілесні контакти. Воно є доповненням до вербальних засобів комунікації. Особливістю невербальної мови є те, що її поява зумовлена імпульсами нашої підсвідомості, і неможливість підробити ці імпульси дозволяє довіряти цій мові більше ніж вербальному каналу спілкування.

За сучасними оцінками лише 7% змісту спілкування передається смислом слів, 38% інформації визначається тим, як ці слова промовляються, 55% – виразом обличчя (див. рис. 7.4).

Найбільш важливі невербальні засоби – *кінетичні*. Це сприймання зором рухів іншої людини, які виявляються в міміці, жестах, позі, ході.

Спілкування завжди організоване в просторі. Це *проксемічні* характеристики спілкування. Дистанція – це величина відстані між людьми, що впливають на їхню поведінку при спілкуванні. Величина дистанції залежить від умов, у яких живуть та працюють люди, національних особливостей, традицій. Сучасні психологи виділяють ближню (для родичів, друзів, знайомих) і дальню (для малознайомих людей, публічних виступів) зони спілкування.

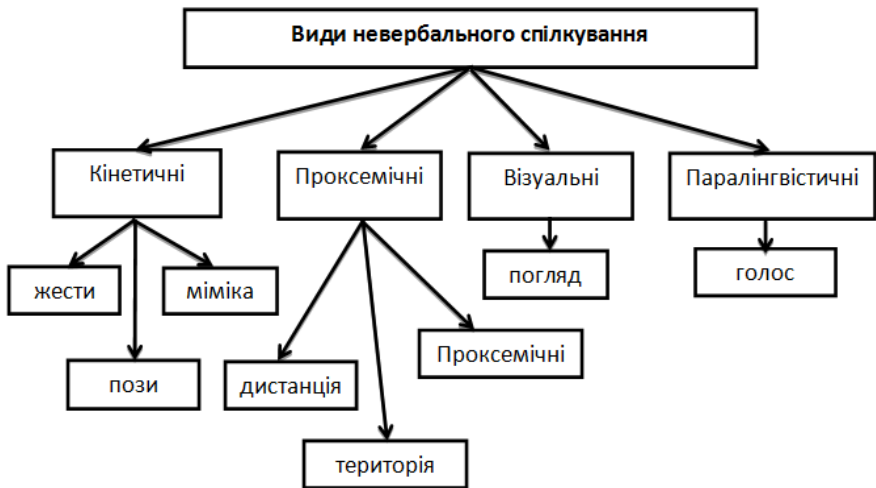


Рисунок 7.4 – Види невербального спілкування

Рекомендації стосовно дистанції:

1. Проникнення в ближню зону без дозволу є засобом невербального тиску та розцінюється як фамільярність або агресія.

2. Уперте перебування в цій зоні може бути розцінене як байдужість, холодність, що не сприяє контакту.

3. Знаходячись у ближній зоні партнера, слід стримуватись від різких рухів, поплескувань по плечу. Це буде розцінено партнером як зниження рівня безпеки.

4. Необхідно тримати дистанцію відповідно до типу стосунків.

Наступна група невербальних засобів пов'язана з голосом. Його характеристики сприяють розпізнаванню станів людини, прояву психологічної індивідуальності.

Погляд, його напрям, частота контакту очей – ще один компонент невербального спілкування. За допомогою очей передаються найточніші і найвідкритіші сигнали з усіх сигналів міжособистісної комунікації. Ваш погляд повинен зустрічатися з очима партнера біля 60–70% усього часу спілкування.

Як мова рухів тіла відрізняється в різних народів, так і тривалість погляду залежить від того, до якої нації належить окремий суб'єкт.

Для того, щоб навчитися «технології погляду» і ефективно застосовувати її у спілкуванні, потрібно біля 30 днів постійного посиленого тренування.

Важливими в процесі публічних виступів є підтримка уваги слухачів (див. рис. 7.5).

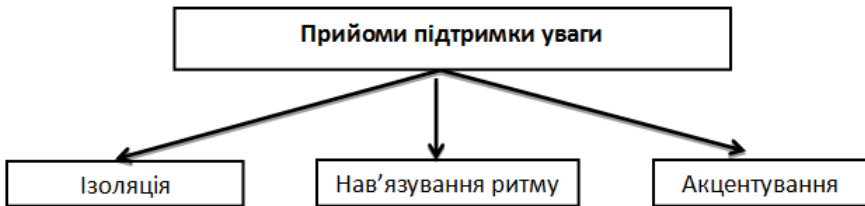


Рисунок 7.5 – Прийоми підтримки уваги

Для привернення уваги використовують такі прийоми (див. рис. 7.6).

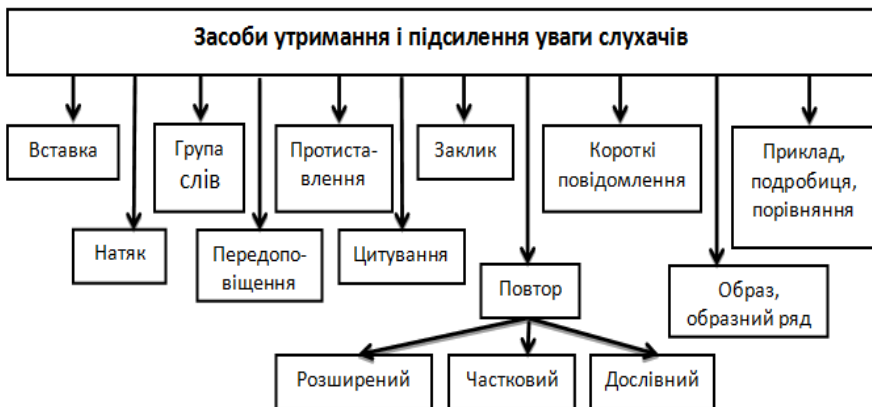


Рисунок 7.6 – Засоби утримання та підсилення уваги



## Питання для обговорення

1. Дайте характеристику мовлення та його видів.
2. Дайте характеристику комунікативним ефектам.
3. Назвіть види невербального спілкування та дайте їм характеристику.
4. Проблема дистанції в процесі спілкування.
5. Охарактеризуйте засоби утримання і підсилення уваги слухачів.

## Додаткові завдання

### Завдання 1.

*Здійсніть самооцінку можливостей встановлення емоційних контактів, користуючись методикою В.В. Бойко «Діагностика завад у встановленні емоційних контактів».*

### Завдання 2.

*Здійсніть оцінку самоконтролю у спілкуванні за методикою М. Снайдера.*

## ТЕМА 8. ПЕРЦЕПТИВНИЙ КОМПОНЕНТ СПІЛКУВАННЯ. МИСТЕЦТВО СЛУХАННЯ ТА ВЗАСМОРОЗУМІННЯ

### Питання теми

1. Що представляє собою перцептивна сторона спілкування?
2. Типові викривлення сприймання та уявлення про іншу людину.
3. У чому полягають особливості людського сприймання?
4. Яку роль у процесі спілкування виконують фасцінація, експектація та емпатія?

**Міні-лексикон:** *перцепція, ефекти сприйняття, фасцінація, експектація, емпатія, канали отримання інформації.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Складові перцептивної сторони спілкування.** Перцептивний бік спілкування, як вже було зазначено, пов'язаний із сприйняттям людьми один одного та уявлень про інших людей. Також він характеризує можливість впливати на формування сприймання інших людей відносно власної особи.

Виділяють типові викривлення сприймання та уявлення про іншу людину:

– *«ефект ореолу»* (вплив загального враження про людину, на сприйняття і оцінку окремих властивостей особистості);

– *«ефект послідовності»* (судження про людину: найбільший вплив мають відомості, пред'явлені про неї в першу чергу);

– *«ефект проєкціювання»* (проєкція на інших людей власних властивостей, що викликає очікування відповідної поведінки за нашою моделлю);

– *«ефект наслідування»* (відтворення діяльності, вчинків, якостей іншої людини, на яку хочеться бути схожим).

Щоб здійснити стратегічний задум, потрібно викликати у співрозмовника більше позитивних емоцій, усунути умови неприйняття, не чинити на нього тиск, не витрачати зусилля на повторення, а показати партнеру, що зміст комунікативного повідомлення не суперечить, а сприяє задоволенню його потреб.

Потрібно також розуміти, що за особливостями сприймання світу та інших індивідів за допомогою органів відчуття людей класифікують на кінестетиків, аудіалів та візуалів (див. рис. 8.1).

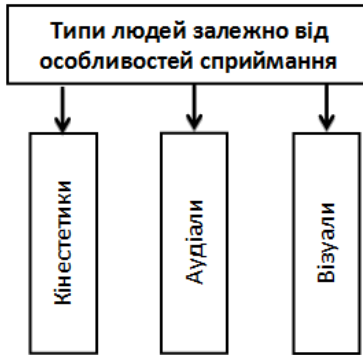


Рисунок 8.1 – Типи людей залежно від сприймання

Розрізняють також канали отримання інформації (див. рис. 8.2).

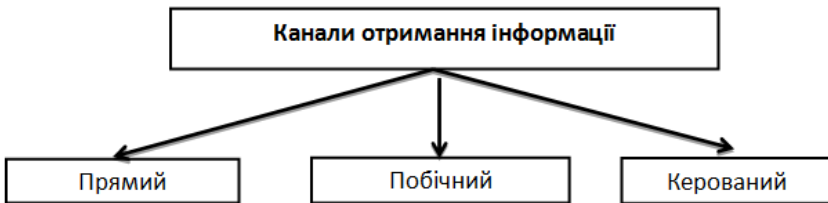


Рисунок 8.2 – Канали отримання інформації

Уміння слухати – це невід’ємна сторона процесу спілкування. Виділяють два види слухання: *нерефлексивне* і *рефлексивне* (див. рис. 8.3).

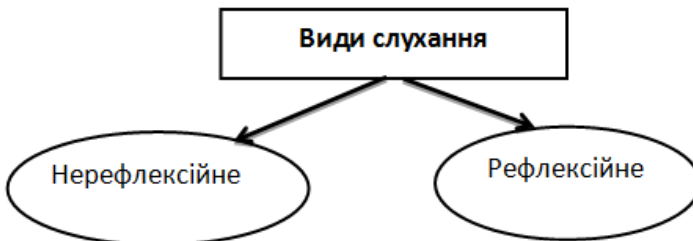


Рисунок 8.3 – Види слухання

Нерефлексивне слухання – це вміння уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника своїми зауваженнями.

Рефлексивне слухання являє собою процес «розшифровки» змісту повідомлення (див. рис. 8.4).

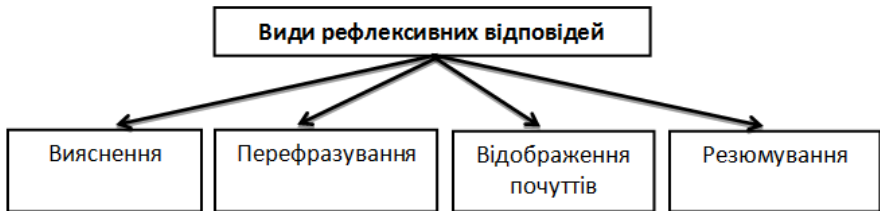


Рисунок 8.4 – Види рефлексивних відповідей

У процесі спілкування важливе поєднання нерефлексивного і рефлексивного слухання. При цьому потрібно *уникати типових помилок слухання* (див. рис. 8.5).

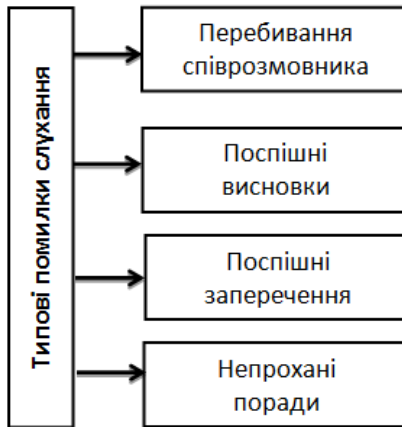
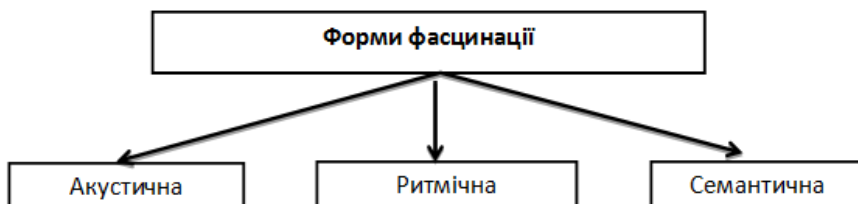


Рисунок 8.5 – Типові помилки слухання

У процесі спілкування важливе місце займають фасцінація, експектація та емпатія.

*Фасцінація* (від англ. – зачарування) – спеціально організований вербальний (словесний) вплив, призначений для зменшення втрат семантично значимої інформації при сприйнятті повідомлення партнерами по спілкуванню, за рахунок чого підвищується можливість її впливу на їх поведінку. Фасцінація відповідає певним формам (див. рис. 8.6).



**Рисунок 8.6 – Форми фасцинації**

*Експектація* (від англ. – очікування) – система очікувань, вимог відносно норм виконання індивідом внутрішньогрупових ролей (див. рис. 8.7).



**Рисунок 8.7 – Види експектацій**

Емпатія буває трьох видів:

- емоційна* (заснована на механізмі проєкції і наслідування моторних, афективних реакцій іншої людини);
- когнітивна* (базується на інтелектуальних процесах);
- предикативна* (здатність людини передбачати афективні реакції іншої людини в конкретних ситуаціях).

### **Питання для обговорення**

1. Охарактеризуйте складові перцептивної сторони спілкування.
2. Дайте характеристику кінетичним засобам в керуванні спілкуванням.
3. Дайте характеристику проксемічним засобам в керуванні спілкуванням.
4. Значення інтонації та погляду в процесі спілкування.
5. Роль емпатії в процесі сприйняття та спілкування.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

За допомогою конкретних прикладів покажіть особливості людського сприймання.

### Завдання 2

Користуючись тестом «Чи вмієте ви слухати?» оцініть власне вміння слухати співрозмовника.

#### Тест «Чи вмієте ви слухати?»

*Інструкція.* На 10 запитань слід дати відповіді, які оцінюються:

Майже завжди	– 2 бали,
У більшості випадків	– 4 бали,
Іноді	– 6 балів,
Рідко	– 8 балів,
Майже ніколи	– 10 балів.

#### *Список запитань*

1. Чи намагаєтеся Ви «згорнути» бесіду в тих випадках, коли тема (або співрозмовник) нецікаві Вам?
2. Чи дратують Вас манери Вашого партнера по спілкуванню?
3. Чи може невдалий вираз іншої людини спровокувати Вас на різкість або грубість?
4. Чи уникаєте Ви вступати в розмову з невідомою або малознайомою Вам людиною?
5. Чи маєте Ви звичку перебивати мовця?
6. Чи робите Ви вигляд, що уважно слухаєте, а самі думаєте зовсім про інше?
7. Чи змінюєте Ви тон, голос, вираз обличчя в залежності від того, хто Ваш співрозмовник?
8. Чи міняєте Ви тему розмови, якщо вона є неприємною для Вас?
9. Поправляєте Ви людину, якщо в її промові зустрічаються неправильно вимовлені слова, назви, вульгаризми?
10. Чи буває у Вас поблажливо-менторський тон з відтінком зневаги й іронії по відношенню до того, з ким Ви говорите?

*Обробка та інтерпретація.* Чим більше балів, тим більшою мірою розвинене вміння слухати. Більше 62 балів, то слухач «вище середнього рівня». Звичайний середній бал слухачів 55.

## ТЕМА 9. ІНТЕРАКТИВНИЙ КОМПОНЕНТ СПІЛКУВАННЯ. СПІЛКУВАННЯ ЯК ВЗАЄМОДІЯ

### Питання теми

1. Механізми впливу на співрозмовника в процесі спілкування.
2. Бар'єри на шляху до ефективного спілкування та їх подолання.
3. Взаємодія в групі.

**Міні-лексикон:** *інтерація; міжособистісний, соціальний, психологічний, функціонально-роловий, комунікативний та індивідуально-специфічний впливи; психологічні бар'єри спілкування.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Механізми впливу на співрозмовника в процесі спілкування.** Найважливішим у спілкуванні є управління ним. Ефект впливу на людину в процесі спілкування залежить від того, які механізми впливу використовувались: переконання, «зараження», навіювання (див. рис. 9.1).

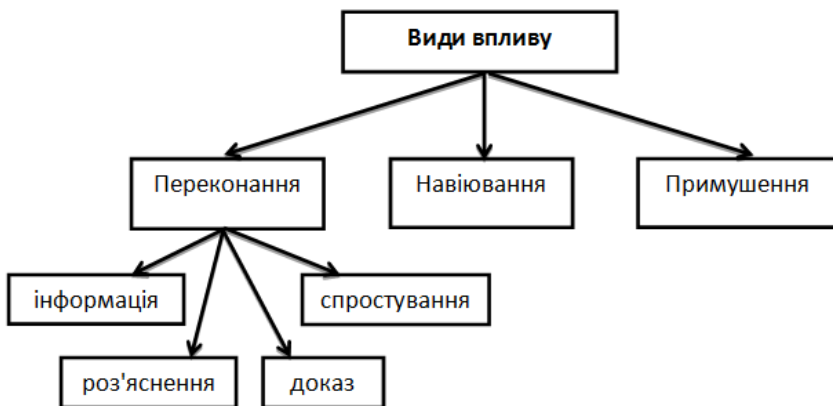


Рисунок 9.1 – Види впливу

«Зараження» – це передача певного емоційно-психологічного настрою від однієї людини до іншої; ґрунтується на апелюванні до емоційно-підсвідомої сфери людини (паніка, дратливість, сміх та ін.). Ефект залежить від ступеня інтенсивності емоційного стану людини, яка здійснює вплив, та кількості слухачів.

*Навіювання* – ґрунтується на впливі на півсвідомість, на емоції людини вербальними засобами. Навіювання ґрунтується на авторитеті джерела інформації. Велика роль інтонації голосу (90%).

*Переконання* – апелює до логіки, розуму людини, передбачає достатньо високий рівень розвитку логічного мислення.

**Бар'єри на шляху до ефективного спілкування та їх подолання.**  
*Бар'єри* в спілкуванні – внутрішня перешкода психологічної природи, що заважає людині успішно спілкуватися.

Негативні наслідки виникнення бар'єрів у спілкуванні: збільшують психологічну дистанцію між партнерами; знижують рівень взаємного саморозкриття співрозмовників і ступінь взаємної довіри; деформують характер взаємодії у спілкуванні; зменшують імовірність досягнення бажаних результатів.

Групи причин, які зумовлюють бар'єри спілкування (див. рис. 9.2):

- 1) індивідуально-психологічні (особливості темпераменту, характеру (акцентуації характеру, емпатія); емоційний стан (настрій, сором, гнів, страх, горе, радість та ін.);
- 2) відмінності в установках сприйняття і розуміння партнера («ефект ореолу», «ефект новизни», «ефект первинності», «ефект стереотипу»);
- 3) моральний бар'єр (життєво-побутові чинники – стать, вік, соціальний стан, сором'язливість, психологічні властивості);
- 4) мотиваційний бар'єр (виражена мотивація повинна бути прийнятною та переконливою для всіх).

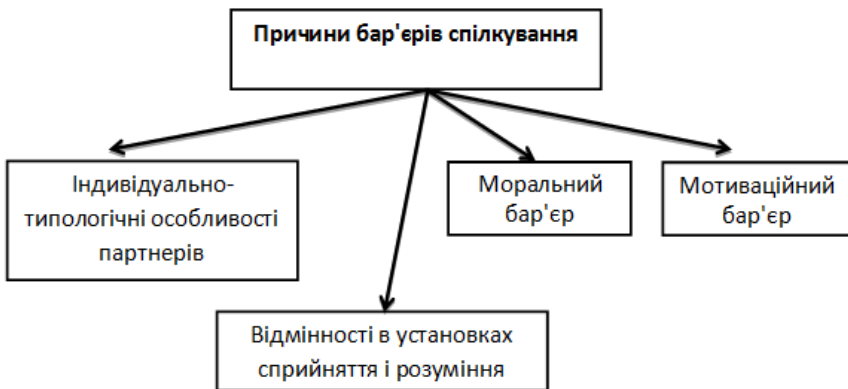


Рисунок 9.2 – Причини бар'єрів спілкування

Головною причиною виникнення бар'єрів спілкування є *контрсугестія* (способи захисту від неминучого впливу мови, протинавіювання). Контрсугестія може проявлятися в трьох видах: уникнення (ухилення від контактів з партнером); авторитет (розділвши всіх людей на авторитетних і



неавторитетних, людина довіряє лише першим і відмовляє в довірі другим); нерозуміння (нерозуміння самого повідомлення).

**Взаємодія в групі.** Будь-яка взаємодія людей відбувається в процесі комунікації у відповідних соціальних групах. Безпосереднім провідником впливу суспільства і великих соціальних груп на індивіда є *мала група*. Мала група – це невелике об'єднання людей, зайнятих спільною справою, які знаходяться в прямих взаємовідносинах один з одним.

Класифікація малих груп:

– *умовні (номінальні)* – це групи, що об'єднують людей, які не складають жодну з малих груп (характеризують випадкове об'єднання людей);

– *реальні* – представляють собою дійсно існуючі об'єднання людей. Останні розподіляють на *природні групи*, які складаються самі по собі, та *лабораторні групи*, які створюються експериментатором з метою дослідження. Природні групи діляться на *формальні* (офіційні) і *неформальні* (неофіційні), які, в свою чергу, можуть бути високорозвиненими і малорозвиненими.

Серед високорозвинених груп виділяють *колектив*. Колектив – це стійка у часі організована група взаємодіючих людей зі специфічними органами управління, об'єднаних цілями суспільно корисної діяльності та складною динамікою формальних (ділових) і неформальних взаємовідносин між членами групи.

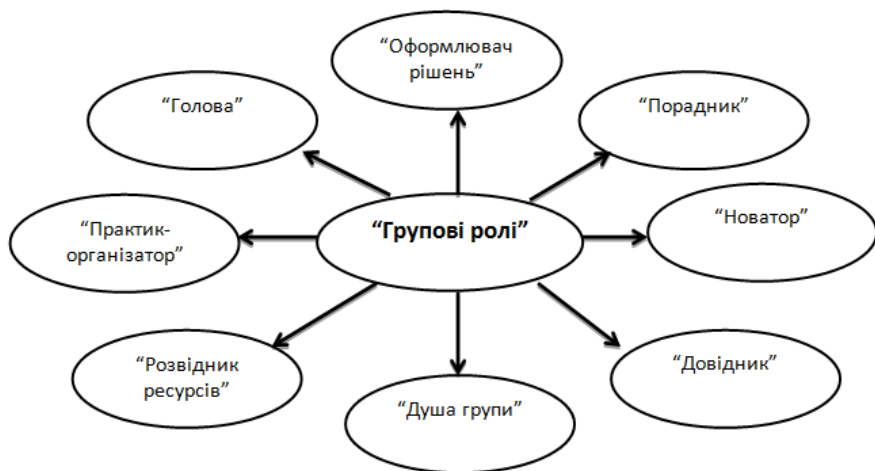
Малі групи можуть бути *референтними* і *нереферентними*. Референтна – це будь-яка реальна чи номінальна мала група, до якої людина себе відносить або членом якої вона хотіла б стати. Нереферентною вважається така мала група, психологія та поведінка якої байдужа індивіду або повністю ним не приймається.

Важливою категорією, яка характеризує індивіда в групі, вважається роль. *Роль* визначається як нормативно заданий і колективно схвалений взірець поведінки, якого очікують від людини, що займає відповідну позицію.

Будь який акт спілкування може бути поданий як *рольова поведінка*. Роль – поняття, що означає поведінку людини в певній життєвій ситуації, яка відповідає її положенню (роль керівника, підлеглого, батька, сина і т. ін.).

Це спосіб поведінки, який задається суспільством. Він складається з двох змінних основоположних психологічних установок – нашого «Я» і очікувань інших людей.

