

2. **Serenko A., Dohan M.** Comparing the expert survey and citation impact journal ranking methods : Example from the field of artificial intelligence // Journal of Informetrics. 2011. Vol. 5. P. 629–648.

Зан А.В.,

викладач вищої категорії комунального закладу вищої освіти «Ужгородський інституту культури і мистецтв» Закарпатської обласної ради

ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕЗУЛЬТАТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ СЕРЕД МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ ЗАКЛАДІВ КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ

В матеріалі розглядається спілкування як одна з форм людської взаємодії, що є істотною ознакою життєдіяльності особистості як соціальної істоти. Наголошується, що саме в процесі спілкування людина опановує світ власного буття. Підтверджується думка, що спілкування є об'єктивним процесом у ході якого індивіди «творять один одного»; спілкування сприяє соціальній інтеграції та взаємодії між людьми.

Ключові слова: спілкування, субекти спілкування, теорія, практика.

материале рассматривается общение как одна из форм человеческого взаимодействия, что является существенным признаком жизнедеятельности личности как социального существа. Отмечается, что именно в процессе общения человек постигает мир собственного бытия. Підтверджується мнение, что общение является объективным процессом в ходе которого индивиды «творят друг друга»; общение способствует социальной интеграции и взаимодействия между людьми.

Ключевые слова: *общение, субъекты общения, теория, практика.*

The article considers communication as one of the forms of human interaction, which is an essential feature of the life of a person as a social being. It is noted that it is in the process of communication that a person comprehends the world of his own being. It is believed that communication is an objective process in which individuals "create each other"; communication promotes social integration and interaction between people.

Keywords: *communication, subjects of communication, theory, practice.*

Актуальність проблеми вивчення теорії та практики результативного спілкування зростає на сучасному етапі у контексті гуманітаризації системи вищої освіти України. Сучасному фахівцю соціогуманітарного спрямування потрібно орієнтуватися не тільки в окремих царинах власного предмету, але й бути готовим до ділового спілкування, уміти знаходити діалог серед колег, добиватися успіху в житті завдяки вивченню вербальних (словесних) і невербальних (несловесних) методик. Особливої актуальності такі якості набувають у роботі працівника закладів культури України.

Спілкування – це показник, індикатор соціального здоров'я людей, міри його цивілізованості, один із вимірів суспільної культури. Суб'єктами спілкування виступають окремі індивіди, соціальні групи, спільноти. Поряд із цим спілкування не тільки соціальне, але й психологічне явище, адже визначається характером, темпераментом, вольовими властивостями суб'єктів спілкування. Тобто, спілкування є багатофункціональним соціально-психологічним явищем. Проблема спілкування була об'єктом уваги багатьох мислителів, вчених. Феномен спілкування знайшов своє відображення у філософській спадщині відомого

екзистенціаліста К. Ясперса (концепція «волі до екзистенціальної комунікації»), інтерсуб'єктивізму Е. Гуссерля, біхевіоризмі Б. Скіннера, концепції діалогіки М. Бахтіна, «діалогічному персоналізмі» М. Бубера, символічному інтеракціонізмі Дж. Міда та ін.

Вербальна (словесна) комунікація – це спілкування, коли суб'єкти мовної взаємодії за знакову систему використовують мовлення, тобто словесні засоби. Як відзначають дослідники, у комунікативному акті прийнято виділяти орієнтувальну та виконавчу складові [1, с.107]. Орієнтувальна або попередня частина мовленнєвого спілкування містить: аналіз ситуації взаємодії; формування плану дії (стратегії спілкування); передбачення нейтралізації негативних результатів. Виконавча або безпосередня складова мовленнєвого (вербального) спілкування реалізується через: мовленнєвий етикет; самоподання (пряма мова); зворотний зв'язок і результат спілкування. Результативність спілкування залежить від ефективності вивчення вербальних та невербальних методик. Вербальне спілкування є системою мовних комунікаційних засобів взаємодії людських індивідів.

