

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА

Д. О. Александров

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Навчальний посібник



УДК 316.6:[364-781:316.472.3](075.8)
А46

Рецензенти:

д-р психол. наук, проф. Ю. М. Швалб
(Київський національний університет імені Тараса Шевченка),
д-р психол. наук, проф. В. С. Медведєв
(Національна академія внутрішніх справ)

*Рекомендовано до друку вченою радою факультету психології
(протокол № 7 від 24 січня 2019 року)*

*Ухвалено науково-методичною радою
Київського національного університету імені Тараса Шевченка
(протокол № 5-18/19 н. р. від 27 березня 2019 року)*

Александров Д. О.

А46 Теоретичні основи соціальної взаємодії: навч. посіб.
/ Д. О. Александров. – К.: ВПЦ "Київський університет", 2019. – 267 с.

ISBN 978-966-933-052-9

Наведено комплексне узагальнення феноменологічного змісту соціальної взаємодії. Розкрито специфіку професійного спілкування фахівців із різними категоріями клієнтської аудиторії, а також важливі аспекти соціальної взаємодії (здійснення психологічного впливу, налагодження психологічного контакту та подолання конфліктів при реалізації професійних завдань). Розглянуто питання організаційно-управлінських засад групових форм соціальної взаємодії на мікро- та макрорівнях.

Для студентів вищих навчальних закладів спеціальностей "Соціальна робота" та "Психологія", викладачів і всіх, хто цікавиться теоретико-прикладними засадами соціальної взаємодії.

УДК 316.6:[364-781:316.472.3](075.8)

ISBN 978-966-933-052-9

© Александров Д. О., 2019
© Київський національний університет імені Тараса Шевченка,
ВПЦ "Київський університет", 2019

ВСТУП

Усі соціономічні професії, до яких, беззаперечно, належить діяльність соціальних працівників та психологів, реалізуються через різні форми соціальної взаємодії. Професійна компетентність таких фахівців зумовлена володінням ними як теоретичним розумінням феноменології соціальної взаємодії, так і майстерністю практичного використання різноманітних технологій взаємодії при роботі з клієнтами та клієнтськими групами. Це визначає нагальну потребу ґрунтовної підготовки майбутніх соціальних працівників та психологів до реалізації різних форм соціальної взаємодії.

Незважаючи на те, що дослідження феномена соціальної взаємодії мають тривалу історію, ще й нині відчувається дефіцит комплексного розуміння особливостей, які розгортаються в цьому явищі в процесі діяльності фахівців соціономічних професій. І хоча на теперішній час існує багато наукових напрацювань із проблематики соціальної взаємодії, у вітчизняному навчальному просторі й досі відсутні комплексні теоретико-прикладні роботи, спрямовані на підготовку соціальних працівників та психологів до різних форм соціальної взаємодії в процесі реалізації професійних завдань. Необхідність узагальненого вивчення соціальної взаємодії на теоретичному та прикладному рівнях зумовлена низкою чинників, пов'язаних зі специфікою їхньої діяльності. Отже, актуальність підручника зумовлена недостатністю теоретичних узагальнень і науково-практичних розробок з питань концептуального розуміння соціальної взаємодії

в контексті формування професійної компетентності соціальних працівників та психологів.

Соціальні працівники та психологи реалізують свої професійні функції в системі "людина – людина", що визначає необхідність формування відповідного рівня компетентності у володінні ними сучасними технологіями соціальної взаємодії.

Пропонований підручник є складником психологічного вивчення різних аспектів соціальної взаємодії в процесі професійної діяльності соціальних працівників та психологів. У ньому поєднуються сучасні підходи до дослідження теоретико-прикладних засад взаємодії фахівців соціальної сфери з різними категоріями клієнтів і клієнтських груп і прикладні аспекти такої взаємодії, що на основі комплексного аналізу зазначеного феномена надає підручнику практичної спрямованості, зумовлює його змістовне навантаження.

Підручник відповідає фаховим дисциплінам підготовки соціальних працівників та психологів, які мають на меті сформувати їхню готовність до реалізації соціальної взаємодії з клієнтами. У ньому докладно розкриті загальнотеоретичні положення феномена соціальної взаємодії, а також послідовно розглянуті її базові компоненти в контексті специфіки професійної діяльності фахівців. Зокрема, визначено функції, види й засоби спілкування як провідної форми соціальної взаємодії, на підставі чого охарактеризовано психологічний вплив і психологічний контакт у ході реалізації професійної комунікації фахівців із клієнтами. Зважаючи на психологічно напружений і часто суперечливий характер взаємодії з проблемними категоріями клієнтів, у підручнику аналізуються конфліктологічні ракурси професійної комунікації, наводяться рекомендації щодо подолання конфліктів з об'єктами професійної взаємодії. Окрему увагу приділено питанням організаційно-управлінських засад групових форм соціальної взаємодії, які розкриваються на мікро- та макрорівнях, що досить важливо не лише при організації фахівцями роботи в групах, але й при реалізації професійних функцій у громадах.