«*Роль у групі*» не така помітна порівняно з офіційною, але суттєво впливає на життя групи. Розрізняють декілька видів «групових ролей» (див. рис. 9.3).



**Рисунок 9.3 – Групові ролі у спілкуванні**

У групах відбуваються динамічні процеси, а саме:

- тиск на членів групи, що сприяє їхньому конформізму та навіюванню;
- формування соціальних ролей, розподіл групових ролей;
- зміна активності членів групи: можливі феномени фацилітації (посилення енергії людини в присутності інших людей), феномени інгібіції (гальмування поведінки і діяльності під впливом інших людей, погіршення самопочуття в результаті діяльності людини в ситуації, коли за нею спостерігають інші люди);
  - зміна думок, оцінок, норм поведінки членів групи: феномен «групова нормалізація» - формування оптимального групового стандарту-норми;
  - феномен «групової поляризації» – наближення загально групової думки до якого-небудь полюсу континууму всіх групових думок, коли групове рішення виявляється найбільш ризикованим, ніж рішення, що приймається індивідуально;
  - феномен підкорення авторитету в поєднанні з феноменом «атрибуції відповідальності», коли людина приписує відповідальність за все, що відбувається з іншими особами, лідеру, керівництву, а не собі.

### **Питання для обговорення**

1. Охарактеризуйте механізми впливу на співрозмовника: навіювання, «зараження», переконання.
2. Бар'єри спілкування та причини їх виникнення.
3. Види груп та їх характеристика.
4. Соціальні феномени та їх характеристика.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

За допомогою конкретних прикладів покажіть як працюють основні елементи міжособистісного спілкування.

### Завдання 2

За допомогою запропонованих тестових методик здійсніть внутрішньогрупову референетрію у своєму колективі.

#### *Внутрішньогрупова референетометрія*

Референтна група – коло значущих людей, думка яких є важливою для особистості, з якими вона і в прямому контакті, і думками співвідносить свої оцінки, дії, вчинки. Визначення референтного кола є досить важливим при зборі інформації щодо значущих для людини відносин. Дана методика допомагає визначити референтів. Для цього пропонується 10 запитань-ситуацій та список людей, які оточують конкретну особистість.

*Інструкція:* оберіть по кожному запитанню-ситуації не менше двох людей; при цьому друга особа повинна бути із тих, які менше значущі, ніж перша особа.

1-А	1-Б
<ol style="list-style-type: none"><li>1. З ким ви відправитися в поїздку (ділове відрядження) в інше місто?</li><li>2. У Вас трапилась неприємність. Кому Ви розкажете?</li><li>3. Ви бажаєте відсвяткувати свій день народження. З ким Ви його проведете?</li><li>4. Чи у Вас є людина, з якою Ви намагаєтесь проводити більше часу?</li><li>5. Хто може вказати Вам на Ваші вади? Кого ви більше послухаєте?</li><li>6. Ви зустріли людину, яка вам сподобалася. Хто може допомогти правильно оцінити її?</li><li>7. Ви хочете змінити своє життя. З ким ви порадитись про це?</li><li>8. Хто може бути прикладом для Вас в житті?</li><li>9. Кому Ви хотіли б сподобатись в житті?</li><li>10. З ким Ви більше всього відверті?</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Батьки (батько, мати).</li><li>2. Родичі (дідусь, бабуся, дядько, тітка).</li><li>3. Брат, сестра.</li><li>4. Дорослий знайомий.</li><li>5. Знайомий батьків.</li><li>6. Друзі.</li><li>7. Крайший друг (подруга).</li><li>8. Компанія, приятелі.</li><li>9. Знайома дівчина, знайомий юнак.</li><li>10. Товариші по навчанню, роботі.</li><li>11. Товариші по клубу, секції, студії.</li><li>12. Історична особа.</li><li>13. Відома усім людина.</li><li>14. Людина, про які ти знаєш від інших.</li><li>15. Літературний персонаж</li></ol>

Після здійсненого відбору відкладіть список 1-Б та по п'ятибальній шкалі (5, 4, 3, 2, 1) оцініть кожен з обраних осіб. Обробка отриманих даних достатньо проста. Усі вище перелічені особи записуються в окремий список без повторень, потім «оцінки» осіб заносяться в список та додаються для кожного з них. Після порівняння дві-три особи, які мають найбільшу кількість балів, випишуються на окремий аркуш у порядку зменшення кількості балів. Саме ці люди складають референтну групу даної людини.

### *Шкала психологічної близькості*

Окрім референтності існує ще один параметр, який описує відносини особистості з іншими людьми, - так звана «психологічна близькість». Ступінь її різна для різних людей із звичайного кола спілкування людини.

*Інструкція:* випишіть у стовпчик людей, з якими Ви спілкуєтеся протягом декілька останніх місяців. Після того, як ця робота буде виконана, дайте оцінку своїй психологічній близькості з цими людьми за даною шкалою. Шкала містить 11 ступенів, які виражають ту чи іншу ступінь близькості певної людини в порядку її зменшення.

1. Він не міг би стати моїм найкращим другом.
2. Я не проводжу розбіжностей між ним і близькими мені людьми.
3. Я міг би відкрити йому свою душу.
4. Я міг би проводити з ним свій вільний час.
5. Я міг би провести з ним відпустку.
6. Я міг би запросити його до себе в гості.
7. Я не обговорював би з ним важливих проблем.
8. Я не довірив би йому виконання відповідальних завдань.
9. Я звільнився би, якщо б мені прийшлося з ним працювати.
10. Я не випускав би його до товариства.
11. Я заборонив би йому мати дітей.

## ТЕМА 10. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ: СУТНІСТЬ, ОСОБЛИВОСТІ, СТРУКТУРА

### Питання теми

1. Основні елементи ділового спілкування.
2. Мистецтво проведення переговорів, публічних виступів та дискусій.
3. Суперечка як вид ділового спілкування.
4. Налагодження контактів з клієнтами.

**Міні-лексикон:** ділове спілкування, суперечка, диспут, дискусія, комерційні переговори.

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

#### Основні елементи ділового спілкування.

*Міжособистісне* спілкування характерне для первинних груп, в яких усі члени підтримують між собою безпосередні контакти і спілкуються один з одним. Особливості спілкування визначаються змістом і цілями діяльності, що їх реалізує група.

На відміну від міжособистісного, *ділове* спілкування – це спілкування, яке має мету поза собою і служить способом організації та оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної та ін. У ньому виділяють декілька етапів (див. рис. 10.1).

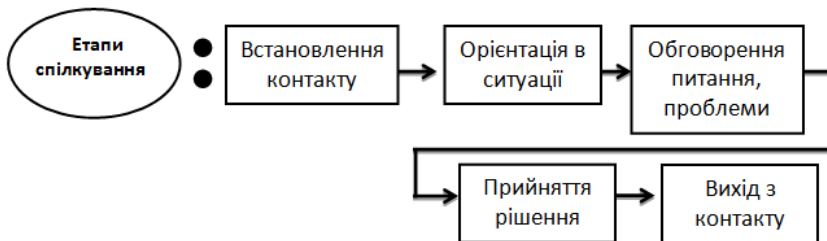


Рисунок 10.1 – Етапи спілкування

**Мистецтво проведення переговорів, публічних виступів та дискусій.** Комерційні переговори починаються з того моменту, коли одна із сторін виступить з пропозицією обговорити деталі і умови підписання контракту.

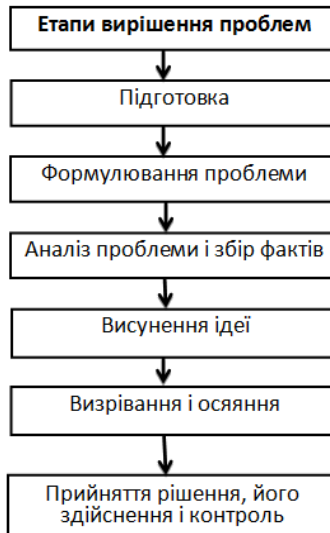
Підготовка до переговорів включає два основних напрями роботи (див. рис. 10.2).



**Рисунок 10.2 – Напрями роботи при підготовці переговорів**

Таким чином, готуючись до переговорів, необхідно: вирішити організаційні питання: визначити час і місце їх проведення, сформувати кількісний і якісний склад делегації; продумати основний зміст переговорів: проаналізувати проблему; сформулювати загальний підхід, цілі, задачі, власну позицію; підготувати пропозиції та їх аргументацію; скласти необхідні документи і матеріали; визначити можливі варіанти рішень.

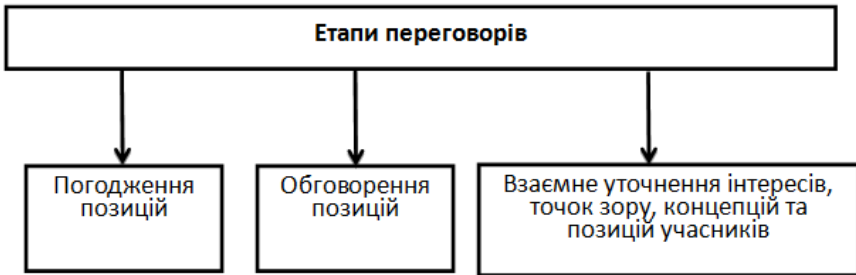
Аналіз проблеми полягає в пошуку шляхів її вирішення, причому таких, які вимагають менших затрат і зусиль. У процесі аналізу продумують можливі альтернативи вирішення проблеми. Необхідно звернути особливу увагу на інтереси сторін. На основі аналізу проблеми формується загальний підхід до переговорів і власна позиція в них, а також визначаються можливі варіанти рішення (див. рис. 10.3).



**Рисунок 10.3 – Етапи вирішення проблем**

Звичайно підготовча робота завершується написанням підготовчих документів і матеріалів: проектів угод, протоколів, договорів, резолюцій, контрактів.

Комерційний переговорний процес складається з трьох послідовних етапів (див. рис. 10.4).



**Рисунок 10.4 – Етапи переговорів**

Зазначені етапи не обов'язково можуть бути чітко розмежовані. Проте в цілому послідовність у проведенні переговорів повинна зберігатись.

Техніка ведення комерційних переговорів має на увазі вибір підходу до їх ведення і типу рішення, яке на них приймається (див. рис. 10.5).



**Рисунок 10.5 – Підходи до ведення комерційних переговорів**

Суть методу позиційного торгу така: займаються позиції, якими потім поступаються в деякій послідовності. Вихідні позиції передбачають значне завищення початкових вимог. Мета таких переговорів – реалізувати свою вихідну, як правило, завищену позицію найбільш повно, за мінімальних поступок. При цьому торг зорієнтований на деяку гру, що передбачає маніпулювання поведінкою партнера, тиск на нього та ін.

Суть методу принципів переговорів така: партнери не торгуються з приводу того, до чого може вдатися чи не вдатися кожна зі сторін, а виходять із суті справи, намагаються знайти взаємну вигоду там, де це можливо, а там, де їхні інтереси не збігаються, прагнуть результату, який би підтверджувався справедливими нормами. Мета таких переговорів – прийняття рішення, яке б задовольняло всі сторони і базувалося на партнерських взаємовідносинах рівноправних суб'єктів.

Тактика ведення переговорів безпосередньо реалізується за допомогою тактичних прийомів, які дозволяють домогтися поставленої мети (див. рис. 10.6).

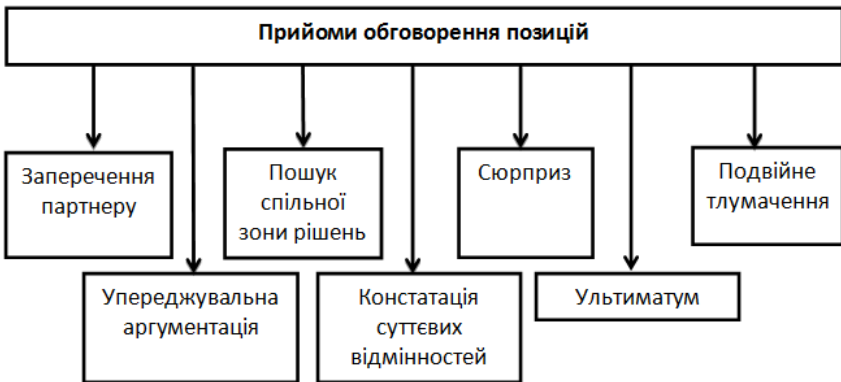


**Рисунок 10.6 – Тактика ведення переговорів**

Ряд прийомів використовується на повних етапах переговорного процесу.

На етапі уточнення позицій використовується: пряме відкриття позицій; прийняття першої пропозиції партнера.

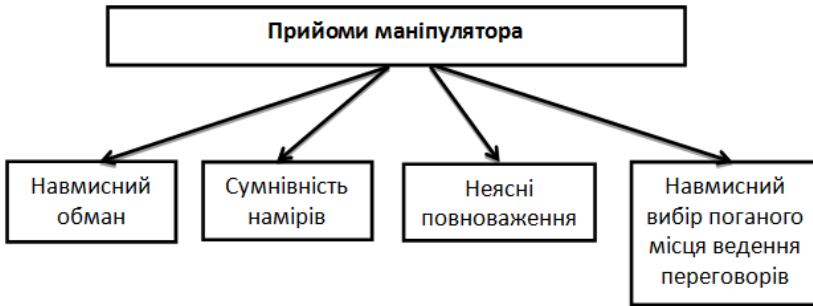
На етапі обговорення позицій використовується (див. рис. 10.7).



**Рисунок 10.7 – Прийоми обговорення позицій**

Часто буває, що в процесі ведення переговорів партнер виявляється маніпулятором, тобто людиною, яка намагається використати опонента і його власні особливості та «слабкості» для досягнення своїх корисних цілей. Для цього він використовує певні прийоми (див. рис. 10.8).





**Рисунок 10.8 – Прийоми маніпулятора**

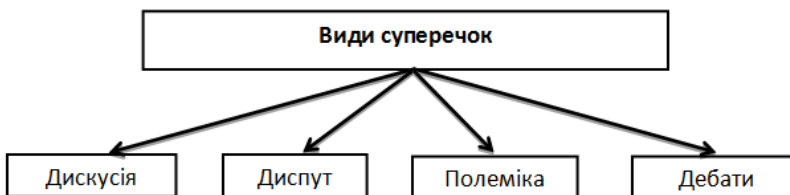
*Підготовка до виступу* включає такі етапи: визначення теми; збір, аналіз і узагальнення інформації; складання плану, тез; продумування поведінки перед слухачами. Остання ж передбачає такі моменти: а) продумування того, як ви повинні з'явитися перед публікою; б) необхідно пам'ятати, що будь-який ваш неправильний рух буде тієї ж миті помічений; в) дивлячись на вас, слухачі повинні відчути значущість вашого виступу.

Слід пам'ятати, що активно слухати людина може в середньому 15 хвилин. Потім необхідно зробити паузу чи невеликий відступ, навести цікавий факт. Необхідно пам'ятати і про роль жесту в публічному виступі, адже він несе до 40% інформації.

У стратегії ораторського мистецтва початок виступу має надзвичайно важливе значення. Інтерес слухачів повинен постійно зростати, а кожна наступна частина повинна бути сильнішою, ніж попередня.

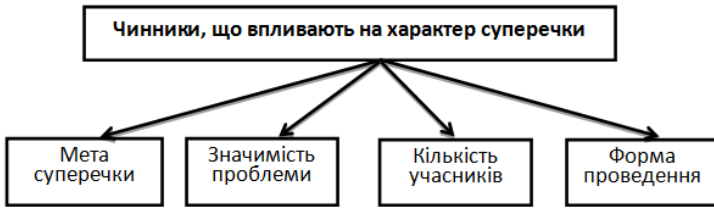
Для привернення уваги слухачів існують деякі правила: не починайте говорити відразу; звертання до аудиторії повинне бути шанобливим, але не підлабузницьким; важлива настроєність на слухача.

**Суперечка як вид ділового спілкування.** Суперечка як вид ділового спілкування застосовується при обговоренні суперечливого питання. В суперечці відбувається такий обмін думками, при якому опонент бореться за відстоювання своєї тези та заперечує тезу свого опонента. Існують такі види суперечок (див. рис. 10.9).



**Рисунок 10.9 – Види суперечок**

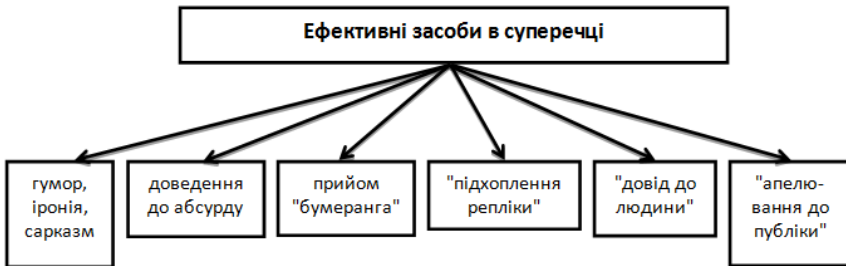
Суперечки бувають різного характеру і мають свої особливості, на що впливають певні чинники (див. рис. 10.10).



**Рисунок 10.10 – Чинники впливу на характер суперечки**

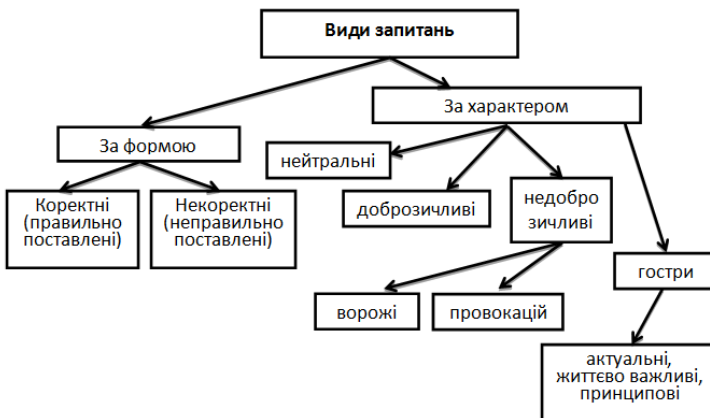
Суперечки також бувають організовані і неорганізовані. Складовими культури суперечки є такі: виділення предмету суперечки; визначення позицій і поглядів учасників; поведінка учасників суперечки; індивідуальні особливості учасників; національні і культурні традиції; шанобливе ставлення до опонента; витримка і самоволодіння.

Ефективними засобами в суперечці є (див. рис. 10.11).



**Рисунок 10.11 – Ефективні засоби в суперечці**

Здатність полемістів вміло формулювати запитання і вміло відповідати на них багато в чому визначає ефективність суперечки (див. рис. 10.12).



**Рисунок 10.12 – Види запитань**

Відповіді також різняться за змістом (бувають правильні та неправильні), а також за спрямованістю (див. рис. 10.13).

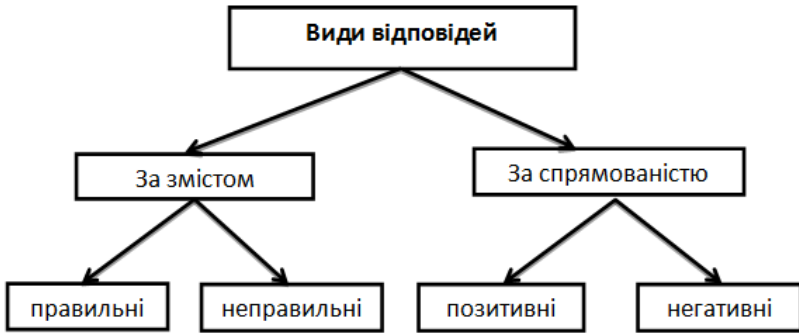


Рисунок 10.13 – Види відповідей

Під час дискусії полемісти часто попадають у скрутне становище і намагаються знайти вихід з нього, Виверти в суперечці можуть бути дозволені і недозволені. До дозволених відносять відтягування заперечень, пом'якшення і виправлення ситуації.

Недозволеними вивертками в суперечці є такі (див. рис. 10.14).

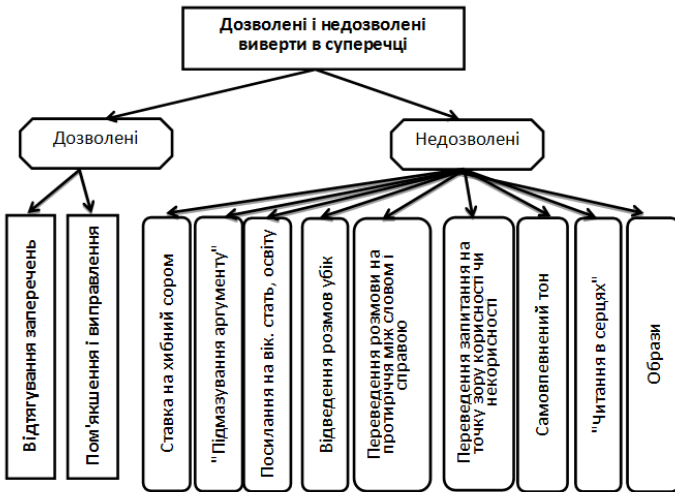


Рисунок 10.14 – Виверти у суперечці

Особливо важливою процесі суперечки є правильне використання техніки аргументації (див. рис. 10.15).



Рисунок 10.15 – Основні положення тактики аргументування

### Питання для обговорення

1. Дайте характеристику діловому спілкуванню
2. Види ділових переговорів та техніки їх проведення.
3. Суперечка як вид ділового спілкування.
4. Поняття спрацьованості колективу та його характеристика

### Додаткові завдання

#### Завдання 1

Здійсніть оцінку власного стилю ділового спілкування, використовуючи тест «Оцінка стилю спілкування».

#### ТЕСТ «ОЦІНКА СТИЛЮ СПІЛКУВАННЯ»

Стиль ділового спілкування відображає звичні способи взаємодії людини з оточуючими в службовий і вільний час.

Для оцінки пропонують відзначитись із варіантом відповіді.

*1. Активність у спілкуванні з колегами:*

- \* я майже не беру участь у спілкуванні – 1;
- \* я спілкуюся в міру необхідності – 2;
- \* я менш активний у спілкуванні, ніж інші – 3;
- \* я так само активний у спілкуванні, як і інші – 4;
- \* більш активний у спілкуванні, ніж колеги – 5.

*2. Звичне коло спілкування в колективі:*

- \* ні з ким у колективі не спілкуюся – 1;
- \* спілкуюся тільки з посадовими особами – 2;
- \* спілкуюся тільки з друзями – 3;
- \* спілкуюся з декількома групами – 4;
- \* активно спілкуюся з досить великою кількістю людей – 5.

*3. Потреба в спілкуванні:*

- \* абсолютно не відчуваю потреби в спілкуванні – 1;
- \* дуже рідко з'являється бажання спілкуватися – 2;
- \* хотів би спілкуватися з деякими колегами – 3
- \* хотів би спілкуватися з групою людей – 4;
- \* відчуваю велику потребу в спілкуванні з колективом – 5.

*4. Характеристика спілкування в колективі:*

- \* напруженість, взаємні звинувачення та конфлікти – 1;
- \* неповага один до одного, грубість, образи – 2;
- \* байдужість, байдужість, рідкісні образи – 3;
- \* взаємодопомога, доброзичливість, участь – 4;
- \* дружба, колективізм, узгодженість спільних дій, згуртованість – 5.

Дані опитування зіставляються з реальним спілкуванням кожного випробуваного.

1. Дуже напружена обстановка, яку створюють різні мікрогрупи. Керівник діє, підпорядковується неофіційними лідерам. Часто виникають конфлікти.

2. Напружена моральна обстановка. Грубість, образи, глузування, склочництво. Керівник намагається навести порядок неприпустимими прийомами.

3. Переважаючими відносинами є байдужість і байдужість один до одного. Іноді допускаються взаємні образи і грубість. Існує підозрілість і взаємна неприязнь. Допомога - рідкісне явище, співчуття мало. Керівник веде боротьбу з негативними відносинами.

4. Переважає доброзичливість і прагнення надати допомогу. Грубість - рідкісне явище. Керівник формує взаємоповагу та доброзичливість допустимими методами.