Вербальна комунікація передбачає оперування деякими словосполученнями, які допомагають привернути увагу співрозмовника, виявити реальний стан речей. Відзначимо, окремий перелік подібних фраз: 1) «Подумати тільки, я думав інакше, можливо, я помиляюся»; 2) «Давайте перевіримо факти»; «Сподіваюся, що Ви виправите мене, якщо я в чомусь буду неправий»; 3) «Мені здається...», «Я гадаю...», «Я думаю...»; 4) «Я Вас розумію»; 5) «Ви маєте рацію» тощо [2, с. 99–104]. Встановлюючи контакт із співрозмовником спеціалісти пропонують ряд методик (прийомів) початку спілкування. Так, український дослідник Й. Гах визначив три методи: 1) зачіпки – ви розповідаєте жарт, курйоз, якусь історію а потім відразу

переходите до суті справи («Надворі холодно, йде зима, одна надія на європейський газ із Росії»); 2) стимулювання гри уяви – ставиться багато запитань з певних проблем, а потім відбирається те необхідне, що треба обговорити; 3) прямого підходу – коротко викладається мета зустрічі й відразу перехід до суті справи [3, с. 53].

Спеціалісти відзначають цілу низку прийомів переконливого впливу на співрозмовника: 1) інформування (образний виклад суті справи); 2) роз'яснення (інструктивно, розповідаючи, міркуючи, формулюючи проблему); 3) доказ (за чотирма законами логіки: тотожності, суперечності, виключення третього, додатної підстави); 4) спростування [2, с. 102–103]. Виділяють прийоми переконання: 1) вербальні форми навчання (вказівка, розпорядження, заборона); 2) непряма похвала; 3) метод Сократа (примусити сказати «так»); 4) прийоми на основі «грайливого настрою» (натяк, комплімент). На наш погляд, в окремих випадках, не варто обходити увагою так звані «спекулятивні прийоми» вербального спілкування. Це – перебільшення, анекдот, використання авторитета, дискредитація співрозмовника (критика особистості, а не критика доказів), зміна напрямку бесіди, введення в оману, відстрочка (затягування, пояснення дрібниць для виграшу в часі), апеляція до почуттів тощо [3, с. 105–106].

Таким чином, вербальне спілкування – це комплекс лексичних засобів, які використовуються для ефективних наслідків міжособистісної взаємодії людей. Вербальне спілкування тісно пов'язане з невербальними (жестикулятивними) аспектами спілкування. Тому виділяють ряд попередніх психологічних прийомів для ефективності спілкування. Дослідники вирізняють окремі методики словесного впливу на співрозмовника, що є важливим для підготовки працівника закладу культури. Втім

вивчивши та проаналізувавши всі підходи варто пам'ятати настанову давньогрецького філософа-стоїка Епіктета, який твердив, що «будь-яка звичка від вправи тільки закріплюється та посилюється. Наприклад, щоб стати хорошим ходоком, треба часто і багато ходити; щоб будти хорошим бігуном, треба часто і багато бігати... Те саме із властивостями нашої душі...» [5, с. 57]. Отож, у практичній роботі працівника закладів культури необхідно практикувати всі вищезгадані методики вербального спілкування.

Невербальна (несловесна) комунікація – це система знаків, що використовуються у процесі спілкування і відрізняються від мовних засобами та формою вияву. Тобто, це – жести співрозмовників, інтонація, паузи, рухи тіла тощо. За останні роки значно зріс інтерес до вивчення проблематики невербальної комунікації. Про це свідчать чисельні посібники з «мови тіла» фізіогноміки, нейролінгвістичного програмування і т.д. Насправді ця проблема є надзвичайно пізнавальною і, що найголовніше, практичною. Адже вивчивши невербальні сигнали, можна «читати» свого співрозмовника «немов книжку», навіть не говорячи про це вголос (вербальними знаками).

Психологи серед невербальних засобів спілкування виділяють так звану оптико-кінетичну систему, що складається з жестів, міміки і пантоміміки, рухів тіла (кінесика). Окремо виділяють паралінгвістичну (якості голосу, його тональність, діапазон) та екстралінгвістичну (плач, сміх, кашель тощо) системи. Серед невербальних засобів спілкування визначають систему організації простору і часу спілкування – проксеміку. Йде мову про розташування учасників бесіди, доцільність визначення часу для діалогу, монологу і т.д. Специфічною знаковою системою у невербальній комунікації є контакт очей – основний засіб візуального спілкування [1, с. 134].