Підручник має чітко виражену практичну спрямованість, яка виявляється в тому, що кожне теоретичне положення докладно ілюструється прикладами з професійної діяльності соціальних працівників та психологів, на основі чого даються відповідні практичні рекомендації щодо вдосконалення реалізації прикладних завдань соціальної взаємодії з клієнтами. Для кращого закріплення матеріалу та реалізації завдань формування професійної освіченості як основи подальшого формування професійної компетентності кожен розділ містить запитання для самоконтролю.

Підручник не претендує на докладний і глибокий науковий аналіз кожного з наведених ракурсів феномена соціальної взаємодії, адже це виходить за межі завдань, що висувуються до навчальних матеріалів, проте в ньому на якісному рівні наведені базові теоретико-прикладні положення основних аспектів соціальної взаємодії з чіткою практичною спрямованістю на професійну підготовку соціальних працівників та психологів.

ЗМІСТ І СУТНІСТЬ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

У діяльності всіх фахівців соціономічних професій, до яких, безумовно, належать соціальні працівники та психологи, провідного значення набувають різні форми соціальної взаємодії. Уся професійна діяльність таких фахівців відбувається в системі "людина – людина" і ґрунтується переважно на соціальній взаємодії. При цьому не йдеться лише про суб'єкт-об'єктні відносини, адже особливість соціальних взаємин полягає в динамічній трансформації як суб'єкта, так і об'єкта, коли суб'єкт одночасно є об'єктом, чи навпаки, коли об'єкт, у процесі інтеракції, сам стає суб'єктом, не кажучи вже про суб'єкт-суб'єктну взаємодію. Сама ж соціальна взаємодія, через багатогранність ракурсів цього явища, має багато рівнів розуміння залежно від конкретної ситуації професійної діяльності. Отже, успішність організації продуктивної взаємодії зумовлює ефективність усієї професійної діяльності, а оволодіння знаннями провідних механізмів соціальної взаємодії та засвоєння вмінь застосування конкретних методів і технологій є передумовою формування компетентності фахівця. Соціальна взаємодія не обмежується професійною сферою діяльності, а пронизує всі сфери людського співіснування, однак, зважаючи на завдання даної дисципліни, ми обмежимо все розмаїття її феноменів лише найактуальнішими для професійного становлення соціальних працівників та психологів аспектами.

Сам по собі феномен соціальної взаємодії вивчається не лише психологією, але й соціологією, філософією, конфліктологією, політологією, юриспруденцією й багатьма іншими науковими дисциплінами, які досліджують соціальні явища та процеси. Нині існує досить широке коло теоретичних підходів до вивчення соціальної взаємодії, які відображають розмаїття наукових засад, що покладені в основу розуміння цього феномена, вихо-

дячи з наукової приналежності до тих або інших шкіл. Ми не будемо докладно розглядати всі підходи, адже вони досить якісно представлені в широкому колі літературних джерел, а лише окреслимо найвідоміші з них.

За *теорією соціального обміну* (Дж. Хоманс) люди взаємодіють між собою на основі власного досвіду, зважуючи можливі винагороди й витрати.

Теорія символічного інтераціоналізму (Дж. Мід, Г. Блумер) базується на положенні, що поведінка людей один щодо одного, а також предметів оточуючого світу визначається тими змістовними значеннями, яких вони їм надають чи приписують.

За *теорією управління враженнями* (Е. Гоффман) соціальні ситуації взаємодії ототожнюються з драматичним спектаклем, у процесі якого люди-актори своїми взаємодіями прагнуть створювати й підтримувати вигідні в очах оточуючих враження про себе.

Психоаналітична теорія (З. Фрейд) наголошує на провідній ролі в побудові актів соціальних взаємодій понять, засвоєних у ранньому дитинстві, а також конфліктів, пережитих у той період.