5. Здоровий соціально-психологічний клімат. Дружба і згуртованість. Повне взаєморозуміння. Високий авторитет керівника.

**Завдання 2.** *Розробіть сценарій комерційного переговорного процесу.*

ТЕМА 11. ТРУДНОЩІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В СФЕРІ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ. ДЕФІЦИТНЕ, ДЕФЕКТНЕ  
ТА ДЕСТРУКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ

**Питання теми**

1. Що лежить в основі деструктивного спілкування?
2. Корисливі форми спілкування.
3. Агресивно-конфліктна взаємодія.
4. Криміногенне спілкування.
5. Як впливають акцентуації характеру на форми спілкування?

**Міні-лексикон:** *деструктивне спілкування, корисливі форми спілкування, брехня, обман, егоїзм, цинізм, агресивно-конфліктна взаємодія, агресія, інструментальна агресія, вербальна агресія.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

**Короткий зміст навчального матеріалу**

**Що лежить в основі деструктивного спілкування**

До деструктивного спілкування слід віднести ті форми і особливості контактів, які згубно позначаються на особистості партнера і ускладнюють взаємовідносини. В основі деструктивного спілкування лежать немало особистісних рис: егоїзм, лицемірство, хитрість, схильність до наклепу, мстивість, уїдливість, цинізм тощо. Егоїстична спрямованість особистості виявляється у висуненні на перший план своїх інтересів і цілей взаємодії за рахунок інтересів партнера. Егоїзм не є нейтральною особистісною властивістю; він наступальний і агресивний, винахідливий і мстивий. Таке спілкування не обов'язково має на меті особисту матеріальну винагороду. Воно може спрямовуватись неусвідомлюваними мотивами самоствердження, помсти, суперництва. Корисливі прагнення егоїстичного партнера можуть виражатися в прагненні не тільки досягти зовсім не безкорисливих матеріальних цілей, але і отримати додаткову психологічну винагороду від приниження партнера для того, щоб краще виглядати на його фоні. Великої шкоди спілкуваннюносять прояву негативних рис характеру, наприклад: лицемірство, зловтіха, хитрість, мстивість, оббріхування іншого, уїдливість, цинізм, святенництво, суперництво (до кримінальної поведінки).

До деструктивного спілкування зазвичай відносять ті форми та особливості міжособистісних контактів, які негативно позначаються на співрозмовниках і ускладнюють процес взаєморозуміння.

Фахівці виділяють такі форми взаємодії при деструктивному спілкуванні:

- замовчування інформації;

- небажання спілкуватися;
- мовчання при відповідях на питання.

Будь-яка форма деструктивного спілкування зачіпає обидві сторони, нерідко залучаючи до цієї деструктивної взаємодії масу інших людей, заражає їх негативними емоціями, вибиває із звичного життєвого ритму. Деструктивний характер може мати навіть мовчання, якщо воно приймає форму покарання партнера, а також замовчування.

**Корисливі форми спілкування.** Формами деструктивної взаємодії є брехня, лицемірство, обман.

Брехня – комунікативний феномен, використовуваний для встановлення гарних відносин з партнером, в ній відсутній намір обдурити слухача. Вона не має на меті отримання вигоди або приниження співрозмовника, тобто відносно безкорислива. Задоволення і насолоду приносить сам процес вигадкування (відома схильність до такої «творчості» завзятих мисливців і риболовів).

Брехня є ні що інше, як навмисне введення в оману інших людей, спотворення істини. Досить часто люди удаються до брехні як засобу маніпулятивної дії – заради егоцентричного прагнення відчувати себе в центрі подій і в центрі уваги. Відомо, що психопатичні особи часто і з насолодою брешуть і при цьому не відчувають каяття або сорому. Викриття не позбавляє їх цієї вади. Брехня, нещирість, обман, лицемірство, плітки і зловтіха супроводжують їх контакти впродовж всього життя. В результаті психологічних досліджень останніх років виявлено, що частіше брешуть екстернали, невротики, тривожні люди і ті, хто погано переносить стрес. Рівень інтелекту не причетний до цієї форми поведінки. Відомо також, що майстерні брехуни самі погано розпізнають, коли брешуть їм.

Обман на відміну від брехні є свідомим прагненням створити у партнера помилкове уявлення про предмет обговорення, при тому, що прямі спотворення істини не допускаються. Повідомлення напівправди приводить до того, що обманутий стає мимовільним співучасником обману. Тому обман припускає така взаємодія, в основі якого лежить прагнення приховати правду, найчастіше з корисливих мотивів. Обман є формою замаскованого маніпулювання.

**Приклад.** Коли А.В. Суворову розповіли про невдячність людини, якій він сприяв, старий полководець відповів, сміючись: «Я помічав, що люди врешті-решт завжди робляться невдячними ворогами того, з ким не можуть рівнятися, більше того – перевершити. Чим обдаровує земля небо за благотворне проміння сонця і цілющі краплі дощу? – Пилом своїм!»

Брехня, лицемірство, обман завжди викликають у жертви відчуття приниження, вони образливі і наповнюють людину відчуттям безсилля і образи, руйнують взаємини.

Від обману важко захиститися, але його можна розпізнати. І цьому вчать психологи, розкриваючи поведінкові ознаки обману. Так, наприклад, дослідження П. Екмана показали, що про брехню і обман можуть свідчити довго незмінний або невчасний вираз обличчя. Особливо важливу інформацію про щирість або нещирість людини дає її усмішка. Головною відмінністю фальшивої усмішки від щирої є невчасність, асиметричність.

До корисливих устремлінь партнера відносять також егоїстичну спрямованість особистості. *Егоїзм* може виражатися в прагненні не тільки досягти матеріальних цілей, а й отримати додаткову психологічну вигоду від приниження партнера, щоб ефектно виглядати на його фоні. Егоїзм наступателен і агресивний, також винахідливий у помсті.

**Агресивно-конфліктна взаємодія.** Існують інші деструктивні форми взаємодії, де страждають, хоча і нерівною мірою, обидві сторони. Це – спілкування, пронизане агресією.

**Агресивність** як риса особистості проявляється в різних діях: від мстивості і ворожості до докорів і висловлювань образ, від крику і публічних сварок до тихого бурчання і невідступною критики. Основна мета такої поведінки - зробити життя іншої людини нестерпною, тримати його в напрузі, заподіяти біль і збиток (матеріальний або моральний).

Агресивність як властивість особистості неминуче додає спілкуванню і взаємодії деструктивний відтінок. Вона може приймати найрізноманітніші форми: мстивість, ворожість, докори і погрози, образи і самопокарання, крики і сварки, тихе бурчання, невідступна критика (у інших – самозвинувачення). Часто за цим стоїть неусвідомлене прагнення «дістати» співрозмовника, партнера.

Агресивна поведінка – напад з власної ініціативи з метою заподіяти фізичну, матеріальну або моральну шкоду (за допомогою грубих, глузливих, уїдливих слів і вчинків).

Агресивно-конфліктна взаємодія тримає партнера в напрузі і активізує у нього різноманітні способи психологічного захисту. Агресія має різні прояви: хамство, садомазохізм, заздрість, злорадість тощо. Багато форм спортивних змагань (бокс, боротьба, футбол, хокей тощо) припускають і провокують агресивність. У них спостерігаються невинуваті і несподівані агресивні дії. В простих життєвих ситуаціях можливі уявна агресія і аутоагресія.

**Образа** також є формою агресивно-конфліктної поведінки. Вона включає підкреслену жалість до себе і не завжди усвідомлювані мстиві спонукання до іншої людини. Стан образи часто супроводжується садомазохізмом, що розвиває образу до величезних розмірів. Даний спосіб реагування на уявне обмеження інтересів є наслідком егоцентризму та інфантильності «страждальця».

Варто відзначити, що агресивність і перебільшення страждання супроводжуються сильними емоційними переживаннями у вигляді гніву, зловтіхи, досади, люті чи повільного кипіння. Крім цього спостерігається і негативна невербальна експресія: розмахування кулаками, блискотіння



очима, стискування і скрипіння зубів, лякання ребром долоні по столу, підвищення голосу і тупання ногами.

Фахівці відзначають, що в деяких випадках агресивна поведінка є ознакою комплексу неповноцінності. У такому випадку людина стає або затиснутим (ховається у своїй «раковині»), або відкрито й агресивно реагує на іншого.

Агресивна поведінка супроводжується сильними емоційними переживаннями, такими як гнів, злорадість, прикрість тощо. Вона має своє експресивне оформлення. У арсеналі виразної поведінки агресивних людей – жести загрози, презирства, ворожості і зухвалої упертості.

У спілкуванні можуть виявлятися різні види агресії, такі як інструментальна і навмисна агресія.

Інструментальна (операціональна) агресія – це застосування агресивного засобу впливу в досягненні позитивних цілей, яке супроводжується негативним ефектом (вирвати зуб без наркозу; знести будинок бульдозером на очах мешканців і т. д.).

Навмисна (інтенціональна) агресія – прагнення завдати шкоди з усвідомленням наслідків. Її відрізняє отримання задоволення від досягнення мети. Така агресія заснована на складній мотивації (наприклад, схвалення групи, що мотивує грубість, хуліганство).

Заподіюючи біль, прикрість іншій людині, «агресор» прагне підтримати свою високу самооцінку, відчуття гідності. Навіть якщо шкода не була заподіяна, один намір робить дії агресивними.

Приховані форми агресивної поведінки важко розпізнаються.

Існують дві полярні точки зору на проблему джерел агресивності:

1) агресія є природженою, біологічно обумовленою, існує у формі потягу, інстинкту. Отже, агресивність як форма прояву активності спочатку властива організму і передається спадково.

2) агресія – результат навчання, виховання, єдине її джерело – зовнішні умови.

Нерідко люди висувають цілком конкретні обґрунтування на користь агресивної поведінки. Експерименти показують, що пряма агресія великою мірою знімає напругу. Тривала вербальна агресія (образи) не зменшує, а збільшує ворожість. Виникає звичка реагувати агресивно.

Вербальна агресія також може виступати як засіб, що полегшує наступні агресивні дії. Якщо людина знаходиться в ситуації фрустрації, то спроба провокації агресії з боку іншої особи приводять до зменшення агресії, а жалість і симпатія – до збільшення агресивності. Як виявилось, пояснення причин вчинків знижує агресію.

Відомо також, що люди, які діють анонімно або в групі схильні поступати агресивніше, оскільки знижується неспокій з приводу соціальної оцінки, знімаються внутрішні обмежувачі.

Досліди виховання через «покарання іншого» показують, що спостереження за покараним агресором не підсилює агресивної поведінки дитини. Значно стримує агресію присутність неагресивних людей.

Агресивна поведінка заразлива. Цей факт підтверджують наслідки перегляду агресивних фільмів. Багато країн відмовилися від військових іграшок і ввели цензуру на сцени з застосуванням вогнепальної зброї в кіно і на телебаченні (у 1974 р. – Ямайка, в 1980 р. – Швеція).

У опорі агресії велику роль відіграє емпатія: чим емпатія вище, тим рідше людина проявлятиме агресію. Агресивність формується у дитини в умовах жорсткого авторитарного виховання, використання надмірних покарань.

Таким чином, агресивна поведінка, агресивність привносять в спілкування риси деструктивності, роз'єднують людей і тримають їх в напрузі, залишаючи після себе довгий шлейф прикrostі, смутку, дискомфорту.

**Криміногенне спілкування.** Специфічною формою деструктивного спілкування є криміногенне спілкування, яке поширене не тільки серед засуджених, але й в середовищі, з якого виходять кримінальні елементи.

Криміногенне спілкування характеризується підвищеною стресогенністю і конфліктністю. Спілкування тут часто виконує особливі функції – такі як обмін злочинним досвідом, створення передумов, приготування і маскуванню злочинів, умисне їх здійснення. Воно також використовується для зняття емоційної напруги шляхом інтер- і аутоагресії.

Основні ознаки криміногенного спілкування наступні:

- антисупільна спрямованість;
- психологічна стресогенність і конфліктність;
- ірраціональність конфліктів, що виникають на порожньому місці і з нікчемного приводу;
- жорстко заданий рольовий характер, умовність і незвичайна конспіративність, специфіка засобів зв'язку і сфери дій;
- специфіка причин виникнення контактів і своєрідність механізму психічного впливу.

Механізми психологічного впливу характеризуються особливою хитрістю, застосуванням погроз, образ, чуток; серед них важливе місце займає симуляція як особливий маніпулятивний обман. Комунікативний вплив носить умисний характер, перетворюючись на інтенсивне психічне і психологічне інформаційне насильство з метою скоєння злочину без фізичних дій.

До деструктивних видів спілкування відносять ще *імперативне спілкування*, або **примушення** (лат. *Imperativus* – наказовий, який не допускає вибору) – це авторитарна або директивна взаємодія. Метою такого спілкування виступає підпорядкування собі одним з партнерів іншого, досягнення контролю над його поведінкою, думками, також примушування діяти в певному напрямку, вигідному примушувати.

Особливістю даної взаємодії є той факт, що індивідуальні якості і самі цілі співрозмовника не мають значення – він розглядається як засіб для досягнення цілей; якийсь механізм, яким потрібно керувати за принципом «Я сказав!», використовуючи накази, погрози і шантаж. Результатом такої взаємодії виступають стрес, негативні реакції і опір, руйнування відносин з людьми.

Агресивна поведінка практично завжди привносить у взаємодію негативні риси деструктивності і руйнівності, що сприяє роз'єднанню людей, їх напруженості, породжує незадоволеність і дискомфорт

Отже, ми розглянули дефіцитне, дефектне і деструктивне спілкування, виявивши як схожі риси, так і відмінність. Найбільшу відмінність можна виявити в мотивах спілкування, способах і обраних засобах, а також в змісті і кінцевих результатах взаємодії.

**Акцентуації характеру та форми спілкування.** Щоб зрозуміти сутність людини, необхідно пильно придивитися до властивих їй різних рис названих вище психічних сфер. Таким чином, акцентуація характеру – це крайні варіанти норми, при яких окремі риси характеру гіпертрофовані і виявляються у формі «слабких місць» в психіці індивіда – виборчої її уразливості відносно деяких впливів при хорошій і навіть підвищеній стійкості до інших впливів. Типи акцентуованих осіб ще не визначені остаточно. Вони описані К. Леонгардом і А. Личко. Проте ці автори дають різну і дуже детальну класифікацію акцентуацій. Загалом виділяють лише чотири типи акцентуацій особистості: збудливий, афектний, нестійкий, тривожний. Окремі акцентуовані риси вдачі звичайно бувають достатньо компенсовані. Проте у важких ситуаціях у людини з акцентуованим характером може виникнути порушення поведінки. Акцентуація характеру, його «слабкі місця» можуть бути явними і прихованими, виявляються в екстремальних ситуаціях.

Люди з особистісними акцентуаціями більш піддатливі гострим впливам середовища, більш схильні до психічних травм. І якщо несприятлива подія чи ситуація завдає удару по «слабкому місцю», та вся поведінка таких осіб різко видозмінюється – починають домінувати особливості акцентуації. Проте на відміну від психопатій акцентуації характеру не викликають загальної соціальної дезадаптації особистості. Інтенсивно виявляючись в підлітковому віці, акцентуація характеру з часом може компенсуватися, а за несприятливих умов - розвинутися і перетворитися в «краєві» психопатії. Акцентуація межує з різними видами психопатій, тому при її характеристиці, типологізації використовують психопатологічні схеми і терміни.

І. Збудливий – підвищена вербальна і рухова активність. Прагнення до лідерства. Завищений рівень домагань. Непосидючість, недисциплінованість, схильність до делінквентності (дрібним правонарушенням), ризикованим діям. Протидія з боку оточуючих викликає негативну реакцію. Нерозбірливість у виборі знайомств; неохайність: легкість входження в асоціальну групу. Прагнення до задоволень. Схильність до алкоголізму на

рівні групової психічної залежності. Низький рівень реалізації здібностей Гіперопіка, «кумир сім'ї» бездоглядність, неблагополуччя сімейних відносин

II. Афективний – крайня емоційна нестійкість. Афектні спалахи з різноманітних, часто нікчемних приводів, але швидко виснажуються і, як правило, не виявляються в грубій агресії. Іноді виникають реакції ауто-агресії. Часта зміна настроїв, метушливість, крайня незібраність, непосидючість. Безконтрольність, наявність психотравмуючих обставин. Конфліктність, низька самокритичність. Схильність до деліквентної поведінки.

III. Нестійкий – нестійкість поведінки: суперечність вчинків, часта зміна настрою, астенічність. Озлобленість, підозрілість, недовірливість, образливість. Відношення до людей нестійке. Особливості характеру не маскуються. Щирість і прямотинійність. Підвищена чутливість до знаків уваги, співчуття. Неприємності викликають важкі невротичні зриви. Самооцінка недостатня. «Слабким місцем» характеру цього типу є усунення їх з боку емоційно значущих осіб. У пошуках емоційного контакту можуть входити до асоціальних груп. Емоційна нестійкість Емоційне відкидання, гіпопротекція, сімейні конфлікти.

IV. Тривожний – підвищена тривожність, вразливість, боязливість, чутливість до негативних впливів, боязкість, соромливість. Схильність до депресивних станів в результаті завищених моральних вимог до себе, «етична скрупульозність». Знижений рівень домагань, відчуття власної неповноцінності, замкнутість.

Схильність до фобій. Схильність до гіперкомпенсації використання утрірованих способів самоствердження в «зоні слабкості». Неделіквентні, але віктимонебезпечні. «Слабке місце» цього характеру – нездатність переносити насмішки, приниження, підозри у непристойних вчинках. В таких ситуаціях можлива неадекватна поведінка Підвищена вимогливість, необгрунтовані претензії, емоційне відкидання

Таким чином, акцентуації характеру є крайнім проявом норми. Це значить, що у кожної людини є певний набір рис, які за певних умов можуть акцентуватися (виділятися) і тим самим впливати на поведінку людини.

### **Питання для обговорення**

1. Дайте характеристику деструктивного спілкування.
2. Охарактеризуйте корисливі форми спілкування.
3. Прояви агресивно-конфліктної взаємодії.
4. Вплив акцентуацій характеру на форми спілкування.

## Додаткові завдання

### Завдання 1

*Прояви деструктивного спілкування в сфері обслуговування та засоби виходу. Наведіть приклади.*

### Завдання 2

*Охарактеризуйте прояви агресивно-конфліктної взаємодії в сфері обслуговування. Ваші дії. Засоби попередження.*

## ТЕМА 12. КОНФЛІКТИ В МІЖОСОБИСТІСНОМУ ТА ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ: ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ

### Питання теми

1. Сутність і види конфліктів в організації.
2. Основні джерела і причини виникнення конфліктів у сфері обслуговування.
3. Форми і типи поведінки людини в конфліктній ситуації.
4. Принципи і методи подолання конфліктів.

**Міні-лексикон:** *конфлікт, конфліктогени, соціально-психологічний клімат, міжособистісна сумісність, психологічна сумісність.*

**Література:** основна – [1–4]; додаткова – [10–11; 14–16].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Сутність і види конфліктів в організації.** Конфлікти, що виникають під час професійної діяльності, розв'язати без спеціальних знань, умінь розпізнавати їх джерела, природу, суть вдається не завжди. Часто суперечності та непорозуміння загострюють ся, нагнітають конфліктогенність, зумовлюючи неадекватну поведінку учасників, знижують ефективність професійної діяльності.

*Конфлікт (лат. conflictus – зіткнення) – зіткнення протилежних поглядів, інтересів і дій окремих людей та груп.*

Під час конфліктів змінюються система відносин і цінностей, сприймання реальності, відбувається різкий викид негативних емоцій. Його учасники виявляють підвищену підозрливість, нервозність. Вдаються до невластивих собі дій. Зволікання з розв'язанням конфлікту. Некваліфіковані дії щодо нейтралізації його можуть спричинити неврози, хворобливі стани. Розлад стосунків між людьми.

Спроба уникнути конфлікту може спричинити зниження ефективності праці. Погіршення морально-психологічного клімату в колективі. Проте нерідко саме конфлікти допомагають розв'язати нагальні проблеми, зумовлюють підвищення самосвідомості їх учасників, об'єднують однодумців, спрацьовують як запобіжний клапан для безпечного і навіть конструктивного виходу емоцій. Ставитися до них необхідно як до закономірних явищ, якими слід управляти, враховуючи їх соціальну природу і психологічні наслідки.

Конфлікти в організації виникають у зв'язку з конкретними суперечностями діяльності, відносин людей. У конфліктній ситуації одна

сторона сподівається, вимагає зміни поведінки, думок іншої. Опонентами (суперниками), як правило, є особи які обстоюють власні інтереси або інтереси групи, організації. *Опонентом першого рангу* є особа, яка діє від свого імені і має не меті досягнення особистісних цілей; *другого рангу* – особа чи група, яка дбає про групову мету; *третього* – структура із взаємопов'язаних груп, а також особа, для якої важлива в конфлікті спільна мета.

Будь-який конфлікт починається з конфліктної ситуації, до складу якої входять учасники конфлікту (опоненти) і об'єкт конфлікту – об'єктивна причина. Початком конфлікту є *інцидент* – дія, спрямована на виникнення конфлікту.

Конфліктна ситуація та інцидент певною мірою незалежні: конфліктна ситуація може виникнути внаслідок об'єктивних обставин, а інцидент – випадково; конфліктну ситуацію можуть провокувати, нагнітати спеціально, а інцидент не потребує цілеспрямованої підготовки, передумовою його є психологічна несумісність. Предметом конфлікту є внутрішня причина, яка мотивує кожного опонента вступити в конфлікт.

Пізнанню природи, психологічних механізмів конкретних конфліктів сприяє класифікація їх за різними ознаками.

Класифікація конфліктів за безпосередніми причинами:

1. Конфлікти через інформаційні причини (відсутність, дефіцит інформації; хибна інформація; відмінність у розумінні важливості, в інтерпретації інформації, в порядку та способах оцінювання).

2. Конфлікти інтересів (розбіжність виробничих, особистих інтересів).

3. Конфлікти, породжені особливостями спілкування (виразні емоції; хибне тлумачення та стереотипність мислення; відсутність зворотного зв'язку; повторювана негативна поведінка тощо).

4. Організаційно-структурні конфлікти (нерівність щодо влади та авторитету; відсутність необхідного часу; фізичні, географічні та інші чинники, що гальмують співробітництво).

5. Конфлікти систем цінностей (відмінності критеріїв оцінювання ідей та поведінки; розбіжності в цілях та ідеалах).

За ознакою «об'єктивність – суб'єктивність причини» можливі:

1. Ділові конфлікти. Вони є породженням конкретних об'єктивних причин, пов'язаних із трудовою діяльністю в організації.

2. Емоційні конфлікти. Відбуваються у формі ворожих стосунків учасників. Джерела їх – в особистих якостях опонентів, передусім у психологічній несумісності.

За формою вияву (обсягом) розрізняють:

1. Внутріособистісні конфлікти. Вони є наслідком неузгодженості вимог організації з особистісними потребами, цінностями співробітника, суперечливості вимог, різноманітних переважень. Згідно з класифікацією

американського психолога К. Левіна, вони можуть проявлятися в таких формах: «наближення – наближення» (індивід змушений вибрати між двома однаково привабливими альтернативами, що вимагають протилежних дій); «наближення – віддалення» (виникає, коли одна й та сама ціль для індивіда однаково приваблива й неприваблива); «віддалення – віддалення» (індивід змушений вибрати між двома однаково непривабливими альтернативами за відсутністю інших).

2. Міжособистісні конфлікти. Виникають у зв'язку з домаганнями на обмежені ресурси, капітал, робочу силу, устаткування, вакантну посаду, через відмінності характерів.

3. Конфлікти між особистістю і групою. Виявляються як протиріччя між очукуваннями, вимогами особистості та сформованими в групі нормами поведінки й праці.

4. Внутрігрупові конфлікти. Характерна ознака їх – утягнутість у конфлікт усієї групи, утворення мікрогруп, які починають діяти як суб'єкти.