На сучасному етапі досить перспективним постає так зване нейролінгвістичне програмування (НЛП). Суть цього напрямку зводиться до вивчення аудіальних (слух), візуальних (зір) та кінестетичних (дотик, смак, нюх) систем людини. На основі цього вчені виділяють візуалістів (людей, які мислять образами), аудіалістів (мислять словами) та кінестетиків (мислять відчуттями) [4, с. 150 – 151]. Ведучи мову про невербальну комунікацію потрібно наголосити на етнокультурних та етнопсихологічних чинниках. Тобто, комунікаційних систем є стільки, скільки є мов або ж діалектів. Саме тому, потрібно чітко знати, що означає те чи інше слово навіть в рамках однієї загальноприйнятої системи комунікації (наприклад, української мови).

Зазначимо, що майбутньому працівнику закладів культури України потрібно опанувати психологічні прийоми для ефективності спілкування. Важливими для працівника закладів культури є психофізіологічні аспекти цілеспрямованого конструювання результативного спілкування, які чітко виділив Р. Ронін. Він твердить, що для бажаного ефекту спілкування потрібно розуміти особливості людського сприйняття. Тому справжньому фахівцю своєї справи вкрай необхідно знати про наступні аспекти: 1) сенс фраз, складених із більш як 13 слів (інші дані – 7 слів – А.З.) свідомість людини зазвичай не сприймає, тому фахівцю не варто усно формулювати якісь «складносурядні чи складнопідрядні речення» (це потрібно для науковців-філологів, а не практиків, які працюють з «простими людьми» – А.З.); 2) мову можна розуміти при швидкості не більше 2,5 слів за секунду (отже, треба говорити чітко, лаконічно, без «скоромовок»); 3) фраза, яка сказана без паузи довше за 5-6 секунд не усвідомлюється співрозмовником; 4) чоловіки (жінки слухають в середньому краще за чоловіків – А.З.) слухають 10-15 секунд, а потім розмірковують, що б додати до предмету розмови; 5) чоловіки

найкраще люблять говорити про власні успіхи, жінки – про чужі успіхи; 6) людина тримає в пам'яті не більше $\frac{1}{4}$ того, що було сказано декілька днів назад; 7) пам'ять найкраще працює між 8-12 годинами ранку та після 9 годин вечора, найгірше – після обіду; 8) найкраще запам'ятовується остання частина сказаної інформації і т.д. [4, с. 121–125].

Дослідники виділяють ряд методик словесного впливу на співрозмовника (інформування, роз'яснення, доказ, спростування). Важливими є так звані вербальні форми навчання (вказівка, розпорядження, заборона); непряма похвала; метод Сократа (примусити сказати «так»); прийоми на основі «грайливого настрою» (натяк, комплімент). На наш погляд, у ряді випадків не можна й оминати «спекулятивні прийоми» вербального спілкування (перебільшення, анекдот, використання авторитета, дискредитація співрозмовника, зміна напрямку бесіди, введення в оману, відстрочка, апеляція до почуттів тощо).

ЛІТЕРАТУРА

1. **Чмут Т. К., Чайка Г. Л.** Етика ділового спілкування: Навч. посіб. 5-е вид., стер. К. : Вікар, 2006. 223 с.
2. **Сергієнко Н. С.** Психологічні прийоми в політиці: Навч. посіб. К. : МАУП, 2006. 112 с.
3. **Гах Й. М.** Етика ділового спілкування. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 160с.
4. **Ронин Р.** Своя разведка : способы вербовки агентуры, методы проникновения в психику, форсированное воздействие на личность, технические средства скрытого наблюдения и съема информации : Практическое пособие. Мн. : «Харвест», 1998. 368 с.
5. **Алякринский Б. С.** Беседы о самовоспитании (Изд. 2-е, перераб. и допол.). М. : «Знание», 1977. 176 с.