У найширшому, міждисциплінарному сенсі соціальну взаємодію можна ототожнити з процесом обміну соціальними діями двох або більше комунікантів. Тут варто зазначити, що не слід ототожнювати соціальну взаємодію та соціальну дію, адже сама по собі дія може бути односторонньою, у той час як взаємодія передбачає зворотну дію у відповідь. Таким чином, дії, які торкаються або зачіпають будь-які інтереси іншої людини, називають *соціальними діями*. На відміну від соціальної взаємодії, соціальна дія не завжди може бути цілеспрямованою, особливо коли індивід не підозрює про можливі наслідки та зворотні реакції інших індивідів у відповідь на свою вчинену дію. На жаль, люди часто не замислюються про наслідки своїх дій щодо інших через різні обставини, починаючи від афективної засліпленості й закінчуючи небажанням урахувати інтереси інших людей. У такому разі дія залишається соціальною, однак казати про соціальну взаємодію як цілеспрямований процес уже не можна. Отже, соціальна дія є окремим елементом саме соціально орієнтованої

активності, а соціальна взаємодія містить як процес цілеспрямованого обміну діями між комунікантами, так і відповідний вплив, який супроводжує цей обмін.

Будь-яка соціальна взаємодія передбачає наявність певних соціальних зв'язків, які зумовлені спільною діяльністю, обміном інформацією, а також переданням досвіду в процесі навчання. При соціальній взаємодії відбувається взаємний вплив комунікантів, якими можуть бути як окремі індивіди, так і соціальні спільноти. Тут варто наголосити, що, на відміну від простих односторонніх дій, соціальна взаємодія завжди передбачає дію, цілеспрямовано зорієнтовану на іншого учасника комунікації. Тому така дія стає соціальною та, спричинивши вплив на іншого учасника, породжує зворотну реакцію у формі дії у відповідь. Таким чином, соціальна взаємодія є не комплексом окремих дій сторін, а системою взаємозумовлених циклічною залежністю соціальних дій, коли цілеспрямований вплив через учинену дію одного учасника взаємодії стає одночасно причиною зворотної реакції-відповіді у вигляді дії іншого учасника.

Щоб соціальна взаємодія була ефективною, вона має бути цілеспрямованою, коли комуніканти передбачають очікуваний зворотний результат на основі взаєморозуміння. Взаєморозуміння може бути кращим або гіршим, тому й ефективність взаємодії може бути більшою або меншою. Отже, важливим для фахівців соціономічних професій є володіння технологіями налагодження продуктивної взаємодії на основі ефективного взаєморозуміння об'єкта (партнера, клієнта тощо).

Взаєморозуміння ґрунтується на кількох компонентах. По-перше, на зрозумілості знакової та сигнальної системи сторонами взаємодії. Прикладом може бути спроба спілкування невідомою мовою або з використанням незрозумілої термінології. Особливо цей аспект важливий при роботі соціального працівника або психолога з клієнтами, які зазвичай не володіють професійною термінологією та для ефективної взаємодії потребують спілкування на зрозумілому їм рівні. По-друге, взаєморозуміння ґрунтується на мотиваційному компоненті сторін. Напри-

клад, соціальний працівник прагне допомогти клієнту, який зацікавлений в одержанні бажаної допомоги й докладає зусиль, щоб краще зрозуміти рекомендації фахівця та, у свою чергу, намагається так передати свою проблему, щоб бути правильно зрозумілим самим фахівцем. По-третє, взаєморозуміння залежить від прийнятності та готовності комунікантів один до одного. Тут прикладом може бути ситуація, коли поведінка (або зовнішній вигляд чи інші вияви) одного з учасників взаємодії або конкретна тема обговорення є відразливою або непринятною для іншого учасника. Не станемо вдаватися у деталізацію, чому саме виникає таке несприйняття, адже тут можуть спрацьовувати багато механізмів і бар'єрів. Констатуємо лише той аспект, що цей чинник також необхідно враховувати при налагодженні взаєморозуміння. Зазначені три компоненти можна розбивати ще на багато підскладових, однак у загальному вигляді їх можна ототожнити з когнітивним, конативним та емотивним (або афективним) компонентами.

Слід пам'ятати, що взаєморозуміння не є одностороннім процесом і передбачає взаємне оцінювання, взаємне порівняння, взаємну ідентифікацію та взаємне прогнозування комунікантами один одного. Отже, для фахівців соціономічних професій важливо не лише професійно діагностувати свого співрозмовника, але й володіти мистецтвом самопрезентації, використовуючи свій образ (імідж) як додатковий інструмент налагодження ефективної взаємодії.