5. Міжгрупові конфлікти. Виникають як результат неефективного керівництва, коли функції двох і більше структурних підрозділів або істотно перетинаються, або розходяться за результатами, що зачіпає інтереси відділів.

6. Міжорганізаційні конфлікти. Здебільшого розгортаються у формі конкуренції між організаціями.

За тривалістю перебігу фіксують:

1. Короточасні конфлікти. Найчастіше є наслідком взаємного непорозуміння чи помилок, що швидко усвідомлюються.

2. Затяжні конфлікти. Пов'язані з глибокими морально-психологічними травмами або з об'єктивними труднощами.

За ступенем впливу на колектив виокремлюють:

1. Конфлікти, що лихоманять організацію.

2. Руйнівні конфлікти В основі їх – глибокі принципові розбіжності у поглядах співробітників організації.

За впливом на розвиток організації розрізняють:

1. Конфлікти, що спричиняють ускладнення. Симптомами цього є негативна поведінка, почуття невдоволення наслідками їх розв'язання.

2. Конфлікти, що не мають негативних наслідків. Передумовою є збереження балансу інтересів сторін, чіткі, конкретні процедурні розв'язання.

За джерелом виникнення:

1. Об'єктивно зумовлені конфлікти. Ці конфлікти породжені складними ситуаціями, в яких опиняються люди: незадовільні умови праці, нечіткий розподіл функцій й відповідальності.

2. Суб'єктивно зумовлені конфлікти. Породжують їх особистісні особливості сторін, які гостро проявляються через неможливість задоволення



власних прагнень, бажань, інтересів. При цьому прийняте рішення здається помилковим, оцінка праці – неправильною, поведінка колег – неприйнятною.

За службово-комунікативними напрямками взаємодії між ієрархічними рівнями класифікують:

1. «Вертикальні» конфлікти. Виникають у взаєминах «працівник – керівник» і «керівник – працівник», що залежить від статусу ініціатора конфлікту.

2. «Горизонтальні» конфлікти. Ситуація в таких конфліктах розгортається на лінії «працівник – працівник», а ініціатором його можуть бути один або обидва працівники.

**Основні джерела і причини виникнення конфліктів у сфері обслуговування.** У сфері послуг найпоширенішими є конфлікти, пов'язані з недосконалим обслуговуванням, неправильним керівництвом і психологічними особливостями учасників управлінського процесу.

Основні джерела конфліктів, спричинених недосконалим обслуговуванням і неправильним керівництвом:

1. Недоліки в організації управління організацією сфери обслуговування. Часто конфлікти виникають тому, що одному працівникові можуть давати вказівки кілька керівників, які не завжди погоджені між собою.

2. Нечітко визначені права та обов'язки.

3. Інформація, прийнятна для однієї сторони та неприйнятна для іншої (неповні і неточні факти, чутки, дезінформація партнера).

4. Структурні чинники. Виявляються в існуванні у соціальної групи формальної та неформальної організацій.

5. Неритмічність і нестабільність режиму праці, що викликає передчасну перевтому, психічну напруженість, втрату контролю за поведінкою, негативні емоції тощо.

6. Невдоволеність працівників своєю роботою.

7. Упущення в технології.

8. Нечіткість та аритмічність забезпечення виконання завдань ресурсами, перебої у забезпеченні сировиною.

Конфлікти, пов'язані з психологічними особливостями учасників системи обслуговування:

1. Ціннісні чинники (ідеологічні, культурні, релігійні, етичні).

2. Чинники відносин, пов'язані з наявністю чи відсутністю задоволення від взаємодії.

3. Поведінкові чинники.

4. Незнання характерологічних. Психологічних якостей іншої особи.

5. Неправильне тлумачення думок, вчинків, слів.

6. Недотримання загальноприйнятих моральних норм, переоцінювання власних можливостей, недооцінювання можливостей інших.

7. Порушення вікової гармонії.
8. Недосконалий індивідуальний стиль керівництва.
9. Необ'єктивне оцінювання праці персоналу.

#### **Форм і типи поведінки людини в конфліктній ситуації.**

Найпоширеніші форми перебігу конфлікту: 1) відкритий конфлікт (очевидне, яскраво виражене зіткнення сторін); прихований конфлікт (маскування його учасниками за зовні бездоганними відносинами реальних розбіжностей); «сліпий» конфлікт (на відміну від усіх оточуючих, безпосередні ініціатори не усвідомлюють його); «невідомий» конфлікт (зовнішніми симптомами його є слабо виражена неприязнь, а реальні суперечності приглушені, загнані вглиб).

Кожній формі перебігу конфлікту відповідають специфічні форми поведінки і взаємини людей. За прихованого конфлікту надзвичайно важливий момент усвідомлення конфліктної ситуації. Усвідомивши ситуацію як конфліктну, сторони здебільшого по-різному ставляться до неї, відповідно надаючи перевагу різним способам її подолання. Проте найважливіше при цьому - виробити адекватні ситуації, спільні щодо подолання конфлікту дії. Найпродуктивнішими серед них є:

- відхід від конфліктної ситуації;
- переговори («торг») – пошук компромісів.

За відкритого конфлікту кожна сторона розцінює власні ресурси як значні і впевнена у можливості їх підсилення, зміцнення. Намагання досягти максимуму реалізуються з використанням таких способів дій:

- демонстрація посилення власних ресурсів;
- очікування, збереження попереднього стану;
- ризик, розрахований на момент несподіванки;
- примус (використовує, як правило, сильна сторона);
- зниження рангу опонента (застосовують в емоційних конфліктах);
- уникнення (втеча) – використовують таку поведінку, якщо проблема, на якій зійшлися інтереси сторін, не надто важлива, не вартує трати сил на її розв'язання; коли індивід відчуває свою неправоту, та все більше переконається у перевагах аргументів чи владних повноважень свого опонента; під час спілкування з «важкою» людиною;
  - пристосування – індивід діє разом зі своїм опонентом, пристає на його вимоги, пропозиції, і, таким чином, відштовхує від себе проблему;
  - співробітництво – пошук рішення, яке б задовольняло інтереси всіх сторін;
  - компроміс – передбачає врегулювання проблеми шляхом взаємних поступок.

**Принципи і методи подолання конфліктів.** Подолання конфлікту передбачає дотримання відповідних принципів:

1. Урахування суті суперечностей. Для цього потрібно з'ясувати ділову основу конфлікту, істинні, а не декларовані мотиви його учасників.

2. Урахування мети сторін, що конфліктують, при цьому необхідно розмежовувати проблеми міжособистісної і ділової взаємодії.

3. Урахування емоційних станів сторін, що конфліктують.

4. Урахування психологічних особливостей учасників конфлікту.

5. Урахування динаміки конфлікту.

Опанування принципів подолання конфлікту є передумовою використання ефективних методів цієї роботи:

1. Формування в колективі громадської думки про сторони, що конфліктують (громадська думка є сильним регулятором поведінки людей).

2. Звернення до «третейського судді». Таким «суддею» обирають найавторитетнішу людину.

3. Організація співробітництва.

4. Звернення до посередника (він має допомогти кожній із сторін побачити проблему очима опонента, знайти оптимальні способи її вирішення, створити ділову морально-психологічну атмосферу при розв'язанні проблеми).

5. Роз'яснення вимог, яких сторони повинні дотримуватись при подоланні конфлікту.

6. Координація та інтеграція діяльності. Наявність в організації ієрархії повноважень сприяє упорядкуванню взаємодії людей, розв'язанню проблем, прийняттю рішень, руху інформації.

7. Спрямування зусиль учасників на досягнення загальних цілей.

8. Створення системи винагород.

9. Застосування адміністративних методів вирішення конфлікту.

Застосування конкретного методу залежить від типу конфлікту. Найголовніше – забезпечувати профілактику конфліктів, для чого потрібно знати джерела їх виникнення, динаміку розвитку, можливості опонентів та особливості їх взаємодії. Конфлікт, якому не вдалося запобігти, має бути вирішений на об'єктивній, справедливій основі. Про його завершення свідчать припинення інциденту та усунення розбіжностей.

**Формування прийняттого соціально-психологічного клімату в організації сфери обслуговування.**

*Соціально-психологічний клімат* – сукупність психологічних умов, які сприяють або перешкоджають спільній діяльності, розвитку особистості в групі.

На означення його використовують і син омічні поняття «психологічний клімат», «морально-психологічний клімат», «психологічна атмосфера» тощо.

Морально-психологічний клімат в організації характеризують позитивні і негативні ознаки. *Позитивними ознаками соціально-психологічного клімату є:*

– наявність позитивної перспективи для групи і кожного її індивіда;

- взаємодовіра і взаємовимогливість у групі;
- ділова критика;
- вільне висловлювання думок;
- відсутність тиску керівників на підлеглих;
- достатня інформативність працівників про цілі та завдання організації;
- задоволеність працею й належністю до групи;
- відповідальність за справи у групі.

*Негативні ознаки соціально-психологічного клімату:*

- дезінтеграція групи;
- нечітко визначені права та обов'язки працівників;
- відсутність налагодженої системи комунікацій;
- проблеми адаптації до умов організації та ін.

Якість і продуктивність праці в колективі залежать не тільки від організації діяльності, оснащеності, умов, а й від рівня групового розвитку, міжособистісних стосунків, психологічної сумісності, згуртованості, стилю керівництва. Часто високі результати забезпечують товариська взаємодопомога, дружелюбність, взаємовиручка, переважання позитивних емоцій, простота у взаєминах тощо.

На соціально-психологічний клімат в організації впливають: а) соціально-психологічний клімат суспільства (макроклімат); б) умови життєдіяльності (територіальне розташування, специфіка діяльності та ін.); в) суспільна думка, психологічний вплив, наслідування; г) особливості групової динаміки.

Стабільність групи, а отже і сприятливий соціально-психологічний клімат, забезпечують такі чинники:

1. Наявність у колективі спеціалістів різних рівнів професійної майстерності. Це дає змогу працівникам-початківцям бачити професійну перспективу, а висококваліфікованим – відчувати повагу молодих.

2. Чисельність групи. Найоптимальніше, якщо група об'єднує 3–9 осіб. У занадто малій групі виникає занепокоєність щодо персональної відповідальності за прийняття рішення. Зі збільшенням чисельності групи ефективність роботи кожного може підвищитися за рахунок взаємодії. Група, в якій до 15 осіб значно цілісніша. Зі зростанням чисельності колективу доцільно структурувати його, організувавши дрібні підрозділи з нормативно встановленими відносинами.

3. Час спільної трудової діяльності. Цей показник пов'язаний з формуванням традицій, стійких норм поведінки, що впливає на згуртованість, організованість колективу.

4. Статеві-вікова структура групи. Згуртованість, здоровий соціально-психологічний клімат, як правило, властиві неоднорідним групам, де реалізуються різновікові особливості працівників. На емоційному житті

колективу позитивно позначається наявність у ньому чоловіків і жінок – різностатеві групи стабільніші.

5. Наявність неформальної структури в колективі. Перебування неформальних лідерів в опозиції до формального керівництва погіршує клімат у колективі.

6. Автономність, ступінь ізольованості групи – негативно впливає на згуртованість групи.

7. Психологічна сумісність членів групи – забезпечує безконфліктне спілкування, узгодження індивідуальних дій в умовах спільної діяльності.

Основні показники згуртованості групи:

- рівень взаємної симпатії в міжособистісних стосунках – чим більше осіб у групі подобається одне одному, тим вища її згуртованість;
- ступінь привабливості групи для належних кід. Чим більше людей задоволені своїм перебуванням у колективі, тим вища його згуртованість;
- мотиваційна сфера згуртованості індивідів – рівень збігу значущих установок і позицій працівників, спонукальні властивості групи тощо.

Слід пам'ятати, що згуртованість не тотожна спрацьованості, для якої характерне узгоджене поєднання дій співробітників у часі і просторі. Найважливішим показником спрацьованості є продуктивність праці.

*Оптимальна модель виробничого колективу передбачає об'єднання людей з урахуванням їх сумісності.*

*Сумісність* – це оптимальне поєднання якостей окремих людей у процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності.

Психологічна сумісність передбачає спільність поглядів, переконань, соціальних установок, цінностей, відносин. Головна особливість психологічної сумісності полягає в тому, що контакт між людьми опосередковується їхніми діями і вчинками, думками і оцінками, а також деякими їхніми типологічними особливостями. Від психологічної сумісності людей, які виконують спільну роботу, значною мірою залежить ефективність функціонування формальної групи.

У психології виділяють такі рівні сумісності (див. рис. 12.1).

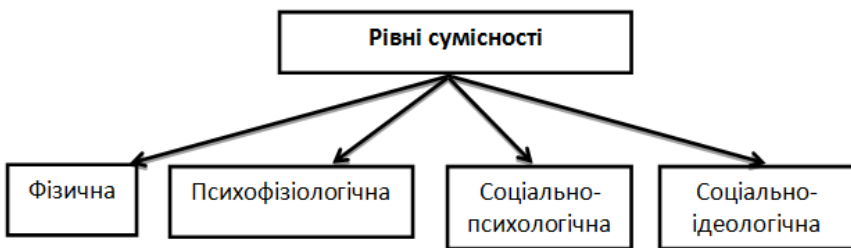


Рисунок 12.1 – Рівні сумісності

*Фізична сумісність* виявляється в гармонійному об'єднанні фізичних якостей декількох людей, які виконують спільні дії (сумісність у силі, витривалість).

*Психофізіологічна сумісність* – особливості аналізаторних систем, а також властивості темпераменту.

*Соціально-психологічна сумісність* – взаємовідносини людей з такими властивостями, які забезпечують сприятливий морально-психологічний клімат у колективі; сприяють успішному виконанню соціальних ролей. Зумовлюється гармонією характерів людей, які взаємодіють.

*Соціально-ідеологічна сумісність* передбачає спільність ідейних поглядів і переконань, схожість соціальних установок і цінностей, сумісність національних традицій, релігійних поглядів.

*Функціональна сумісність* визначається швидкістю процесів мислення, сприймання, колективних дій.

## **Питання для обговорення**

1. Культура спілкування як засіб запобігання конфліктів та розвитку міжособистісних стосунків.
2. Визнання безумовної цінності людини, гідність, делікатність, такт.
3. Основні правила ввічливості.
4. Маніпулятивний конфлікт.
5. Актуалізаторський конфлікт.

## **Додаткові завдання**

### **Завдання 1**

*Етапи подолання конфлікту. Рекомендації щодо подолання конфлікту.*

### **Завдання 2**

*На прикладі відомого вам колективу дайте характеристику типів стосунків між його членами. Нижче названо окремі ознаки згуртованого колективу. Внесіть необхідні, на вашу думку, доповнення або висловіть свою незгоду з тим, що представлено:*

- наявність дієвих органів самоврядування;
- спільні інтереси, сфери діяльності;
- співробітництво, взаємодопомога, турбота одного про іншого, повага;
- визнання самоцінності особистості;
- взаємна вимогливість, відповідальність особистості за свої вчинки перед колективом;

- колективний опір деструктивним діям особистості;
- підлеглість кожного спільно виробленим корпоративним правилам і рішенням.

### **Завдання 3**

*Формування прийняттого соціально-психологічного клімату в організації сфери обслуговування.*

## ТЕМА 13. ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

### Питання теми

1. Загальна характеристика управлінської діяльності.
2. Суб'єкти управління та їх функції.
3. Психологія кадрової роботи в організаціях.
4. Стилі керівництва.

**Міні-лексикон:** *лідер, керівник, управлінська діяльність.*

**Література:** основна – [1–3]; додаткова – [10–11; 14–15].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Загальна характеристика управлінської діяльності.** З управлінською діяльністю пов'язують поняття «лідерства». Лідерство є природний соціально-психологічний процес в групі, заснований на впливі особистісного авторитету людини на поведінку членів групи. Отже, *лідерство* – це здатність впливати як на окрему особистість, так і на групу людей, направляючи зусилля всіх на досягнення певних цілей.

Проблема походження такого феномену як лідерство до сьогодні залишається суперечливою (див. рис. 13.1).



**Рисунок 13.1 – Основні підходи до розуміння лідерства**

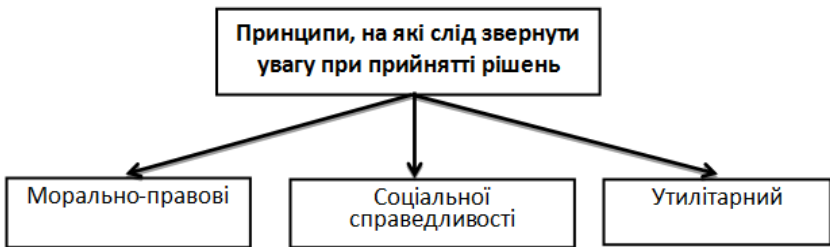
У науковій літературі розрізняють поняття «лідер» і «керівник». Неформальний лідер висувається «знизу», тоді як керівник призначається офіційно і йому потрібні офіційні повноваження для управління людьми.

Між поняттями керівництва і лідерства є ряд спільних рис: вони є засобом організації й певної координації стосунків між членами соціальної групи; вони істотною мірою реалізують процеси соціального впливу в колективі; їм притаманний момент певної субординації відносин.



Виділяють такі особливості управлінської діяльності:

- ієрархічний характер управління з розподілом повноважень і відповідальності за різними рівнями управлінської ієрархії;
- велика розмаїтість змісту управлінських функцій і видів діяльності на різних рівнях управлінської ієрархії;
- творчий характер діяльності керівника, пов'язаний з недостатньою інформацією і умовах інколи занадто мінливої, нерідко суперечливої ситуації;
- яскраво виражена прогностична природа розв'язуваних завдань;
- істотна роль комунікативних функцій;
- необхідність реалізації багатьох управлінських функцій в умовах ризику, невизначеності та гострого дефіциту часу;
- висока психічна й фізична напруженість, зумовлена відповідальністю за прийняття рішень, які повинні виходити з певних принципів (див. рис. 13.2);
- соціотехнічний характер з одночасним керівництвом техніко-технічною і соціально-виробничою системами.



**Рисунок 13.2 – Принципи при прийнятті рішень**

Здібності керівника – це певні психологічні особливості особистості, що є умовою для досягнення керівником високих результатів у співпраці з підлеглими. *Структура комунікативних здібностей* така (див. рис. 13.3).



**Рисунок 13.3 – Структура комунікативних здібностей керівника**

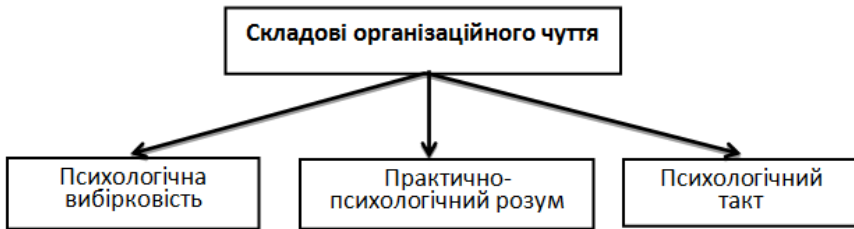


Рисунок 13.4 – Складові організаційного чуття керівника

Керівник повинен мати також такі здібності, як: *терпимість* (усвідомлення неможливості подолання всіх і відразу слабостей і недоліків партнерів, підлеглих, клієнтів, що породжує взаємну довіру, розуміння, відвертість, допомагає вирішувати конфлікти в самому їх зародку); *тактовність* (вміння застосовувати норми поведінки до конкретної людини); *делікатність* (особлива форма прояву коректності та щирості в спілкуванні, яка допомагає з найменшими морально-психологічними втратами вирішувати ділові задачі); *справедливість* (об'єктивна оцінка особистісно-ділових якостей людей та їхньої діяльності, відкритість критиці, самокритиці) (див. рис. 13.4).

*Проектувальні здібності* дають можливість керівникові правильно будувати графіки виробничих процесів, створювати нові проекти. Важливо вміти прогнозувати психофізіологічні стани підлеглих.

*Конструкторські здібності* дають змогу керівникові підходити до процесу виробництва з позицій раціональної доцільності кожного руху думки і її дії, що є частиною його змісту й економічності усього процесу.

*Організаційні здібності* виражаються в упорядкуванні, налагодженості, досягненні єдності виробничого процесу.

*Умови досягнення успіху:* власне бажання зайняти високу посаду; набуття значного досвіду керівної роботи до 35-річного віку; сімейна підтримка; здатність генерувати більше ідей порівняно з колегами; уміння працювати з людьми; уміння легко змінювати стиль управління; спеціальна управлінська підготовка; готовність ризикувати і брати на себе відповідальність; хороша фахова підготовка (див. рис. 13.5).

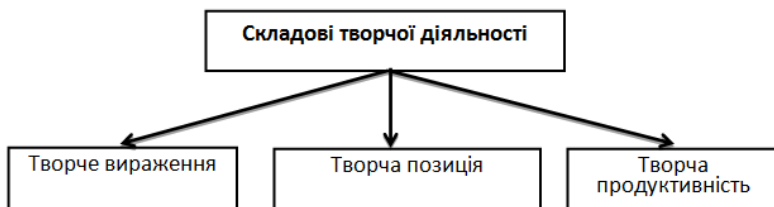
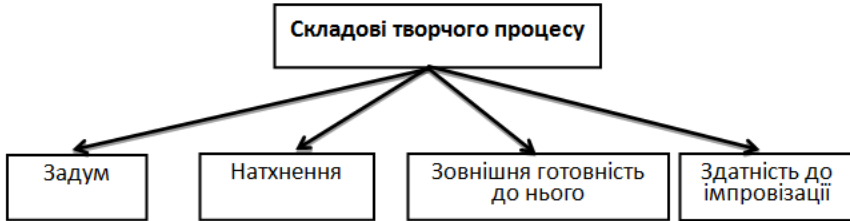


Рисунок 13.5 – Складові творчої діяльності

**Суб'єкти управління та їх функції.** Провідними функціями керівника є такі: виховна, гностична, регулююча, контрольна. Вони тісно пов'язані і стосуються управління діяльністю підлеглих.

Виховання підлеглих – один з основних видів діяльності керівника. При цьому слід дотримуватись таких принципів, як єдність вимог і повага до особистості, послідовність, систематичність і єдність впливу, індивідуальний підхід і опора на позитивні якості особистості.

Керівник повинен систематично збагачувати свої фахові знання, творчо використовувати їх у діяльності своїх підлеглих (див. рис. 13.6).



**Рисунок 13.6 – Складові творчого процесу керівника**

Важливою є регулююча функція. Вирішальним для регуляції є знання, а на їх основі – усвідомлення способу управління процесами, які здатні протидіяти дезорганізації.

Роль контрольної функції тісно пов'язана з функцією регулювання, тактикою і стратегією реалізації проектів. Також важливе місце в цьому процесі посідає психологічний бік контролю. Психологічний контроль передбачає наявність системи знань відносно самостійних процедур визначення станів підлеглого і керівника, прийняття рішення і засобів корекції виробничого процесу.

У виробничому процесі головними завданнями сучасного менеджера є такі:

1. Визначення цілей і завдань ефективної діяльності фірми;
2. Забезпечення реалізації цих цілей і завдань людськими, матеріальними та іншими ресурсами.
3. Організація діяльності фірми, структурування її підрозділів, контроль за виконанням рішень.
4. Безпосередня робота з персоналом: підбір кадрів, визначення посадових обов'язків, навчання кадрів, встановлення комунікацій, мотивація праці, регулювання стосунків між працівниками, попередження і вирішення конфліктів, прийом відвідувачів.

Авторитет керівника визначається його здатністю забезпечити високу ефективність спільної діяльності членів колективу і здатністю формувати і підтримувати сприятливий психологічний клімат у колективі. Під авторитетом прийнято розуміти вплив особистості на колектив, який вона здобуває своєю працею, професійними знаннями, організаторськими

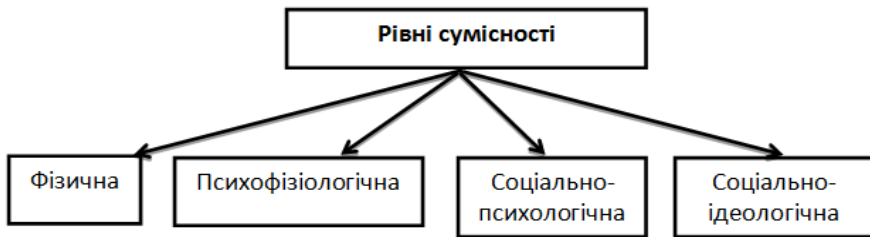
здібностями, умінням працювати з людьми та іншими психологічними характеристиками.

**Психологія кадрової роботи в організаціях.** Оптимальна модель виробничого колективу передбачає об'єднання людей з урахуванням їх сумісності.

*Сумісність* – це оптимальне поєднання якостей окремих людей у процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності.

Психологічна сумісність передбачає спільність поглядів, переконань, соціальних установок, цінностей, відносин. Головна особливість психологічної сумісності полягає в тому, що контакт між людьми опосередковується їхніми діями і вчинками, думками і оцінками, а також деякими їхніми типологічними особливостями. Від психологічної сумісності людей, які виконують спільну роботу, значною мірою залежить ефективність функціонування формальної групи.

У психології виділяють такі рівні сумісності (див. рис. 13.7).



**Рисунок 13.7 – Рівні сумісності**

*Фізична сумісність* виявляється в гармонійному об'єднанні фізичних якостей декількох людей, які виконують спільні дії (сумісність у силі, витривалість).

*Психофізіологічна сумісність* – особливості аналізаторних систем, а також властивості темпераменту.

*Соціально-психологічна сумісність* – взаємовідносини людей з такими властивостями, які забезпечують сприятливий морально-психологічний клімат у колективі; сприяють успішному виконанню соціальних ролей. Зумовлюється гармонією характерів людей, які взаємодіють.

*Соціально-ідеологічна сумісність* передбачає спільність ідейних поглядів і переконань, схожість соціальних установок і цінностей, сумісність національних традицій, релігійних поглядів.

*Функціональна сумісність* визначається швидкістю процесів мислення, сприймання, колективних дій.

Одним з видів ділового спілкування та засобом керівництва є виробничі наради. Вирізняють *інформаційні наради*, *оперативні наради*, *дискусійні наради* (див. рис. 13.8, 13.9).



Рисунок 13.8 – Види ділових нарад



Рисунок 13.9 – Засоби початку бесіди

Нарада проводиться в таких випадках: якщо необхідно прийняти з даного питання колективне рішення; якщо рішення питання зачіпає інтереси одночасно декількох підрозділів і треба знати думку різних груп працівників.

Правильне запрошення на нараду – це не просто організаційно-технічна проблема, але й психологічна, яка сприяє створенню певного настрою людей для ділових стосунків.

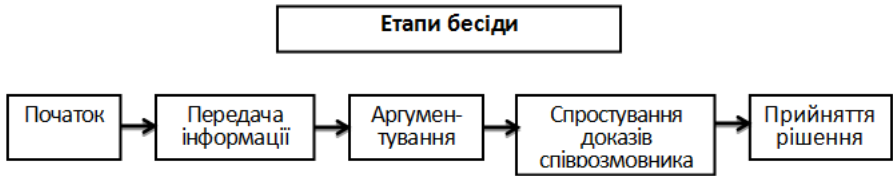
Відкриття наради повинне тривати не більше двох хвилин. Починати нараду потрібно вчасно, ніколи не чекаючи тих, хто запізнюється (керівник, який на першій нараді чекає одного учасника, на наступній буде чекати всіх).

Під час обговорення керівнику необхідно: бути нейтральним; постійно підтримувати розмову; поіменно викликати на висловлювання учасників наради; частіше підводити проміжні підсумки; не допускати суперечок, зумовлених емоціями; до уваги брати лише рішення, підкріплені фактичним матеріалом; не затягувати нараду на жодну хвилину; зафіксувати, хто і що буде виконувати, і простежити, щоб усі присутні отримали протокол результатів наради.

Керівнику необхідно налагодити взаєморозуміння зі співробітниками. Тому, він повинен мати систематичну, вичерпну інформацію про своїх підлеглих і вміти відповідним чином на неї реагувати.

Одним з головних способів отримання інформації про працівника є особиста бесіда з ним.

*Особливості проведення бесід.* До бесіди ретельно готуються і керівник, і підлеглий (див. рис. 13.10).



**Рисунок 13.10 – Складові етапи бесіди**

У головній частині бесіди бажано, щоб більше говорив співробітник, а керівник слухав його, уточнюючи необхідні для себе відомості і перевіряючи причини тої чи іншої поведінки співробітника. У кінці бесіди необхідно підвести підсумки.

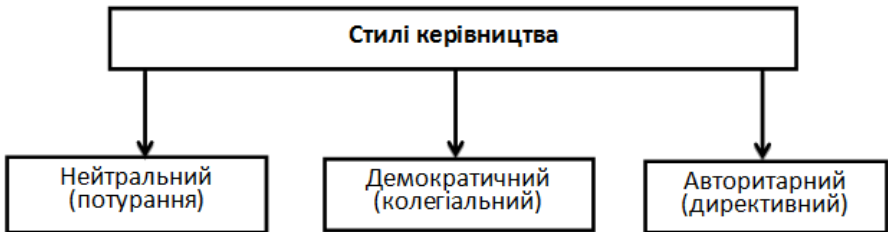
Під час прийому на роботу широко використовуються співбесіди. У план проведення співбесіди слід включити перелік критеріїв, які дозволяють зробити висновок наскільки претендент придатний для виконання запропонованої роботи. 70% повинен говорити кандидат, 30% – керівник. Це потребує вміння формулювати запитання, вміння контролювати хід співбесіди, вміння слухати.

Звільнення співробітника з роботи за власною ініціативою можна завершувати «заключним інтерв'ю», під час якого співробітнику пропонується назвати істинні причини звільнення; оцінити різні аспекти виробничої діяльності; інформувати робітника про його права та обов'язки під час звільнення і т. ін.

Мета заключного інтерв'ю – це аналіз «вузьких місць» в організації, а також спроба, за необхідності, вплинути на рішення співробітника про звільнення.

**Стилі керівництва.** Під стилем керівництва розуміється сукупність застосовуваних керівником методів впливу на підлеглих, а також форма виконання цих методів.

У 30-ті роки ХХ століття німецьким психологом К. Левінім було виділено три головні стилі керівництва (див. рис. 13.11).



**Рисунок 13.11 – Стилі керівництва**

1. *Авторитарний стиль* - переважаюче використання командних методів управління. Орієнтація на виконання завдання; централізація повноважень; одноосібність у прийнятті рішень; придушення ініціативи; жорстокий контроль; мінімальне інформування; надання переваги покаранням; нетерпимість до критики; усунення небажаних; наполегливість. Підлеглі вступають на шлях прилаштовування, виконують роль бажану керівникові. Мікроклімат у колективі насичується непорозумінням, емоційною напруженістю.

2. *Демократичний стиль* – акцент робиться на соціально-психологічні і економічні методи управління; орієнтація на людину; делегування повноважень; колегіальність у прийнятті рішень; заохочення ініціативи; помірний контроль; повне інформування; терпимість до критики; тактовність у спілкуванні. Розв'язання проблем колективу і підлеглого відбувається за участю кожного, що стимулює активність і самостійність. Формується активна причетність особистості до загальної справи колективу. Усі обговорюють проблеми своєї діяльності, обираючи оптимальний варіант, але остаточне рішення формулює керівник.

3. *Нейтральний стиль* – спостерігається відхід від прийняття стратегічно важливих рішень; справи пущено на самоплив; недостатній контроль над підлеглими. Використання колективного способу прийняття рішень для ухилення від відповідальності; байдужість до персоналу. Внаслідок відсутності контролю навіть прийняті рішення не виконуються, ефективність роботи вкрай низька.

Іноколи спостерігається *непослідовний стиль* керівництва, який являє собою суміш усіх попередніх стилів. Від дезорієнтує діяльність і спілкування з підлеглими. Керівник часто діє в залежності від свого емоційного стану.

Будь-який стиль керівництва має свої переваги й недоліки.

### **Питання для обговорення**

1. Стилi спілкування керівника із підлеглими.
2. Психологія кадрової роботи в організаціях її функції.
3. Роль задатків, нахилів, обдарованості для керівника організації сфери обслуговування.
4. Прийоми організації бесіди на підприємстві.
5. Методи організації співбесіди під час прийому на роботу та при звільненні.
6. Теорії лідерства.
7. Соціальна відповідальність організації та її керівника.

## Додаткові завдання

### Завдання 1.

*Прочитайте речення. Дайте відповідь «правильно» або «неправильно».*

*Поясніть, чому.*

- А) Для досягнення успіху в бізнесі необхідно бути особистістю, яка впевнена у собі.
- Б) Здобути прихильність людей – справа легка.
- В) Лідерами в групі стають ті, хто краще за інших може виявити себе в екстремальній ситуації.
- Г) Приклад керівника – важливий засіб впливу на підлеглих.
- Д) Керівник не має права ризикувати.
- Е) Керівник може впливати не етику поведінки підлеглих.
- Ж) У переговорах доцільно брати участь лише керівникам.
- З) Партнери по переговорах завжди взаємопов'язані.

### Завдання 2

*Порівняйте поняття інтуїції, креативного мислення, стану інсайту.*

### Завдання 3

*Як ви будете враховувати типи темпераментів підлеглих у виробничому процесі?*

### Завдання 4

*Здійсніть самоаналіз власних здібностей щодо лідерства. Користуйтесь тестом «Чи можете ви стати керівником?», тестом «Здатність до лідерства», тестом «Адміністратор або лідер».*



## РОЗДІЛ III

### ОСНОВИ ОРАТОРСЬКОГО МИСТЕЦТВА

#### ТЕМА 14. ПРЕДМЕТ І ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ РИТОРИКИ

##### Питання теми

1. Поняття риторики.
2. Види і жанри ораторського мистецтва.

**Міні-лексикон:** *риторика; діловий, академічний, соціально-побутовий стилі; промова; лекція, спір.*

**Література:** основна – [5–8]; додаткова – [31].

##### Короткий зміст навчального матеріалу

**Поняття риторики.** Риторика – це давня наука, що почалася ще з античної класики, яка дала початок багатьом галузям гуманітарного знання. Сучасна риторика також виконує багато важливих функцій у суспільстві. Це, насамперед, такі завдання, як здатність більш чітко, більш логічно та більш послідовно мислити, навчитися так званому мисленню схемами.

Також для будь-якої людини важливо розуміти потреби аудиторії, ставати у своєму мисленні та мовленні більш привабливою для оточуючих. Риторика надає можливість впевнено відчувати себе у ситуаціях, коли виникає потреба у безпосередньому спілкуванні. Також практичний аспект курсу риторики полягає у тому, що з його допомогою можна навчитися багатьом конкретним різновидам мовленнєвих дій – зробити доповідь, взяти участь у діловій бесіді, виголосити привітання, зробити комплімент, довести свою думку, переконати у своїй точці зору.

Загальноприйняте визначення риторики можна сформулювати так: риторика – це теорія, майстерність та мистецтво красномовства.

У цьому визначенні виділяється як теоретичний так і практичний аспект риторики як галузі гуманітарного знання. Риторика це не тільки безпосередньо практична діяльність, але й низка теоретичних принципів, що забезпечують риторичну науку.

Риторика – це наука і мистецтво усної переконуючої комунікації, яка складає фундамент професійних знань менеджера, політика, юриста, працівника сфери послуг та інших фахівців.

Оскільки робота менеджера і фахівця сфери послуг у сучасному суспільстві споживання тісно пов'язана з комунікацією між споживачем і

тим, хто надає послугу, прийоми і застосування риторики і ораторського мистецтва стають дуже важливими. Переорієнтація сфери послуг в інтересах споживача змушує всіх менеджерів і працівників сфери послуг оволодіти необхідними комунікаційними навичками, розробляти професійну парадигму мовного спілкування. Для працівників сфери послуг важливо використовувати мовлення не тільки як інструмент впливу, але і як інструмент взаємодії. Взаємини з колегами і начальством також припускають високий рівень комунікаційної грамотності, передумовою якого є оволодіння навичками ораторського мистецтва.

Необхідною складовою професійного розвитку менеджера є участь у симпозиумах, семінарах, проведення переговорів і ділових зустрічей, виступи перед аудиторією різного складу і кількості.

Для менеджера сфери послуг у його професійній діяльності необхідний високий рівень мовної грамотності, який формує загальний високий рівень культури спілкування та культури обслуговування.

Важливий не тільки теоретичний, а й практичний аспект застосування риторичних прийомів і принципів.

У практиці організації в основному використовуються такі стилі риторики, як **діловий, академічний, соціально-побутовий**.

До **ділового** відносяться виступи на ділових переговорах, діловій розмові, ділових нарадах. Тут широко використовуються спеціальні терміни, передбачається відсутність експресії, фрази скорочені.

**Академічний** стиль представлений презентаціями, лекціями, доповідями, виступами. Його особливістю є орієнтація на досить вузьке коло фахівців, науковий стиль мови, інформаційну насиченість, теоретичний зміст виступу.

До **соціально-побутового стилю** відносять поздоровлення, напуття, виклад думок на невеликих нарадах колективу. Тут основна орієнтація на реакцію учасників зборів, невимушена розмовна манера мовлення.

Для керівника, як і для простого менеджера, важливе значення має вміння користуватися не тільки прийомами академічної мови, але й виробляти на основі розмовної мови вміння вести діалог із співрозмовником, досягаючи при цьому поставлених цілей комунікації.

Публічне мовлення – це особливий вид тексту, створюваний за законами риторики, орієнтований на переконання, що зумовлює його інтеграційну природу (письмово-усна форма реалізації, книжно-розмовний тип мовлення, підготовлено-імпровізаційний характер реалізації).

Цей вид тексту може виступати в різних жанрових різновидах (доповідь, лекція, бесіда) та орієнтуватися на різну кількість слухачів.

Залежно від змісту, призначення, форми чи способу виголошення, а також обставин публічний виступ поділяється на такі види, як *доповідь, промова, бесіда, лекція, репортаж*.

Доповідь ділова містить виклад певних питань із висновками та пропозиціями. Інформація в ній розрахована на підготовлену аудиторію, готову до сприйняття, обговорення та розв'язання запропонованих проблем. Максимальний результат буде досягнуто, якщо учасники зібрання будуть вчасно ознайомлені з текстом доповіді. Тоді можна очікувати активного обговорення, аргументованої критики, суттєвих доповнень і вираженого рішення.

Доповідь звітна містить об'єктивно висвітлені факти й реалії за певний період діяльності керівника, депутата, організації чи її підрозділу. У процесі підготовки до звітної доповіді доповідач мусить чітко окреслити мету, характер і завдання, до кожного положення добирати аргументовані факти, вивірені цифри, переконливі приклади, влучні й доречні цитати.

Варто також укласти загальний план і всі положення та частини пов'язати в одну струнку систему викладу.

Після обговорення, доповнень і коректив доповідь схвалюють зібранням і приймають остаточне рішення як програму майбутніх дій.

Промова – це усний виступ із метою висвітлення певної інформації та впливу на розум, почуття й волю слухачів, з логічною стрункістю тексту, емоційною насиченістю та вольовими імпульсами мовця. Враховуючи вид промови, оратор повинен змінювати й характер виступу, і засоби, якими оперуватиме під час її виголошування. Із промовою виступають на мітингах, масових зібраннях на честь певної події, ювілею тощо.

Мітингова промова виголошується на злободенну тему й стосується суспільно значущої проблеми, яка хвилює широкий загал. Цей короткий, емоційний виступ розрахований на безпосереднє сприймання слухачів. Завдання оратора – виявити нові, нестандартні аспекти теми, спонукати присутніх по-новому сприйняти навіть уже відомі факти й реалії.

Успішність мітингової промови залежить від індивідуального стилю оратора, його вміння доречно використати весь арсенал вербальних і невербальних засобів. Палка, заклічна, актуальна промова – дієвий чинник впливу на свідомість слухачів.

Агітаційній промові притаманні всі складові промови мітингової. Промовець спонукає слухача до певної діяльності, до необхідності зайняти певну громадську позицію. В агітаційній промові, як правило, роз'яснюють чи з'ясовують певні питання, пропагують певні думки, ідеї, активно агітують за їх реалізацію.

Ювілейна промова присвячується певній даті, пов'язаній з ушануванням окремої людини, групи осіб, урочистостями на честь події в житті організації, закладу. Якщо це підсумок діяльності – до промови можна включити в хронологічному порядку найважливіші етапи діяльності та досягнення ювіляра, побажання подальшого плідного розвитку та гараздів.

Лекція (від лат. *lectio* – читання) – одна з форм пропаганди, роз'яснення суто наукових, науково-навчальних, науково-популярних та ін. знань шляхом усного викладу навчального матеріалу, наукової теми.

Лекції загалом можна розподілили на навчальні, настановчі, оглядові.

Лекція має традиційну чітку структуру: вступ, основна частина, висновки.

Вступ – своєрідний зачин до теми обраної лекції, мусить бути лаконічним, інтригуючим.

В основній частині розкривається, послідовно викладається стрижневе питання лекції (поєднуються причинно-наслідковими зв'язками всі смислово-самостійні частини. Кількість частин, як свідчать психологи, не повинна перевищувати семи, щоб не стомлювати слухачів, не розпорошувати уваги. Не варто перенасичувати фактами, засипати слухачів цифрами, датами, невпорядкованим ілюстрованим матеріалом (цитатами).

Висновки мусять логічно впливати з усього змісту лекції: займати близько 5% часу й обсягу всього виступу, узагальнювати основне.

Цій завершальній частині можуть передувати такі фрази: «Підсумовуючи викладене вище», «І на завершення...», «Отже, із усього, про що йшлося сьогодні, можна зробити такий висновок...».

Лектор повинен бути готовий до запитань слухачів за темою виступу.

Виступ, як правило, не готується завчасно, а є спонтанною реакцією на щойно почуте від промовця, доповідача. У виступі промовець може порушити одне-два питання чи дати на них конкретну відповідь, не відводячи від тематики порядку денного. Адресувати виступ треба не лише президії чи доповідачеві, а й усім присутнім.

Наради – найефективніший спосіб обговорення животрепетних питань і прийняття рішень в усіх сферах громадського й політичного життя. Наради корисні лише тоді, коли вони добре організовані і дають можливість досягти певної економії робочого часу.

**Види і жанри ораторського мистецтва.** У вітчизняній науково-методичній літературі виділяють такі наступні форми ораторського мистецтва, що розподіляються на два головні підтипи – риторичний монолог та риторичний діалог.

Риторичний діалог базується на логічних засобах аргументації та доведення, прагненнями яких є не перемога опонента, а намагання забезпечити вільне змагання думок, бажання дійти до конструктивних сумісних висновків.

Діалогізація мовлення є також важливим засобом і показником сучасної демократизації суспільства. Перехід від повчаючого монологу до гострого діалогу з реальним опонентом сприяв розвитку такого напрямку риторики як еристика (мистецтво вести дискусію, полеміку).

Це вчення про види, принципи і правила діалогу (полеміки) веде свій родовід із часів античності, коли існував високий рівень освіченості, завдяки чому люди з інтелектуальним, моральним потенціалом мали величезну силу соціального, політичного впливу, спирались на високу активність суспільної діяльності усіх громадян афінського полісу.

Філософське обґрунтування діалогу, полеміки дали давньогрецькі вчені-філософи Сократ, Платон, сформулювавши основи діалектичного мислення, аподиктичної (конструктивної) полеміки: «Якщо я знаю, що нічого не знаю, але хочу знати, то знання про моє незнання примусить роздумувати й відшукати істину».

У діалозі з внутрішнім опонентом вчили мистецтву переконувати Платон, Сократ, Аристотель, Цицерон. Античні оратори користувалися прийомом діалогізації монологу, ведучи у своїх трактатах з риторики уявний діалог з опонентом.

Античні діалектики будували теорію діалогу, як і всю теорію риторики на основі трьох базових понять: етос – позитивне ставлення аудиторії до оратора; ідея; пафос (підйом, пристрасне натхнення).

Першість належала етосу, ідеї – морально-етичній позиції оратора, який розвивав певну ідею. Дедалі більшого значення набуває діалог у зовнішній політиці, стверджуючи новий стиль міжнародних відносин на рівні обговорення, консультацій, переговорів, договорів.

До основних різновидів діалогу відносяться: спір (дискусія, полеміка, еклектика, софістика); диспут; бесіда-полілог; ділова нарада; інтерв'ю, прес-конференція; ділова гра; круглий стіл.

Спір – це зіткнення думок, позицій, в ході якого кожна з сторін аргументовано відстоює своє розуміння проблем, які обговорюються і спростовують доводи іншої сторони. Мистецтво ведення спору називається еристиккою. Спір має чотири різновиди: дискусія, полеміка, еклектика, софістика.

Дискусія (диспут) – спір, завчасно підготовлений, продуманий, направлений на досягнення істини, який використовує тільки коректні прийоми ведення спору. Дискусія є однією із важливих форм комунікації, методом рішення спірних проблем і своєрідний спосіб пізнання. Головна задача дискусії – досягнення згоди між опонентами.

Полеміка – спір, направлений на перемогу над протилежною стороною, який використовує тільки коректні прийоми. Головна мета полеміки – повна перемога над опонентами.

Еклектика – спір, метою якого є досягнення істини. Використовує іноді і некоректні прийоми.

Софістика – уміння хитромудро сперечатися, яке використовує для цього і некоректні прийоми. Основною моделлю тут виступає софізм – силігізм, який виглядає правдоподібно, але є навмисно неправильним.

Бесіда є ефективним інструментом у спілкуванні, коли людина прагне до самовираження, самореалізації у діалозі із вдумливим, доброзичливим співрозмовником.

Ділова нарада – ефективний спосіб інтенсифікації виробничих стосунків, пошуків оптимальних виробничих шляхів.

В засобах масової інформації використовують значний духовно-інтелектуальний потенціал інтерв'ю, прес-конференції, де чітко, яскраво виявляється творчий потенціал кожної особистості.

У навчальних та інших аудиторіях використовують ділові ігри, круглі столи, вечори запитань та відповідей, які максимально інтенсифікують комунікацію учасників.

Існують такі аспекти діалогу: логічний (суттєва форма мислення); соціальний і соціологічний (між різними соціальними групами); лінгвістичний (сутність словесної творчості, структура, функції мови); психологічний (аналіз душевного стану співрозмовника); історичний (досвід); аксіологічний (розкриття ціннісного значення й сенсу); педагогічний (вчити вести творчий діалог); політологічний (ідейно-політичний аспект діалогу). Основні форми ораторського монологу: соціально-політичне красномовство, парламентське красномовство, академічне, соціально-побутове, судове, лекційно-пропагандистське, дипломатичне, військове, торговельне (рекламне), церковно-богословське (гомілетика). Дослідники розподіляють форми ораторського монологу за родами та видами наступним чином.

*Таблиця 14.1 – Роди та види красномовства*

<b>А. Рід красномовства</b>	<b>Б. Вид красномовства</b>
I. Соціально-політичне красномовство	Доповіді на соціально-політичні та політико-економічні теми. Звітна доповідь на зборах (конференції, з'їзді). Дипломатична промова. Військово-патріотична промова. Політичний огляд. Мітингова промова
II. Академічне красномовство	Лекція вузівська. Наукова доповідь. Науковий огляд. Наукове повідомлення чи інформація
III. Судове красномовство	Прокурорська (звинувачувальна) промова. Промова громадського звинувачувача. Адвокатська (захисна) промова. Промова громадського захисника. Самозахисна промова підсудного

IV. Соціально-побутове красномовство	Ювілейна промова (або похвальна). Застільна промова – тост. Надгробне слово (поминальна промова)
V. Військове красномовство	Промова-наказ, інструктивна промова, виступ на військово-політичну тему, надихаюча промова, заклик
VI. Рекламне красномовство	Реклама у газетах та журналах, телевізійна реклама, радіо реклама, реклама за допомогою пошти, інтернет-реклама
VII. Богословсько-церковне красномовство	Доповідь. Промова (на соборі) під час собору

Соціально-політичне красномовство – одне з найдавніших родів красномовства, яке уславило імена Демосфена, Цицерона, інших видатних ораторів. Демократизація суспільства стимулює ораторську творчість громадян на зборах, мітингах, сесіях Верховної Ради та ін.