У найзагальнішому сенсі соціальна взаємодія є процесом взаємного впливу людей у соціальних відносинах. Цей взаємний вплив зумовлений, з одного боку, попередніми соціальними діями учасників взаємодії, а з іншого – його (впливу) очікуваням і передбачуваням результатом. Очікування можуть бути адекватними чи неадекватними, що залежить від соціальної компетентності комунікантів. Адекватність очікувань і здатність до об'єктивного прогнозування власного впливу визначаються життєвим досвідом, успішністю попередньої взаємодії, освіченістю, розвиненою рефлексією та, безумовно, емпатійністю кому-

ніканта. Отже, і процес соціальної взаємодії може бути більш або менш ефективним, що ще раз підтверджує необхідність професійної підготовки фахівців соціономічних професій.

Щодо ефективності або, навпаки, неефективності соціальної взаємодії, основним критерієм тут є можливість реалізації сторонами бажаного результату, тому ефективність взаємодії безпосередньо залежить від таких чинників:

➤ *Активність позицій партнерів.* Наприклад, соціальний працівник чи психолог незалежно від ситуації повинен займати активну позицію, навіть у тих випадках, коли заради налагодження контакту підшиковує свою поведінку під поведінку клієнта.

➤ *Цілі взаємодії.* Соціальний працівник чи психолог залежно від проблемної ситуації клієнта має визначити конкретні цілі, як найближчі, так і перспективно віддалені, спрямовуючи тактику взаємодії на їхню реалізацію.

➤ *Усвідомлення наслідків як власних дій, так і зворотних дій партнера.* Соціальний працівник або психолог повинен не лише прогнозувати можливі зворотні реакції з боку клієнта, але й розуміти власну відповідальність за наслідки. Однак не можна брати всю відповідальність на себе, адже клієнт так само повинен усвідомлювати відповідальність за власну поведінку та дії на шляху до бажаних змін, оскільки соціальний працівник є лише координатором і радником, у той час як саме від клієнта залежить результативність активації внутрішнього ресурсу.

➤ *Характер відносин, що виникають у процесі взаємодії на основі механізму ідентифікації-відокремлення між партнерами.* Незважаючи на гуманістичність позиції та доброзичливий характер взаємин з боку соціального працівника чи психолога, відносини завжди мають обмежуватися професійними рамками заради унеможливлення виникнення залежності (або навіть співзалежності) та інших деструктивних явищ, породжених позапрофесійними стосунками.

Слід наголосити, що будь-яка соціальна взаємодія завжди відбувається не просто так, а з приводу чогось, тобто є предметною. Предметом є привід взаємодії, який є її метою та причиною. Не

слід вважати, що предметність взаємодії означає лише ділові або професійні цілі. Навіть побутове дружнє спілкування начебто на нейтральні чи малозначущі теми все одно містить предметність, адже учасники на свідомому або неусвідомленому рівні прагнуть створити дружню атмосферу задля задоволення потреби в позитивних емоціях. Що ж стосується предметності взаємодії соціального працівника або психолога, то тут, у першу чергу, виступають на передній план завдання надання професійної допомоги клієнту з приводу розв'язання актуальної проблемної ситуації.

Наступною ознакою соціальної взаємодії є її зовнішня вираженість, коли взаємні впливи сприймаються комунікантами. В інакшому випадку, якщо б одна сторона не сприймала здійснюваний на неї вплив, то, відповідно, і не реагувала б на нього. І не важливо, чи є здійснюваний вплив явним чи прихованим. Важливо, що сигнал одної сторони сприймається іншою стороною та викликає зворотню бажану реакцію. Наприклад, у процесі переконання як явного психологічного впливу об'єкт впливу усвідомлює аргументацію й видає зворотню реакцію, а в разі застосування маніпулятивних технологій як форми прихованого психологічного впливу об'єкт може не здогадуватися про справжні наміри суб'єкта, однак усе одно змінює у відповідь свою поведінку на основі сприйнятого сигналу.

Варто зазначити й ситуативність соціальної взаємодії, оскільки кожен акт її відбувається за певних обставин, які можуть сприяти або ж, навпаки, ускладнювати процес. Тому при реалізації професійних завдань соціальний працівник або психолог повинен урахувати ситуацію, умови й обставини, за яких відбувається взаємодія з клієнтом. Сприятливі обставини викликають комфортний стан клієнта, що полегшує встановлення психологічного контакту та поліпшує ефективність такої взаємодії. І навпаки, професійна взаємодія в некомфортних, психологічно напружених обставинах може створювати додаткові перешкоди при налагодженні психологічного контакту й відобразитися на загальній результативності роботи з клієнтом.