Політична промова – один із найважливіших видів соціально-політичного красномовства. Дієвість політичних промов змушує політиків надзвичайно вдумливо ставитись і до змісту їх, і до форми – мови, стилю, композиції усного або письмового політичного тексту.

Парламентське красномовство має чимало «секретів» публічного переконання аудиторії: оригінальність думок, ґрунтовні спостереження, яскраві описи, висловлення щирих почуттів тощо.

Мітингова промова має на меті з'ясувати, зробити зрозумілою якусь актуальну, хвилюючу громадську проблему, спонукати слухачів до певних дій. Вона перебуває на стику політичного й дипломатичного жанрів красномовства. Визначається посиленою експресивністю, виразністю, часом виступає прелюдією до мобілізації колективних зусиль для важливої та невідкладної мети.

Академічне красномовство – це ораторська діяльність науковця та викладача, який доповідає про результати дослідження або популяризує дослідження науки. Воно застосовується у різних сферах шкільної та наукової аудиторії.

Античне академічне красномовство було ще дуже невимушеним: Аристотель міг читати лекції під час прогулянок з учнями. З часом школа ставала все більш регламентованою. В Європі академічне красномовство почало динамічно розвиватися в середньовічних університетах.

Лектор-професіонал не замикається на предметі своєї науки, добре дбає про міжпредметні зв'язки, оскільки будь-яка галузь науки існує не ізольовано, вона пов'язана з іншими галузями знання. Наприклад, викладач

риторики не може не апелювати до історії, філософії, психології, літературознавства, релігієзнавства менеджменту сфери послуг та ін.

До жанрів академічного красномовства належать: наукова доповідь; наукове повідомлення; наукова лекція (вузівська та шкільна); реферат, виступ на семінарському занятті, науково-популярна (публічна) лекція, бесіда.

В Україні традиції розвитку сучасного академічного красномовства були найбільш розвинені під час функціонування Києво-Могилянської академії (започаткована Петром Могилою у 1632 році). У Києво-Могилянській академії вивчали «7 вільних наук», які поділялися на trivium (граматика, піїтика, риторика) і quadrivium (арифметика, геометрія, філософія, музика).

Найбільші здобутки у вихованні й навчанні у Київській академії припадають на XVII–XVIII ст., коли тут читався курс світської риторики на ідейній основі античності, патристики, схоластики, гуманізму й реформації та деяких ідей просвітництва. До наших днів дійшли описи 183 підручників риторики, з них 127 складені в академії. Це були оригінальні курси риторики як за структурою, так і за змістом, у яких органічно висвітлювалися громадсько-політичні проблеми; більшою чи меншою мірою вони виконували соціальне замовлення щодо захисту гноблених і беззахисних людей від іноземних поневолювачів. Риторика в академії була найпопулярнішим предметом, бо мала постійне практичне застосування. Студентів навчали створювати промови (судові, панегіричні), писати вітальні, дякувальні, прохальні листи тощо.

Києво-Могилянська академія увійшла до скарбниці вітчизняної риторичної спадщини, а вивчення й осмислення накопиченого тут досвіду риторичної науки дають духовно-інтелектуальну наснагу сучасним риторам та дослідникам. Ім'я академії прославили й такі видатні ритори-гуманісти, як Іоаникий Галятовський, Григорій Сковорода, Феофан Прокопович та інші просвітителі.

Судове, або юридичне красномовство виникло в Давній Греції у зв'язку з необхідністю апологій – промов на захист, які для населення писали логографи – спеціальні майстри своєї справи.

Римляни також основну надію покладали на суд та юридичні норми. Створивши дванадцять так званих таблиць (V ст. до н. е.) та систему коментарів до них, римляни заклали основи сучасного законодавства цивілізованих країн.

Призначення судової промови – висвітлити громадську точку зору відносно визначеного злочину та особи підсудного.

У зв'язку з трансформацією судової системи в Україні судове красномовство є досить важливим і повинно відрізнятися логічністю, ясністю, переконливістю думок.



Суспільно-побутове красномовство – це влучне, гостре, або урочисте слово з приводу якоїсь важливої події у приватному житті або у певній гострій чи цікавій ситуації.

Сьогодні жанрами суспільно-побутового красномовства є: ювілейні, похвальні промови, вітальне слово, застільне слово (тост), усна побутова оповідь, анекдот, надгробне (поминальне) слово.

Найчастіше такі виступи бувають імпровізаціями, які не готуються заздалегідь. За своїм обсягом це невеликі лаконічні тексти, що не вимагають обов'язкової, звичайної для інших галузей риторики твердої схеми побудови (вступ, основна частина, висновки). Соціально-побутове красномовство має яскраво виражені національні традиції, виступає частиною національної духовної культури народу, живить розвиток усіх видів красномовства.

Лекційно-пропагандистське красномовство розподіляється на:

1. Науково-теоретичні лекції.
2. Науково-популярні лекції (лекція-концерт, кінолекція, лекція-екскурсія).
3. Науково-методичні лекції (лекція-інформація, лекція-інструктаж, лекція-показ, лекція-бесіда, лекція-репортаж, лекція-спогад).

Дипломатичне красномовство розвивається у державах, які проводять активну державотворчу політику, формують свій міжнародний авторитет.

Дипломатичне красномовство включає два основні види:

- 1) промова на міжнародній конференції;
- 2) промова в процесі дипломатичного акту.

Дипломатичне красномовство вимагає від оратора високого рівня комунікативної та мисленнево-мовленневої культури, вільного володіння рідною та іноземними мовами, ясності мислення й мовлення, точності, стислості, доцільності мовлення, розвиненого чуття мови, високого загальнокультурного рівня, освіченості, інтелігентності.

Військове красномовство розвивалося в усі часи й у всіх народів (О. Македонський, Юлій Цезар). Українське військове красномовство найяскравіше представлене в ораторській спадщині часів Запорізької Січі (Богдан Хмельницький), у документах, мемуарах провідних військових діячів ХХ століття, коли хід військових подій залежить від сили переконуючого слова. Військове красномовство князів Київської Русі, котрі завжди попереджали ворогів про те, що йдуть на них війною, концентрується у відомих словах князя Святослава: «Йду на ви!».

Різновиди військового красномовства: промова-наказ, інструктивна промова, виступ на військово-політичну тему, надихаюча промова, заклик.

Рекламне красномовство – особлива сфера практичної діяльності, продуктом якої є словесний твір – рекламний.

Реклама – це особливий «товар»; її зміст не повинен зашкодити покупцям, тому в ній наявні елементи правових та етичних характеристик.

Друкована реклама має зачепити увагу покупця, зацікавити, викликати бажання купити товар, що рекламується. Логічна сторона тексту підпорядкована естетичній, вона повинна бути максимально зручною для сприйняття, привабливою.

Сучасна теорія риторики рекламного тексту виходить з того, що різні люди орієнтовані на створення різних картин світу. Існують три головні типи сприйняття дійсності.

Дані типи мають вирішальний вплив на мовну поведінку людини.

Візуальний тип сприймає світ і актуалізує його сприйняття через слова зорового ряду, причому дієслова, прислівники, іменники і прикметники легко поєднуються зі словами, що виражають абстрактні поняття: бліда ідея, тьмяна думка, примарна свобода і т. п.

Аудіальний, або слуховий, тип воліє користуватися слуховими образами: оглушлива новина, звучний світ, тиха обитель, німий докір і т. п.

Кінестетичний тип сприймає і оцінює світ в динаміці почуттів і відчуттів. Прикладами кінестетичних образів можуть служити такі словосполучення: напружене мовчання, лютий світ, холодний притулок, теплий прийом та ін.

Природно, три зазначених типи не можна механічно переносити на кожну людину окремо. Мова в кожному конкретному випадку повинна йти про переважання того чи іншого способу побудови «карти світу». Рекламний текст і його риторична спрямованість у великій мірі повинні орієнтуватися на зазначену типологію.

Церковно-богословське красномовство (гомілетика) пояснює теорію церковної співбесіди, пастирського проповідування слова Божого, визначає цілі проповіді, надає практичні рекомендації, поради через «уроки віри й благочестя». Серед видатних світових богословів можна відмітити Іоанна Златоуста, Іоанна Богослова, Василя Великого.

Гомілетика приділяє значну увагу змісту й формі промови, проповіді, духовної бесіди, зокрема виховується людина в душі християнської поведінки відносно Бога, ближнього, самого себе, у тому числі, через вишуканість стилю мовлення, його багатство, пишність, ясність, експресивність тощо, а також завдяки зовнішньому виглядові проповідника, священника, який повинен бути благоприсойним, благородним у думках, вчинках, стриманим у руках, не сміятися у храмі, говорити не голосно й не тихо, а відповідно до акустичних характеристик храму, до предмета мовлення.

## Питання для обговорення

1. Коли і ким вперше були сформульовані закони риторики?
2. Які закони риторики входять до організаційного аспекту законів управління мисленнево-мовленневої переконуючої діяльності?
3. Дайте визначення терміну “концепція”.
4. Якого значення набуває закон моделювання аудиторії у Вашій майбутній професійній практиці?
5. За якими системними ознаками ми вивчаємо портрет аудиторії? Складіть портрет обраної вами групи людей.
6. В чому полягає своєрідність риторичної науки?
7. Дайте визначення діалогу і монологу.
8. Назвіть десять основних форм (родів) ораторського монологу.
9. Майстрами якого виду красномовства вважаються А. Коні, М. Карабчевський?
10. Ознакою якого суспільства вважається перехід від повчального монологу до гострого діалогу?
11. Коли зародилося вчення про види, принципи і правила діалогу (полеміки)?
12. Назвіть три основних базових поняття теорії діалогу.
13. Які різновиди і аспекти діалогу ви знаєте? Назвіть їх і дайте їм визначення.
14. Які вимоги висуває сучасність до публічної діяльності лідерів? Як ці вимоги залежать від етнічної культури, представником якої є лідер?
15. Які основні жанри красномовства подарувала світу проза Київської Русі?
16. Яку роль відіграє слово у формуванні духовної культури особистості і суспільства взагалі?

## Додаткові завдання

### Завдання. Рольова гра.

#### 1. «Митниця»

З-поміж учасників гри вибираються два «працівники митниці» і два «іноземця». «Митники» залишаються у кімнаті, а «іноземці» виходять з неї. Завдання перших полягає в тому, щоб організувати бесіду «іноземцям» так, аби з'ясувати, хто з них «провозить заборонений товар». «Товаром» можуть бути, наприклад наркотики. Зрозуміло, все це не реальні речі, а ігрові символи. Так «багажем» можуть бути дві книги, з якими «іноземці» підходять до «митників» і ведуть бесіду, а «наркотиками» – вкладений в одну з книг лист чистого паперу. «Митники» не мають права брати ці книги в руки

і листати їх. Вони повинні вирішити завдання, завдяки лише своїй спостережливості, інтуїції, праву ставити будь-які запитання, умінню аналізувати отриману інформацію як з погляду змісту, так і невербальних засобів спілкування.

Доки «митники» міркують щодо дій «іноземців», ті, хто за дверима, придумують легенду: з якої країни вони приїхали, з якою метою, на який період запланований їх візит і т.д. Головне завдання «іноземних гостей» полягає в тому, щоб у ході розмови не викликати підозру «митників» і розповісти таку легенду, яка допоможе відвернути увагу «митників» і перешкодить їм ухвалити правильне рішення. Наприклад, сентиментальна або гостро сюжетна історія може надовго відвернути увагу «митників».

Під час гри поступово з'ясовується, що вже перші (дії «іноземців», за часту їх «викривають з головою»: той, хто «провозить заборонений товар», починає метушитися, напружений і затиснутий. Лідером бесіди більшості випадків виступає той з «гостей», хто вільний від «контрабанди». Бесіда триває доти, доки «митники» не вирішать, у кого з «іноземців» «заборонений товар». Після того, як відповідь висловлена, інші учасники, які грали роль глядачів, також пропонують свої рішення. І тільки потім «іноземці» зізнаються.

По закінченню гри відбувається загальне обговорення: група аналізує, які відповіді були правильні та чому. З'ясовується, за якими ознаками «працівник митниці» і глядачі визначили, хто з «іноземців» приховував «заборонений товар».

## 2. «Достойна відповідь»

Кожному учаснику гри пропонується продемонструвати різні варіанти відповідей в конкретній ситуації. Наприклад «ваш друг забув повернути вам гроші, узяті у борг на один місяць, а минуло вже цілих три». Загадайте від нього повернути борг, звертаючись до кого-небудь по-різному: а) агресивно, б) невпевнено, в) упевнено – гідно.

Усі члени групи мають взяти участь у цій вправі, причому обов'язково потрібно помінятися ролями.

Зразки для вправи:

– Друг займає у вас час розмовою, а вам потрібно піти. Ви говорите...

– Ваша подруга влаштувала вам зустріч з незнайомою людиною, не попередивши вас. Ви заявляєте їй...

– Друг приводить вас збентежив, розповідаючи у компанії історії про вас. Ви заявляєте йому...

– Ваша подруга просить позичити їй на вечір нове плаття, а вам не хотілося б, щоб дехто міг бачити іншу в цьому платті та порівнювати. Ви говорите...

### 3. «Мудрий вчинок»

Кожна мікрогрупа отримує картку з описом складної ситуації, вчинку винуватиці або винуватця конфлікту й описом стандартного вчинку у відповідь. Група повинна знайти нестандартне рішення переможного виходу з цієї ситуації.

Вас раптово починають уникати одногрупники. При вашій появі стихають розмови. Головний винуватець: так звана краща подруга. Вдаючи вірність, вона вивідує ваші плани та думки, але лише для того, щоб потім спотворити їх та додати пліток. Її мета – ствердитись за ваш рахунок. Звичайна помилка: або не звертати уваги, або влаштувати гучний скандал.

Ваш одногрупник виводить вас з себе своїми уїдливими жартами. Змістом цих жартів є все: ваша зовнішність, одяг, макіяж, зачіска, стиль поведінки, успіхи та невдачі. Звичайна помилка: уїжливо відмітити, що його жарти не смішні та безглузді.

Вас вибрали старостою групи. Ваша одногрупниця не бажає виконувати ваші розпорядження. Винуватиця: незадоволена. Доки ви мали рівні права, відносини були якнайкращі, але, відчужаючи підпорядкованість вона стала справжньою Фурією. Звичайна помилка: відверто поговорити з нею про її неналежну поведінку.

Зазвичай із куратором групи ви спілкуєтесь дуже мирно. Але ви приносите офіційний лист зі спортивного гуртка про необхідність вашої поїздки на змагання, і вона вибухає. Без жодного приводу вона починає кричати про кінець семестру, про те, що група «розпустилася», ніхто не думає про навчання, в думках тільки дискотеки та змагання. Винуватець: некерований холерик. Її раптові спалахи непередбачувані. Звичайна помилка: показати свій страх або замішання, розреветися.

Ви перебуваєте одногрупниками на практиці. Одна з ваших приятельок вічно скаржиться на нездужання і підкидає вам роботу не тільки на робочому місці, й звалює на вас побутовий клопіт: прибирання, миття посуду тощо. Винуватиця: ледарка, яка нахабно ухилиється від роботи. На дискотеці вона може веселитися в повну силу, а вимити тарілку після їжі немає можливості. Звичайна помилка: проявити співчуття і розуміння «не бути дріб'язковим».

У вас є свіжа ідея щодо проведення новорічного вечора. Ви необережно поділилися цією ідеєю з приятелькою, але півгодини опісля, коли вас збирає для розробки сценарію куратор групи, ви зі здивуванням виявляєте, що Марина Ігнатівна висловлює цю ідею, називаючи автором сценарію вашу приятельку. Звичайна помилка: відмовитися від боротьби, тому що з такими «паразитами» боротися марно.

## ТЕМА 15. ПІДГОТОВКА ПРОМОВИ, ЇЇ КОМПОЗИЦІЯ

### Питання теми

1. Як обирати тему, визначати мету?
2. Композиція промови.

**Міні-лексикон:** *промова; композиція промови; схема промови.*

**Література:** основна – [5–8]; додаткова – [15; 31].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Вибір теми, визначення мети.** Будь-яка публічна промова має бути спрямована на вирішення певного завдання. Без такого завдання неможливо скласти гарну промову. В цілому промова повинна бути націлена на вирішення наступних загальних завдань: розвиток пізнавальної діяльності, стимулювання діяльності у певній предметній сфері, формування навичок і установок, інших мотиваційних чинників, ознайомлення з новітніми досягненнями наукової та практичної діяльності у сфері послуг і менеджменту послуг.

Готуючись до підготовки промови, слід розуміти, що в основному її завдання пов'язані з поясненням, інтерпретацією подій, про які слухачам вже відомо з різних джерел. У публічній промові, як правило, систематизуються вже відомі дані, надається передбачувана перспектива розвитку обговорюваного предмета.

Зі сказаного випливає, мабуть, головне правило промови, яке полягає в тому, що не слід обмежуватися перерахуванням і повідомленням фактів, необхідно їх узагальнення та відповідні висновки на їх підставі.

Підготовка промови, її здійснення і аналіз передбачає велику працю. Успіху тут досягає той, хто систематично працює над собою, поглиблюючи знання за фахом, розширюючи кругозір, опановуючи нові знання й уміння.

Робота з підготовки промови передбачає вибір теми, зв'язок теми з актуальною проблематикою, визначення меж і основного завдання промови, ретельний відбір матеріалу, формування плану, пошук необхідної словесної форми, написання тексту промови і її проголошення.

Тема і мета промови є її головними організаційними моментами. Промовець повинен ставити перед собою лише досяжні цілі, конкретизуючи їх щоразу на певну аудиторію. Так, для керівників підприємства тема і мета будуть одні, для звичайних менеджерів сфери послуг – інші.

Мета промови передбачає врахування можливого ступеню впливу, його спрямованість, на посилення або, навпаки, на ослаблення наявних у слухачів переконань, оцінок, установок, а також на їх формування. Мета може

припускати незначні зміни в поглядах слухачів, або ж докорінну зміна їхніх поглядів, тобто перепереконання.

Розрізняють загальну мету промови та конкретизують її приватні цілі («дерево цілей»).

Також необхідно розрізнити: а) пізнавальний та б) мотивуючий бік цільової установки. На основі цих двох сторін цільової установки формується ідейний центр промови, реалізація її завдань.

Мета промови – це основний її конструктивний елемент, її стрижень. Бажано ясно формулювати мету промови і записувати її у вигляді розгорнутої пропозиції, щоб постійно в процесі промови мати її перед собою.

Мета кожної промови повинна найтіснішим чином бути пов'язана з темою, вибір якої становить перший крок у роботі над промовою.

Вибір теми диктується спеціальністю промовця, його особистим інтересом до тієї чи іншої сфери діяльності, а також урахуванням актуальності теми, інтересів слухачів, різних їх категорій.

Для сфери послуг актуальними будуть теми про потреби людини, зв'язок потреб з вибором людиною тих чи інших товарів або послуг, дослідження мотивації і поведінки споживачів, а також формування принципів та культури обслуговування з урахуванням різних психологічних факторів.

Слід враховувати, що інтереси слухачів повністю не усвідомлюються ними самими, тому промовець повинен вміти виявляти ці інтереси, показувати їх слухачам.

Відносно теми і мети виступу слід дотримуватися низки правил і уникати відповідних характерних помилок.

1. Не слід в одній промові намагатися охопити все. Будь-яка тема має можливості як ширшого, так і більш вузького освітлення, залежно від обставин.

2. Тема промови не повинна бути занадто широкою.

3. Тема не повинна бути і занадто вузькою. Будь-яка тема пов'язана з більш широкою проблематикою і може бути узагальнена.

4. Треба чітко встановлювати зв'язок: «тема – проблема».

Попередній план або схема промови вбереже від нераціональної витрати сил і часу, сконцентрує на головному, необхідному. Попередня схема – це методичний інструмент на час розробки теми. Вона є тим організуючим початком попередньої роботи, яка являє собою нарис головних думок промови, приблизних її частин, порядку їх представлення. Це попередній нарис того, що слід зробити під час підготовки промови, і того, що потрібно не забути сказати під час самої промови.

У такій схемі, крім перерахованого, вказуються зв'язки і залежності частин майбутньої промови.

Орієнтовна попередня схема промови, її підготовки може містити у собі наступні групи питань:

1. Поняття, категорії, теоретичні положення, принципи, закономірності, які стосуються теми.

2. Історичні відомості про відповідну проблему.

3. Досвід, накопичений практикою сфери послуг з даного питання, результати аналізу цього досвіду.

4. Завдання, пропозиції, перспективи, висновки по темі.

Як правило, робоча схема пишеться у довільному вигляді, але зазвичай не перевищує восьми-десяти пунктів. Інакше вона стає занадто громіздкою.

Для підготовки невеликої презентації, наприклад, також досить використовувати вісім-десять слайдів.

Складається схема виступу перед зверненням до конкретних джерел з теми. Це приблизний план того, що належить зробити при підготовці промови.

Збір і відбір матеріалу для промови, насамперед необхідні факти, є її змістовною основою. Без такого матеріалу не може бути ніякої промови. Не можна говорити про щось, що не зібравши і не відібравши відповідного матеріалу, не вивчивши його. Відповідно, для підготовки вдалої промови треба звернутися до вивчення відповідної літератури.

Література, джерела виступу припускають великий обсяг роботи з ними.

Підбираючи літературу, окреслюючи коло джерел, необхідно уникати так званого «парадоксу промовця», який полягає в тому, що не можна скласти стрункий план промови до того, як джерела вже вивчені, а щоб відібрати джерела, потрібно вже мати план. Вихід дає згадана робоча схема, або попередній план промови, її підготовки. Саме в ньому мають бути відображені у відповідності з темою основні категорії джерел, які будуть залучені в ході підготовки промови.

Серед джерел практично з будь-якою тематики слід розрізняти: довідкову літературу, бібліографічну літературу, книги, статті, архівні документи тощо. У свою чергу, довідкова література включає в себе: енциклопедії, енциклопедичні словники, галузеві словники, статистичні збірники, збірники таблиць, формул, бібліографічні покажчики, оглядові роботи з різних галузей науки й практики.

Робота над джерелами передбачає звернення до систематичних каталогів (по галузях), предметних покажчиків (з окремих питань, актуальній темі), довідково-бібліографічних посібників, що містять огляд книг і статей.

У коло джерел, потрібних промовцю, як правило, включаються: література, джерела за фахом; художня література, вітчизняна та зарубіжна. Ці джерела вчать образності, володінню словом, розвитку вміння спостерігати явища життя. У них представлений арсенал засобів для ілюстрування та конкретизації теоретичних положень. Науково-популярна



література. До неї вдаються для того, щоб бути в курсі нових досягнень, мати загальне уявлення про проблеми.

Однак, за роз'ясненням слід звертатися до серйозних спеціальних робіт. Періодичні джерела (періодика) поділяються на книги і статті для перегляду, для більш уважного читання, для вивчення.

Приступаючи до вивчення конкретної книги, конкретного джерела, дуже важливо врахувати наступне: автора (авторів), видавництво, рік і місце видання, анотацію, зміст, передмову, післямову, висновки.

При читанні літератури потрібно звертати увагу на теорію питання, аргументацію того чи іншого вирішення, значення теми, її актуальність, врахування інтересів, запитів майбутніх слухачів.

Існують загальні правила роботи з літературою:

1. Критично оцінювати прочитане. Записувати власні міркування, що виникають при читанні, ці записи стануть в нагоді при підготовці тексту виступу.

2. Відзначати при читанні незрозумілі місця, щоб повернутися до них повторно.

3. Чим більше прочитаного, тим більш цікавий, добротний матеріал може бути відібраний.

4. Переглядати новітні видання з теми, проблеми.

5. Над джерелами працювати систематично. Перерви вимагають часу на відновлення прочитаного в пам'яті.

6. При читанні концентруватися на питаннях плану-схеми, не допускати розкиданості і розпорошеності.

7. Уникати безсистемності у підборі та вивченні джерел.

8. Записувати свої зауваження, як про позитивні, так і про негативні якості джерел.

9. Обмірковувати питання з різних боків, домогтися твердого розуміння прочитаного і перечитати.

Наочними засобами промови можуть бути діаграми, макети, карти, картини, таблиці, схеми і т.д., виконані в різному матеріалі.

Технічними засобами є: проекційна апаратура, звукова апаратура, телебачення, кіно, відео і т.п.

Використовуючи ці та інші засоби, варто поступати таким чином:

1. Підбирати засоби наочності заздалегідь. Продумувати технологію їх застосування. Відзначати в плані (тезах, конспекті, тексті) моменти звернення до тих чи інших засобів наочності.

2. Використовувати засоби наочності для ілюстрації основних, найбільш важливих питань.

3. Звертатися до схеми (діаграми, креслення тощо) тоді, коли слухачі засвоїли суть питання.

4. Дотримуватися міри у застосуванні наочних посібників.

5. Відтворення повинно бути достатніх розмірів, щоб було видно, або чуто у всіх кінцях приміщення.

6. Максимально використовувати посібники з місцевим, близьким слухачам матеріалом. Вони дають, як правило, дуже високий ефект впливу.

7. Демонструвати посібники рівномірно по ходу промови.

9. Перевіряти організаційні моменти напередодні промови: справність апаратури, готовність помічників тощо.

Головною ознакою гарної промови, безумовно, є відповідний зміст. Зміст, при цьому, повинен відповідати низціряду вимог:

1. Зміст промови повинен враховувати сучасні досягнення науки і практики (науковість).

2. Зміст має бути пов'язаний з найважливішими практичними та пізнавальними проблемами.

3. Матеріал промови повинен викладатися логічно й доказово.

4. Зміст промови повинен відрізнятися новизною. Мається на увазі новизна, насамперед, за формою викладу, новизна інтерпретації, трактування фактів, своєрідність оцінки промовцем обговорюваного предмета.

5. Промовець повинен проявляти особисту зацікавленість в обговорюваних питаннях, завданнях і їх вирішенні. Аудиторія завжди добре відчуває, чи пов'язаний промовець з життям, чи говорить про ті питання, над якими сам розмірковує, або ж його промова побудована лише на загальних міркуваннях, на другорядному матеріалі, а сам він особисто далекий від предмета обговорення.

Що стосується ефективності промови, то її можна оцінювати за наступними критеріями:

1. Відповідність впливу промови її меті та завданням.

2. Ступінь і характер активності слухачів під час промови.

3. Ступінь впливу почутого як на інтелект, так і на почуття слухачів.

На усіх стадіях підготовки і здійснення промови потрібно пам'ятати, що головне в промові – це не тільки логічний та інформаційний, але насамперед емоційний та мотиваційний вплив на слухача. Для цього потрібно не тільки досконало володіти матеріалом і принципами його композиційного розташування, а й вміти впливати на аудиторію.

Почуття аудиторії – це якість, яку повинен розвивати в собі кожен промовець. Для цього потрібно збирати відомості про аудиторію майбутнього виступу, враховувати такі риси аудиторії, як її однорідність або неоднорідність, спеціальність, освітній рівень, приблизне коло інтересів, її зв'язок з проблематикою виступу, демографічні особливості. Все це буде додатковою гарантією від помилок, зокрема, від помилок у вигляді розрахунку на когось так званого «середнього слухача». Інакше кажучи, виступаючий повинен проявити турботу про відповідність свого виступу потребам та інтересам слухачів, а також їх можливостям.

Оцінюючи ставлення слухачів до теми промови, треба для себе з'ясувати, наскільки вона важлива для слухачів, який ступінь їх знайомства з темою, які джерела їх інформації за темою. Важливо також врахувати такі моменти, як сприяння або, навпаки, несприяння промови часу та обставинам. І окремо врахувати ставлення аудиторії до самого промовця.

Важливо пам'ятати про те, що, наприклад, вікова аудиторія воліє струнку логіку доказів, вона гостро реагує на слабкість аргументів, на розбіжність слова і справи. Молодіжна аудиторія – наймасовіша. Для молодіжної аудиторії особливе значення мають емоційність виступаючого, виразність, активне використання технічних засобів і наочних посібників. Молодіжна аудиторія особливо активно оцінює особистість промовця.

Кожному, хто готується до виступу, важливо розвивати в собі навички спостереження за аудиторією, вчитися налагоджувати і підтримувати контакт з нею.

Композиція промови будується за певними правилами і принципам.

Промовець повинен уміти провести через весь процес роботи над виступом певний організаційний, структурний початок. Це полегшує слухачам засвоєння матеріалу, надає матеріалу композиційну єдність, забезпечує узгодження і гармонійність частин виступу.

На самому загальному рівні прийнято виділяти три основних композиційно-логічних частини будь-якої промови:

1. Вступ, або введення.
2. Головна, або основна частина промови, що представляє собою виклад основного матеріалу за темою.
3. Висновок, або висновки.

Ця трьохчастинна структура усної, як, втім, і письмової, промови склалася ще в античності. Біля її витоків ми зустрічаємо імена таких видатних ораторів, як Демосфен, Цицерон, найбільших представників ораторського мистецтва давнини і наступних епох.

Слід, однак, відразу звернути увагу на те, що, у свою чергу, кожна з цих трьох частин, має свою власну, внутрішню організацію, або структуру, і тому необхідно обумовити композиційні особливості не тільки промови в цілому, але й кожної окремої її частини.

Вступ необхідний в кожній промові. Це диктується необхідністю з чогось почати, привернути увагу слухачів, налагодити контакт з аудиторією.

Власна структура вступу може включати в себе наступні елементи:

1. Вступне зауваження.
2. Формулювання конкретної мети промови для слухачів, на відміну від власних цілей промовця.
3. Огляд головних питань теми промови, якщо промова досить тривала.

Як свідчить практика, майже у всіх випадках промова вдається або не вдається, навіть провалюється в перші кілька хвилин. Тому особливу увагу потрібно звернути на вступ і вступне зауваження.

Промовець повинен заздалегідь продумати варіанти вступного зауваження. Це завжди повинно бути щось цікаве і, бажано, близьке аудиторії, наприклад, повідомлення чогось не зовсім звичайного, особлива постановка питання або спеціально підібрана цитата оригінального автора.

Почати промову можна також одним із наступних способів:

- а) повідомлення теми і основних питань; характеристика їх теоретичного і практичного значення;
- б) пряме запрошення до спільного обговорення, пошуку відповідей на поставлені запитання;
- в) коротка характеристика суті питання, формулювання основної думки виступу;
- г) вираз свого ставлення до присутніх, зазвичай позитивного, або навіть підкреслено позитивного, та інші.

Слід мати на увазі, що гумористичне і особливо іронічне начало, а також просто багатообіцяючий початок вимагають особливої обережності.

Вступ передбачає дотримання ряду правил. Ось їх приблизний перелік:

1. Готуйте вступ заздалегідь.
2. Особливо ретельно готуйте першу фразу (правило першої фрази).
3. Перші слова виступу рекомендується записувати і іноді навіть, залежно від обстановки, прочитувати дослівно, щоб подолати хвилювання.
4. Особливо вибирайте звернення до слухачів «Друзі!», «Колеги!», «Співгромадяни!» і т.д. і т.п.

5. Прагніть до лаконічності, не затягуйте вступу. Найчастіше для вступу достатньо 3–4 хвилин – спокійне читання приблизно однієї сторінки друкованого тексту. У тривалій промові – більше години – вступ робиться в межах 5–7 хвилин.

Основна частина промови орієнтована на виявлення головної ідеї і відповідної організації матеріалу в розрахунку на певний склад слухачів.

Головна частина промови являє собою процес виявлення характеристик явищ, що відносяться до теми, розгляд найбільш важливих, складних і нерідко дискусійних моментів теми, встановлення необхідних зв'язків між явищами і фактами. Такий підхід веде до дійсного розкриття теми в цілому.

Головна частина кожної промови повинна бути пов'язана з викладом головного ж змісту теми, його аналізом, узагальненням, обґрунтуванням висунутих при цьому положень, тез.

У побудові головної частини промови особлива роль належить плану і композиції промови. Реалізація того й іншого припускає наявність матеріалу, знання аудиторії, наявність чіткої мети промови.

План промови являє собою результат вирішення задачі з розбивки, розподілу теми промови на певні частини.

Композиція промови являє собою, зі свого боку, спосіб розташування матеріалу, його частин, реальну послідовність їх викладу.

Складання плану дозволяє виділити те, що має ввійти до складу даної конкретної промови, а композиція цієї ж промови визначає порядок розташування виділених планом частин і навіть може змінюватися вже в ході даної промови, якщо того вимагають обставини.

Втім, у реальній практиці підготовки промов композиція і план настільки тісно пов'язані один з одним, що розробляються завжди одночасно.

План головної частини промови зазвичай зводиться до 3–4 основних розділів, найзагальніших, які пов'язані з вузловими, головними для розкриття теми питаннями. Якщо претендентів на роль основних розділів виступу більше трьох-чотирьох, то це, як правило, свідчить про недостатньо вільне володіння матеріалом з боку промовця.

Розрізняють план короткий, або простий, і розгорнутий, або складний.

Короткий план складається з кількох розділів, в яких в стислому вигляді сформульовані основні майбутні питання промови без їх деталізації. Розгорнутий план припускає розбивку основних питань на підпитання, а підпитання, можливо, на ще більш деталізовані пункти.

Розгорнутий, чи складний план – це докладний план. Такий план сприяє творчому живому викладу, дозволяє уникати порушень послідовності викладу, підтримує цілісне бачення обговорюваної теми.

Остаточний план виступу, до речі, рекомендується писати з урахуванням різних попередніх схем викладу, що включають різні власні міркування промовця, які з'явилися при вивченні зібраного матеріалу. Текст же виступу, якщо це буде потрібно, рекомендується записувати за остаточним планом.

Якщо під композицією розуміти логіку розвитку, розгортання теми, продиктовану особливостями тієї чи іншої аудиторії, особистими авторськими уподобаннями, то правомірний наступний підхід, який диктується основними логічними законами, що лежать в основі логічної стратегії виступу: тема повинна розглядатися в якості деякої мислимої складної предметної області, що вимагає певного розбиття, розподілу, внутрішнього розрізнення. Розділи викладу, намічені планом, повинні розглядатися в якості частин, або членів розподілу вихідної предметної області. Ідея ж виступу повинна розглядатися в якості підстави для поділу, розбиття, розрізнення частин мислимої предметної області. Все це, у свою чергу, передбачає врахування спеціальних логічних правил, які стосуються логічної операції розподілу обсягу поняття.

При цьому слід також дотримуватися низки чисто методичних правил:

1. Складні питання повинні отримувати в плані повне розгорнення.

2. Питання, що добре відкладаються в пам'яті, можуть бути позначені однією-двома фразами, або навіть окремими словами.

Промовець має право розглядати одні питання докладніше, інші в загальних рисах, треті і зовсім опустити. Але при цьому обов'язково має даватися обґрунтування, чому розглядаються одні питання і опущені інші.

4. Питання, що стоять близько одне до одного, по можливості повинні об'єднуватися.

Основні правила композиції основної частини:

1. Думки повинні бути пов'язані логічно, витікати одна з іншої, доповнювати одна одну (послідовність).

2. Враховуючи, що сильні доводи, нова інформація завжди привертають увагу, необхідно робити сильний початок, емоційні «аргументи» поміщати в середині викладу, найсильніші аргументи наводити наприкінці (посилення).

3. Домагатися максимальної узгодженості структури промови і її змісту. Розбивка викладу на пункти і їх послідовність повинні впливати з самого матеріалу, диктуватися ним (органічна єдність).

4. Використовувати мінімум слів, фактів, доказів, тільки те, що веде до розкриття теми, з'ясування її сутності (економія засобів).

5. Виділяти головну проблему, весь матеріал групувати навколо неї.

6. Чергувати зіставлення та інтерпретацію фактів з висновками.

7. Прагнути до визначеності викладу: виклад має бути ясным, чітким, конкретним, не містити двозначностей.

8. Принципово і послідовно відстоювати свої позиції.

9. Якщо промова тривала, розділяти головну її частину на тимчасові розділи, розраховані на 10–15 хвилин. Це істотно полегшує як роботу самого виступаючого, так і засвоєння почутого аудиторією.

Без заключної частини промова сприймається як щось незакінчене, незавершене. Висновок обов'язково повинен плануватися так само, як і вступ, заздалегідь. Його основне призначення полягає в тому, щоб допомогти осмисленню почутого. Досягається це виділенням ідеї, ядра виступу, необхідним завершальним узагальненням матеріалу, формулюванням теоретичних і практичних висновків.

Висновок повинний закріплювати і посилювати враження від викладеного, ставити перед слухачами завдання, викликати у них схильність до певних дій і вчинків.

Відносно висновку можна порекомендувати дотримуватися таких правил:

1. Не допускати у висновку численних дрібних додавань, як наприклад: «закінчуючи, я хотів би сказати ...» і т.п.

2. Правильно розраховувати тривалість промови. Ніколи не говоріть, що не встиг вкластися і тому змушений закінчувати (дуже груба помилка, що, на жаль, часто зустрічається).

Головними завданнями заключної частини промови є необхідність підсумувати сказане, зробити висновки; посилити інтерес до предмета промови; закріпити враження від промови.

Висновок не повинний містити додаткових нових відомостей, думок. Він має дати можливість слухачам пригадати зміст промови (на слух не все добре запам'ятовується), повинний "закруглити" мову. Головна вимога до висновку: останні фрази повинні активізувати слухачів, якщо навіть йшлося про важкі питання, тому висновок може містити заклик до якоїсь дії. Наприкінці висновку можна висловити подяку слухачам за увагу.

### **Питання для обговорення**

1. Дайте визначення публічному мовленню. В чому полягає його своєрідність?
2. За якими якісними характеристиками розглядається публічне мовлення відносно інтегративності риторики?
3. Назвіть якості розумового аспекту публічного мовлення. У яких якостях виявляється книжковий характер мовлення?
4. Виходячи з концепції сучасної риторики, назвіть етапи мисленнево-мовленневої публічної діяльності.
5. Назвіть п'ять основних ораторських талантів, які сформулював Цицерон.
6. Які напрямки включає в себе процес формування та розвитку мисленнево-мовленневої діяльності оратора?
7. Аристотель та його учні визначили фази риторичної діяльності. Назвіть їх.
8. Дайте визначення терміну «концепція».
9. Назвіть послідовність дій процесу розробки концепції.
10. Розкрийте риторичне поняття «проблема». Які існують критерії відбору проблем в процесі розробки концепції?
11. Назвіть способи систематизації знань про предмет.
12. За якими системними групами ознак ми вивчаємо портрет аудиторії?
13. До якої системної групи ознак відносяться – стать, вік, національність, освіта, професія, склад сім'ї?
14. Які ознаки характеризують поведінку декількох суб'єктів одночасно? До якої групи ознак вони відносяться?
15. Дайте визначення мотиву поведінки. Охарактеризуйте три основних мотиви.
16. Назвіть види потреб аудиторії для сприйняття інформації. Розвиток якого виду потреб виводить людину на усвідомлення основного соціологічного

закону – розвитку себе не за рахунок інших, а разом з іншими.

17. Класифікуйте за типами реакцію суб'єкта (аудиторії), яка сприймає інформацію.

18. Як ми оцінюємо рівень розуміння предмета мовлення при створенні психологічного портрета аудиторії.

### Додаткові завдання

#### Завдання. Аналітична оцінка

1. Як аудиторія зустріла оратора? – Доброзичливо, байдуже, недовірливо, неприязно, з відкритою ворожістю.

2. Як розпочалася промова? Чи боявся оратор чи тримався упевнено? Чи викликала ввідна частина інтерес, пожвавлення, настороженість, байдужість, неприйняття?

3. Чи відбувалася доповідь відповідно до плану, чи уклався оратор у відведений йому часі? Чи доводилося скорочувати виступ, змінювати послідовність? Якщо так, то чому?

4. Як можна охарактеризувати настрої аудиторії упродовж промови: чи були ознаки зацікавленості, які саме і чи посилювалися вони під час слухання? Коли з'явилися ознаки втоми слухачів або втрати інтересу, і які? Які були наявні ознаки незрозуміння або, навпаки, інтересу та захоплення?

5. Якщо аудиторія реагувала на промову негативно як в цілому, так і по її окремим частинам, то чим це могло бути викликано?

6. Чи допустив оратор помилок, повторів, чи використовував невдалі обороти мови?

7. Як він сам оцінює вибір теми, її розкриття, свою позицію, побудову (композицію) виступу, його початок, кінець, логіку, висновки? Чим пояснити незадоволеність слухачів?

8. Як сам оратор оцінює свою промову, дихання, інтонації, чи не було зайвої напруги, млявості, спрощення, фамільярності, чи вільно він тримався, чи не зло вживав жестами й мімікою? Корисно послухати, що говорять слухачі – люди відверті.



## ТЕМА 16. ОСНОВНІ ПРАВИЛА ЕФЕКТИВНОГО ВИСЛОВЛЮВАННЯ ТА САМОВИРАЖЕННЯ

### Питання теми

1. Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні.
2. Правила конструктивної критики під час мовного спілкування.
3. Критерії успішної промови.

**Міні-лексикон:** *самовираження, самоактуалізація, самоствердження, конструктивна критика, самокритика, софізм, алегорія, заклик.*

**Література:** основна – [5–8]; додаткова – [15; 31].

### Короткий зміст навчального матеріалу

**Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні.** Спілкування можна розглядати як область самоактуалізації особистості, одну зі сфер буття, яку особистість прагне організувати у відповідності зі структурою своїх особистісних смислів, реалізуючи цю потребу в просторі міжособистісних відносин.

Самоствердження і самоактуалізація в спілкуванні, таким чином, зачіпають глибинні структури особистості, допомагають виробляти відповідні моделі поведінки.

Саме у спілкуванні, діалозі з іншими відбувається реалізація власного Я, відбувається процес становлення і утвердження особистості.

Самоствердження повинно забезпечувати гармонійну комунікацію з іншими людьми, що особливо важливо в професії менеджера і фахівця в сфері послуг.

Психологічний аспект привабливості особистості найбільш виразно проявляється саме в спілкуванні, його можна формувати протягом тривалого часу. Психологічна привабливість – це здатність до контакту з іншими людьми, спрямована не так на негативне, як на позитивне самоствердження. Самоствердження за своїм психологічним змістом пов'язане з прагненням до задоволення потреби у визнанні. Для професійної діяльності важливе значення має така форма самоствердження і самоактуалізації, як прагнення до визнання у вигляді спрямованості до відповідної високої оцінки професійної компетенції.

Самоствердження проявляється у психологічній готовності до діалогу. Майстерність діалогу – це не просто набір технологічних прийомів і умінь. У цьому процесі органічно поєднуються психологічна та моральна позиції особистості. Важлива психологічна ознака спілкування як діалогу –

встановлення відносин, які припускають духовну спільність, взаємну довіру, відвертість, доброзичливість. Тільки в цьому випадку розвивається всебічне, об'ємне бачення даного предмета, відбувається відхід від сприйняття своєї точки зору як єдино можливої.

Для фахівця сфери послуг при роботі з клієнтами важливо зайняти таку позицію, щоб споживач бачив людину, яка готова прислухатися, припускає іншу думку, в дискусії не відкидає пропозиції опонента.

Емоційно-експресивне забарвлення мовлення має на увазі не тільки просте називання понять, але й відображення ставлення до них мовця. З цієї причини емоційну лексику часто називають оціночною або емоційною. Однак важливо розуміти, що самі по собі емоційні слова можуть і не містити оцінки. Так само і навпаки – слова, де оцінка є самим їх лексичним значенням, можуть не належати до емоційної лексики (хороший, поганий, радувати, ляяти). Правда, у другому випадку оцінка є не емоційною, а скоріше інтелектуальною, логічною.

Головною відмінною рисою емоційної лексики є все ж факт накладення емоційного забарвлення на самостійне лексичне значення слова. Така лексика виражає відношення самого мовця до згаданого явища.

Підвищення емоційної компетентності і поліпшення взаєморозуміння в спілкуванні передбачає освоєння техніки формулювання Я-висловлювань, а також її застосування в конфліктних і важких ситуаціях, як конструктивного способу вираження своїх емоцій і переживань.

Як відомо, реклама продуктів і послуг не обходиться без використання такої лексики, в основному націленої на підкреслення достоїнств і применшення недоліків того чи іншого товару або послуги.

**Правила конструктивної критики** під час мовного спілкування важливі як під час роботи у колективі, так і у зовнішньому спілкуванні з клієнтами.

Дослідники розрізняють три загальні напрямки такої критики – зверху, знизу і зсередини (самокритика). Кожен з них має свою специфіку та форми вираження.

Критика зверху розвивається безперешкодно, але й тут є свої проблеми. Вони зводяться до міри й такту. Постійні дріб'язкові докори деморалізують працівників, підривають віру в свої здібності й справедливість керівника.

У виборі форм і методів критики підлеглого досвідчені менеджери завжди враховують його вік, стать і темперамент. Відомо, наприклад, що жінки більш чутливі до зауважень, ніж чоловіки. Холерики більш збудливі, ніж флегматики.

Практика свідчить, що найбільше перешкод у критиці знизу. Негативне ставлення до неї досить поширене. Все ж слід мати на увазі, що сучасний трудовий колектив будь-якого підприємства чи установи складається з високоосвічених працівників. І коли хтось із них виступає з конструктивною

критикою на адресу свого керівника, то він дійсно стурбований станом справ й намагається підвищити якість управління. Якщо керівник прислухається до зауважень, то у підлеглих зміцнюється відчуття причетності, а разом з тим зростає й повага.

При самокритиці люди часто схильні переоцінювати свої здібності. Щоб уникнути цього, треба навчитися сприймати критику в позитивному контексті, як конструктивний елемент управління, що створює атмосферу довіри й творчого пошуку.

Перш ніж критикувати підлеглого за недоліки в роботі або виконанні конкретного доручення, корисно поставити такі запитання:

1. Чи усвідомив зміст завдання (чи своїх функцій) співробітник? Можливо, невдача пов'язана з недостатнім розумінням.

2. Виконати роботу можна по-різному. Щоб критика була конструктивною, Ви повинні замислитися над тим, чи акцентували Ви увагу підлеглого на бажаній якості результатів.

3. Наскільки новим і несподіваним було Ваше завдання для людини? Який у нього досвід у виконанні аналогічних видів робіт (вирішення проблем)?

4. Дуже важливо врахувати так званий суб'єктивний фактор. Які особисті й професійні проблеми могли негативно позначитися на якості виконання завдань?

Характеристики робочих завдань, незважаючи на зовні однакове словесне вираження, можуть згодом змінюватися: наприклад, вимагати використання нових інструментів, включати нові фактори й емоційні стани, про які навіть згадки не було на момент доручення чи наказу.

Все це треба враховувати під час конструктивної критика, акцентуючи увагу як на психологічному емоційному стані, так і на низці засобів мовного вираження критичних зауважень.

**3. Критерії успішної промови** полягають в тому, щоб справити враження на аудиторію, досягти поставленої мети і донести головні думки до кожного слухача.

Раніше ми розглядали підготовку та композицію виступу, однак важливим чинником успіху виступу є також презентація оратора – прийоми техніки акторської майстерності в поєднанні з різноманітними психологічними прийомами.

Фахівці з ораторського мистецтва, риторики відмічають, що поза і жести промовця можуть розповісти набагато більше, ніж сам промовець зі своєю презентацією. Поза і жести розкажуть аудиторії, який оратор перед ними: впевнена у собі людина, відкрита, харизматична або навпаки – замкнена особистість, яка сама не вірить у те, що говорить.

Передумова успішної промови – довіра аудиторії до промовця. Якщо аудиторія довіряє промовцю, то сприймає його слова не поверхово, а

пропускаючи через себе; вона відкрита і готова до змін, яких добивається оратор, прихильна до нього і висловлює позитивні емоції.

Можна навести кілька практичних правил, що характеризують позу і жести оратора.

1. Перш ніж почати виступ, слід звернути увагу на поставу: спина повинна бути пряма, підборіддя дивиться вгору, плечі розправлені. Впевнені в собі люди завжди мають правильну поставу, а сутулість, опущення плечей говорить про слабкий характер, невпевненість і схильність до депресії, такий тип оратора не викличе довіри аудиторії і виступ не справить належного ефекту.

2. Рухайтесь впевнено, у ваших рухах не повинно бути нічого метушливого. Поверніться до аудиторії, окиньте поглядом весь зал від першого ряду до останнього, зліва направо. Подаруйте свою персональну увагу якомога більшій кількості людей. Так ви налагодите зоровий контакт. Обов'язково посміхніться, зробіть це максимально щиро, щоб встановити позитивний настрій і завоювати симпатію слухачів.

3. Для ораторів існує поняття «головна стійка», тобто те положення, в якому ви будете перебувати під час виступу, і якщо будете рухатися під час виступу, то не забувайте повертатися в це положення.

4. Головна стійка оратора – це стійка, з якої треба починати мову і проводити більшу частину часу на сцені.

Розберемо основну стійку. Ноги повинні бути на ширині плечей, ні ширше, ні вужче. Хребет розпрямляється, постава пряма. Вагу тіла переносимо на шістдесят відсотків на передню ногу. З'являється легкий нахил корпусу вперед, вектор на публіку. Наче б то ви пішли вперед, але призупинилися. Передньою ногою вважається та нога, на яку вам зручніше переносити вагу тіла. Це треба підібрати за відчуттями. Руки вздовж корпусу, лікті трохи притиснуті, долоні злегка розгорнуті на публіку.

Врахуйте, що руки вздовж корпусу тільки спочатку, поки ви ще не почали говорити. Коли включається мова, то і руки повинні її підтримувати виразною жестикуляцією, допомагаючи оратору висловлювати свої думки. Підборіддя трохи вище лінії горизонту. Очі спрямовані на публіку. На обличчі готовність до усмішки, напівпосмішка. Для того щоб показати свою значимість і викликати повагу аудиторії, необхідно контролювати максимально допустимий простір. Обов'язково займіть місце в центрі.

5. Не поспішайте відразу ж починати говорити. Обов'язково зробіть паузу. Використовуйте паузу настільки, наскільки ви вважаєте за необхідне, щоб підготувати себе психологічно і налаштувати аудиторію на спілкування з вами. Пауза також вам допоможе за декілька секунд вивчити простір навколо вас, визначити, як ви його будете використовувати.

6. Під час виступу необхідно рухатися. Намагайтеся переміщатися невеликими кроками сценою. Коли озвучите головну думку свого виступу –

можна наблизитися до слухачів, щоб підкреслити важливість інформації; задаючи питання аудиторії, відійдіть трохи назад, так ви знизите психологічний тиск в цей момент. Все це допоможе вам «оживити» свій виступ, зробити його більш динамічним.

Одним з важливих структурних елементів промовця є міміка і жести. Міміка і жести супроводжують думку оратора, наочно її демонструють, прояснюють підтекст сказаного.

Міміка відображає настрій того, хто говорить, його ставлення до предмета обговорення. Супровід мови відповідними рухами м'язів обличчя визначає ширість того, хто говорить, рівень зацікавленості змістом сказаного. Міміка супроводжує і доповнює вербальну мову.

Допомагають отримати найбільш цілісне уявлення про оратора і в чималому ступені визначають успіх його виступу – жести. Жести можуть бути відритими і закритими. Відкриті жести – це розкриття рук долонями вгору, це жест ширості і відкритості. Використання відкритої жестикуляції сприяє налагодженню контакту з аудиторією, створення довірчих відносин та формування передумов для подальшого спілкування. Вчіться імпровізувати. Не забувайте, що головне, це гармонія ваших жестів, тону й мови, так ви будете виглядати природно і органічно.

Найкращі жести – на рівні грудей. Вони створюють відчуття сили, спокійної владності і впевненості в собі. А дотики до тіла, волосся і обличчя створюють враження невпевненості і заклопотаності.

Тренуйтеся перед дзеркалом. Можете записувати свої виступи на камеру, це допоможе оцінити себе з іншого боку, проаналізувати використані жести, визначити жести для систематичного відпрацювання.

Закриті жести – це всі рухи, маніпуляції руками у напрямку до себе і долоні, «заховані» від глядачів.

Для використання правильної жестикуляції під час публічних виступів можна визначити наступні правила:

Симетрія. Жестикулювати слід двома руками, тому що якщо людина жестикулює тільки однією рукою – то це часто виглядає неприродно.

Широта. Не бійтеся використовувати широкі жести під час виступу. Це допоможе вам підкреслити вагомість інформації, постати перед аудиторією відкритою людиною, впевненою у собі.

Не забувайте відривати лікті від боків, щоб не було ніякої скутості і скутості у ваших жестах.

Закінченість. Вільно жестикулюйте під час виступу і, якщо народжується новий жест, надайте йому шанс на існування, не переривайте цей процес.

Жести, яких треба уникати під час публічних виступів або жести-паразити:

1. Промовець виходить і стає в позу з руками за спиною.

Створюється враження ніби людина щось ховає за спиною. Такі жести говорять про те, що виступаючий закритий, скутий. Руки за спиною підсвідомо асоціюються з небезпекою.

2. Оратор виходить і стає в позу з руками, схрещеними на грудях в позі Наполеона. Такий жест продемонструє аудиторії гордовитість, перевагу оратора над слухачами.

3. Руки оратора схрещені не ззаду, а спереду нижче пояса: «поза футболіста». У такій позі читається закритість.

4. Руки в кишенях. Така поза виглядає відверто вульгарно і з точки зору аудиторії є грубим порушенням етикету, після якого доповідач просто не сприймається серйозно публікою.

Таким чином, осмислене застосування психологічних прийомів допоможе виступаючому домогтися успіху в публічних виступах, і стати гарним оратором.

Як відомо, підготувавши матеріал для промови, і склавши план, необхідно перейти до наступного важливого етапу – змістовного оформлення мови. Для цього в мистецтві публічного виступу існує багато різних ораторських прийомів. Всі вони спрямовані на поліпшення сприйняття мови слухачами. Розглянемо ці прийоми докладніше.

Порівняння є основним прийомом в ораторському мистецтві. Одне з базових правил риторики свідчить, що все абстрактне необхідно представляти наочно за допомогою порівнянь і прикладів, а також образів і коротких оповідань-ілюстрацій, які додаються в текст виступу. Особливо це важливо в тих випадках, коли Ви хочете донести до своєї аудиторії числову інформацію. Наприклад, Вам потрібно сказати слухачам, що у Світовий океан виливається щорічно близько десяти мільйонів тонн нафти. Щоб аудиторія краще уявила собі цю величезну кількість, можна сказати, що для перевезення цього обсягу нафти потрібен був би залізничний потяг довжиною від Києва до Стокгольму. І нехай представлять собі, як вся ця нафта, цистерна за цистерною, виливається в океан. З іншого боку, не варто перевантажувати мову порівняннями. Досить створити один чи декілька яскравих образів, які залишаться в пам'яті слухачів.

Існує ще один метод порівняння, в основі якого лежить відношення частини до цілого. У мистецтві публічного виступу цей прийом називається синекдоха (перейменування). При використанні цього прийому слово вживається в переносному сенсі – поняття, що означає частину об'єкта, замінює сам об'єкт. Приміром, коли говорять, що Білий Дім і Банкова домовилися з певних питань, це зовсім не означає договір між архітектурними спорудами. Всі розуміють, що мова йде про політичні кола США та України. Синекдоха дає можливість промовцю виразно донести свою думку до аудиторії, залишивши в її пам'яті яскравий зоровий образ.

Алегорія (метафора) – перетворення явища в наочний образ, вона є одним з методів порівняння. На відміну від традиційного порівняння, алегорія передбачає більш творчий підхід. В окремих випадках в якості алегорій використовують навіть невеликі оповідання, що прикрашають мову. Застосовуються алегорії з різними цілями.

Естетична – застосування алегорії для прикраси мови, додання їй яскравості і виразності, або більшої урочистості. «Як ясне сонечко, зійшла свобода над нашою землею».

Аксіометрична – для непрямої передачі своєї оцінки подіям, або ідеям. За допомогою аксіометричної алегорії можна передати своє ставлення дуже яскраво і емоційно. «Круки рвуть труп імперії на частини».

Номінативна – коли предмети, які не мають назви, її привласнюють. Номінативна алегорія може також витіснити назву, або визначення, що вже існують. Таким чином, номінативна алегорія може сприяти збагаченню мови. Застосовується вона найчастіше в поезії, наприклад, «осінь життя» – час настання старості.

Повторення – один з основних принципів запам'ятовування інформації. Повторення глибше закріплює в пам'яті аудиторії основну думку промови, підвищує переконливість мови, допомагає подати нову інформацію, як вже знайому слухачам. Дослівне повторення – використовується дуже рідко, тільки при дослівному цитуванні, або для досягнення ефекту навмисного акценту. Наприклад, Лютер Кінг в кожному реченні своїй знаменитій промові вигукую: «I have a dream!».

Заклик – популярний ораторський прийом, суть якого полягає в тому, що оратор звертається до аудиторії із закликом щось зробити. Заклик потрібно використовувати обережно, і не дуже часто. Застосовується він у тих випадках, коли аудиторія доволі доброзичлива і уважна до оратора і до того, що він говорить. Крім того, заклики повинні бути доречними.

Перехрещування (хіазм). В ораторському мистецтві перехрещення є прийомом, який допомагає лаконічно, емко і барвисто висловити свою думку. Один з найвідоміших хіазмів був сказаний Джоном Ф. Кеннеді, який сказав на інаугурації: «Не питай, що твоя країна може зробити для тебе – запитай себе, що ти можеш зробити для країни».

Антитеза (протиставлення) – ораторський прийом, протилежний порівнянню. Створює різкий контраст, що полягає в протилежності образів, положень, властивостей і так далі. Наприклад, можна протиставити життя бездомного жебрака життю мультимільярдера.

Натяк – використання цього прийому в ораторському мистецтві має сенс тільки при спілкуванні з досить розуміючою аудиторією. Натяк використовується для стимуляції розумової діяльності і інтересу у слухачів.

Перебільшення (гіпербола) – даний прийом застосовувати потрібно обережно, щоб не виглядати занадто емоційно, або пафосно. Застосування гіперболи виправдано в тому випадку, якщо Вам довіряють.

Вставкою називають зауваження, яке робиться як би мимохідь. Але це зауваження може надати сильний відтінок сказаному, і змінити сприйняття аудиторії в потрібну сторону. Приміром, фраза «не мені Вам про це розповідати» долучає слухачів до проблеми, піднятої під час промови, змушує їх відчувати свою причетність до неї.

Риторичне питання – це питання, на яке не потрібно давати відповідь, або відповідь на яке очевидна. Задавати такі питання слід обережно. Спочатку потрібно впевнитися в тому, що аудиторія розділяє Вашу позицію, інакше відповідь може виявитися не такою очевидною, як Вам здається.

Попереднє повідомлення – це короткий огляд того, що Ви хочете донести слухачам. Цей прийом допомагає налаштувати аудиторію на уважне прослуховування Вашого виступу. Цікаве повідомлення у передмові буде потім весь час виступу тримати Вашу аудиторію в передчутті того, що Ви їм розповісте.

Зволікання – паузу, або затягування пояснення суті питання, можна використовувати для розігріву інтересу аудиторії. Зволікання підсилює цікавість тим, що не відразу всі карти викладаються на стіл. Зволікання допомагає нагнати увагу на протязі промови, для того, щоб подати найважливішу інформацію на піку уваги.

Посилення уваги, або підвищення напруги слухачів є наслідком застосування ряду прийомів, таких як попереднє повідомлення і зволікання, а також алегорії, натяки та інші. Також посиленню уваги сприяє повторення. Застосування цих технік в комплексі свідчить про високий рівень ораторської майстерності промовця.

Фреймінгом в ораторському мистецтві називають вміння по-різному викласти аудиторії один і той же матеріал, залежно від цілей оратора і навколишніх обставин. Слово «frame» перекладається з англійської мови як «рамка». Дійсно, як рамка змінює сприйняття картини, так і за допомогою фреймінгу можна змінювати сприйняття теми виступу. Будь-яку ситуацію, будь-яку думку або будь-яку фразу можна сприймати по-різному, достатньо тільки змінити точку зору.

Софізми – є одними з найбільш переконливих, але в той же час і самих сумнівних прийомів ораторської майстерності. Сам термін «sophisma» перекладається з грецької як «майстерність, уміння, виверт, мудрість», і являє собою логічне за своєю структурою висловлювання, що доводить безглузде або невірне твердження.

Софізми підкуповують співрозмовника своєю переконливістю, проте в ході перевірки виявляються замасковані помилкові елементи і помилки.



Таким чином софізм заснований на навмисному порушенні правил логіки, з тим, щоб згодом ввести в оману аудиторію.

4. Мистецтво цитування також необхідно при навчанні прийомам ораторського мистецтва. У якомусь сенсі цитати служать свого роду підкріпленням наведених у промові доказів, які відсилають слухача до посилань на авторитетну думку відомих людей.

З основних помилок оратора-початківця – недостатня кількість або навіть повна відсутність цитат. Деякі цитують занадто мало – можливо, тому, що не хочуть обтяжувати себе і знову звертатися до оригінального тексту за точними словами автора або вважають, що можуть відновити його ідеї за пам'яттю. Інша крайність – перевантаженість тексту цитатами до такої міри, що місця для власних коментарів автора практично не залишається. Цитати необхідно органічно вмонтувати в нове текстове оточення. Дослідники пропонують два основні шляхи такого вбудовування:

1. Вдумливо підходити до вибору цитат, завжди звертаючи уваги на те, наскільки вдало вони підкреслюють ті чи інші думки у вашому тексті.

2. Поміщати кожен важливу цитату в правильне оточення, вказуючи, кому належать ці слова, який їхній зміст і яке відношення вони мають до вашого тексту. Цитування завжди має бути пов'язане з тим, що говорите ви.

Створити необхідний ефект для слухача може також вчасно підібрана гумористична цитата, жартівливі приклади з життя та діяльності видатних представників людства.

### **Питання для обговорення**

1. У чому полягає значимість закону моделювання аудиторії?
2. Що собою представляє стратегія і якими ознаками вона характеризується?
3. З яких компонентів складається стратегія?
4. Назвіть складові тактичного закону.
5. Дайте визначення двом аспектам аргументації: гносеологічному та етичному.
6. Які критерії відбору аргументів Ви знаєте?
7. Від яких умов залежить ефективність аргументації?
8. Назвіть послідовність дій яку передбачає активізація мисленнєвої та почуттєво-емоційної діяльності аудиторії.
9. Який закон риторики дозволяє суб'єкту знайти ефективні засоби впливу на аудиторію?
10. Назвіть закони риторики, які спрямовані на розвиток мисленнєвих здібностей людини.
11. Які складові входять в систему комунікативних якостей мовлення. Дайте їм визначення.

12. В чому полягає специфіка мовленнєвого закону риторики?
13. Назвіть риторичні закони які вступають в дію на управлінському етапі.
14. Яку систему дій для встановлення та збереження контакту з аудиторією передбачає закон ефективної комунікації?
15. Назвіть етапи які включає технологія налагодження контакту на всіх етапах безпосереднього спілкування оратора та аудиторії.
16. Дайте визначення закону який на підсумковому етапі мисленнєво-мовленнєвої публічної діяльності передбачає аналіз якості та ефективності продукту.
17. Які чинники свідчать про недостатню ефективність продукту мисленнєво-мовленнєвої публічної діяльності?
18. На яких двох етапах критичної діяльності базується системно-аналітичний закон?
19. Назвіть якості які розвиває в людині системно-аналітичний закон.
20. Які фактори здійснюють емоційно-інтелектуальний вплив оратора на аудиторію? Доведіть.
21. У яких формах експресії виступає образ автора (оратора)?

### **Додаткові завдання**

#### **Завдання 1**

Знайдіть у літературних творах десять антитез, бажано різних. Побудуйте 2–3 схеми антитез.

#### **Завдання 2**

Підберіть 20 парантонімів; складіть декілька пропозицій на їхній основі. В одній з них повинна бути логічна протилежність; у другій – розгорнені образи, картини; третя антитеза нехай буде структурно ускладнена. Ще потрібно протиставити характери.

Антитези – парадокси:

Можна зустріти старого років двадцяти - і хлопця у п'ятдесят.

(А.І. Герцен)

Паралельно великому світу, в якому живуть великі люди і великі речі, існує маленький світ з маленькими людьми і маленькими речами.

(І. Льф, Є. Петров)

Адже небезпідставно і не без справедливої причини той факт, що тоді елліни так рвалися до свободи, а зараз такі розташовані до рабства. Було тоді, було, Афіняни, щось таке в образі думок більшості, чого тепер немає, що і взяло верх над багатством Персів і вело до свободи Елладу, яка не

поступалася нікому ні в морській, ні в пішій битві... Тепер же все втрачено, все турбувалося і у всіх справах низ став верхи.  
(Демосфен)

### **Завдання 3**

Знайдіть у літературних, газетних і розмовних текстах десять прикладів повторів, охарактеризуйте їх. Складіть перелік видів повтору, знайдених вами. Складіть самостійно текст із повтором (якнайскладніший).

### **Завдання 4**

Підберіть і запишіть не менше десяти парадоксальних думок, використовуючи різні джерела. Складіть графічну модель парадокса «В англійському парламенті» як «зигзаг думки». Спробуйте змоделювати й інші парадокси. Знайдіть і запишіть парадокси, які підкаже вам саме життя. Якщо вам вдасться, можуть вийти цікаві тексти-парадокси.

### **Завдання 5**

Складіть для себе особисту програму самоосвіти та самовиховання, куди органічно увійдуть риторика, культура мови, соціальна активність і тощо. У програмі повинні бути визначені: мета як усвідомлений мотив, змістовна частина – теорія, практика, загальнокультурний компонент. Мінімальний термін дії програми – один рік.

## РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### ОСНОВНА ЛІТЕРАТУРА

1. Психологія : підручник / [Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П. А. Гончарук та ін.] ; за ред. Ю. Л. Трофімова. – К. : Либідь, 2008. – 558 с.
2. Верапіс А. І. Основи психології : навч. посібник / А. І. Верапіс, Ю. І. Завалевський, К. М. Левківський. – Київ ; Харків, 2005. – 413 с .
3. Загальна психологія : підручник для студентів вищих навчальних закладів / [О. В. Скрипченко, Л. В. Долінський та ін]. – К. : Либідь, 2005. – 463 с.
4. Петренко Н. В. Психологія та педагогіка / Н. В. Петренко. – Х. : ХДУХТ, 2011. – 228 с.
5. Введенская Л. А. Культура и искусство речи / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-на-Дону, 1995.
6. Львов М. Р. Риторика. Культура речи : учеб. пособие для студентов гуманитарных факультетов вузов / М. Р. Львов. – М., 2002.
7. Марченко О. И. Риторика как норма гуманитарной культуры : учеб. пособие для высших учебных заведений / О. И. Марченко. – М., 1994.
8. Риторика или ораторское искусство / автор-составитель И. Н. Кузнецов. – М., 2004.

### ДОДАТКОВА ЛІТЕРАТУРА

9. Асмолов А. Г. Психология личности / А. Г. Асмолов. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 2000. – 367 с.
10. Болев А. А. Восприятие и понимание человека человеком / А. А. Болев. – М., 2006. – 243 с.
11. Вороніна М. С. Культура спілкування ділових людей / М. С. Вороніна. – К. : КМ академія, 2010. – 192 с.
12. Психологія та педагогіка : навч. посібник / [Л. А. Колесніченко, М. В. Артюшина, О. М. Котикова та ін]. – К. : КНЕУ, 2008. – 402 с.

13. Семенова А. В. Основы психологии і педагогіки : навч. посібник / А. В. Семенова, Р. С. Гурін, Т. Ю. Осипова. – Київ : Знання, 2006. – 385 с.
14. Елецкая Е. А. Методы и приемы НЛП. Как они работают / Е. А. Елецкая, М. М. Бубличенко. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. – 250 с.
15. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – К., 2007. – 354 с.
16. Кречмер Э. Строение тела и характер. Психология индивидуальных различий / Э. Кречмер. – М. : Просвещение, 2007. – 287 с.
17. Леонгард К. Акцентуирование личности / К. Леонгард. – К. : Вищанск, 2007. – 391 с.
18. Маклаков А. Г. Профессиональный психологический отбор / А. Г. Маклаков. – СПб., 2008. – 607 с.
19. Немов Р. С. Психология: общие основы психологи / Р. С. Немов. – М. : ВЛАДОС, 2004. – Кн. 1. – 688 с.
20. Онуфрієнко Г. С. Риторика у тренінгових та кваліфікаційних комплексних завданнях для студентів економіко-гуманітарних спеціальностей / Г. С. Онуфрієнко. – Запоріжжя, 2007.
21. Онуфрієнко Г. С. Риторика : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів / Г. С. Онуфрієнко. – К., 2008.
22. Ребрик С. Б. Бизнес-презентация: подготовка и проведение. 150 рекомендаций / С. Б. Ребрик. – М. : Эксмо, 2007. – 160 с.
23. Ребрик С. Б. Тренинг профессиональных продаж / С. Б. Ребрик. – М. : Эксмо, 2008. – 232 с.
24. Сисоева С. О. Психология і педагогіка: підручник для традиційної та дистанційної форм навчання / С. О. Сисоева, Т. Б. Поясок. – К., 2005. – 549 с.
25. Теории личности в западноевропейской и американской психологии. – Самара : Бахрах, 2006. – 480 с.
26. Фрейд З. Психология бессознательного : сб. произведений / З. Фрейд. – М. : Просвещение, 2000. – 448 с.

27. Шапарь В. Б. Курс практической психологии / В. Б. Шапарь. – Харьков, 2009. – 412 с.

28. Шелдон М. Анализ конституционных различий. Психология индивидуальных различий / М. Шелдон. – М. : Просвещение, 2002. – 287 с.

29. Юнг К. Психологія несвідомого / К. Юнг. – Харків : Книжковий клуб, 2004. – 320 с.

30. Юнг К. Психологічні типи / К. Юнг. – М. : Книжковий клуб, 2005. – 715 с.

31. Малоханова И. А. «Школа красноречия»: интенсивный учебно-практический курс речевика-имиджмейкера / И. А. Малаханова. – М., 2002.

### **ЕЛЕКТРОННІ ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Бесплатная электронная библиотека : Деловое общение... [Электронный ресурс]. – Режим доступа : [http://chitalka.info/ps\\_13/index.html](http://chitalka.info/ps_13/index.html)

2. Основы психологии и педагогики [Электронный ресурс] : учебное пособие. – Режим доступа : [http://revolution.allbest.ru/psychology/00050934\\_0.html](http://revolution.allbest.ru/psychology/00050934_0.html).

3. Программа лекций «Деловое общение» и «Деловой этикет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.miemp.ru/student/metod/fef/pedagogika.pdf>.

Навчальне видання

ПЕТРЕНКО Наталія Володимирівна

ВАРИПАСВ Олексій Михайлович

# **ПСИХОЛОГІЯ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ОСНОВИ ОРАТОРСЬКОГО МИСТЕЦТВА**

**НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК**

для самостійної роботи студентів напряму підготовки

140101 «Готельно-ресторанна справа»

Відповідальний за випуск зав. кафедри суспільних та гуманітарних  
дисциплін канд. іст. наук, проф. А. С. Міносян

Техн. редактор Н. А. Кобилко

План 2016 р., поз. 190/13/17

Підп. до друку 26.12.2016. Формат 60×84 1/16. Папір офсет. Друк офс.

Ум. друк. арк. 10,9. Тираж 100 прим.

---

Видавець і виготівник

Харківський державний університет харчування та торгівлі

вул. Клочківська, 333, м. Харків, 61051.

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 4417 від 10.10.2012 р.