Так само слід урахувати той факт, що соціальна взаємодія відображує суб'єктивні очікування сторін. І, як ми вже зазначали, такі очікування можуть бути більш або менш адекватними. Однак суб'єктивність очікувань залежить не лише від компетентності та досвідченості комунікантів, але й визначається впливом суб'єктивної зацікавленості, дією соціальних стереотипів, механізмів психоемоційного зараження, психологічних бар'єрів та інших факторів, які завжди супроводжують людські відносини. Зрозуміло, що соціальний працівник чи психолог, володіючи знаннями про чинники, які впливають на адекватність суб'єктивного сприйняття, зможе їх розпізнати й мінімізувати деструктивний вплив, тим самим наближаючи суб'єктивність сприйняття до більшої об'єктивності. Утім, слід пам'ятати, що, з одного боку, клієнт може цього не знати, а отже, піддаватися неадекватній суб'єктивності власних очікувань, а з іншого – повністю нейтралізувати ці механізми на своє сприйняття майже неможливо, адже сам фахівець завжди залишається живою людиною. Проте всім відомий старовинний афоризм: "попереджений – означає захищений", тому навіть знання про можливість впливу різних механізмів на адекватність суб'єктивного сприйняття вже дозволяє уникнути небезпеки потрапити під їхній вплив і втратити об'єктивність оцінювання проблемної ситуації при взаємодії з клієнтом.

Отже, з викладеного можна дійти висновку, що соціальна взаємодія наділена такими ознаками: предметність, вираженість для взаємного сприйняття, ситуативність і суб'єктивність очікувань.

Аналогічні ознаки виділяв Е. Холландер, однак обмежився лише трьома, які називав *рисами соціальної взаємодії*, зокрема: взаємозалежність поведінки учасників взаємодії; взаємні поведінкові очікування на основі міжособистісного сприйняття один одного; взаємне оцінювання цінності дій і мотивів інших людей із приводу предмета взаємодії.

Розкриваючи зміст соціальної взаємодії, ми неодноразово використовували такі терміни, як "спілкування" та "комунікація". Тут варто наголосити, що ці поняття є близькими, однак не тотожними. Спілкування є соціально-психологічним процесом взаємодії двох і більше людей із приводу обміну інформацією, яке супроводжується взаємним сприйняттям і взаємним впливом. Я. Щепанський, розглядаючи спілкування як процес соціальної взаємодії, виокремлював у ньому такі структурні компоненти: просторовий контакт учасників; психічний контакт як взаємна зацікавленість або незацікавленість; соціальний контакт у спільній діяльності; безпосередня взаємодія як двосторонній обмін діями, спрямованими на виклик зворотної реакції партнера; соціальні відносини, що зумовлюють акт спілкування.

У свою чергу, комунікація є технологічним компонентом, який забезпечує ефективність як спілкування, так і всієї соціальної взаємодії загалом. Тому можна казати, що соціальна взаємодія є завжди комунікацією, однак не завжди відбувається у формі спілкування. Наприклад, організація спільної діяльності при виконанні певних операцій передбачає комунікацію, однак може не супроводжуватися спілкуванням у формі обміну інформаційними повідомленнями.

Так само комунікація в контексті соціальної взаємодії є ширшим поняттям через те, що передбачає не лише обмін інформацією в процесі спілкування, але й непрямий, опосередкований обмін сигналами та смислами. Навіть звернення клієнта до соціального працівника чи психолога є сигналом про готовність його до подальшої взаємодії через усвідомлення ним факту порушення нормального перебігу власного життя. Це вже є соціальною взаємодією, навіть ще до початку безпосереднього спілкування, хоча вже починає відбуватися процес комунікації, який, звісно, згодом буде реалізовуватися й у формі спілкування. І це незважаючи навіть на той очевидний факт, що поведінка людини на самоті й у присутності інших людей буде змінюватися, підшиковуючись під певний стиль комунікації для найбільш ефективної суб'єктивно очікуваної взаємодії. Наприклад, якщо

людина засмучена й на самоті може пожаліти себе, то при появі інших людей поведінка її буде змінюватися, будуючи оптимальну для неї комунікацію через посилення сигналів про допомогу й підтримку або демонстрацію своїми діями прагнення уникнути надмірного втручання з боку оточуючих, або приховування внутрішнього дискомфорту від інших. Залежно від ефективності побудови технології передавання таких сигналів оточуючим у процесі взаємодії людина краще або гірше намагається досягнути бажаного результату, навіть не вступаючи в безпосереднє спілкування. Проте сама комунікація вже відбувається, адже передані поведінкові сигнали так або інакше сприймаються іншими оточуючими людьми й викликають зворотну реакцію (надання допомоги, підтримки або ж, навпаки, невтручання).

Слід відрізнити міжособистісну та міжгрупову соціальну взаємодію. Незважаючи на спільні механізми та принципові ознаки, міжособистісну взаємодію можна охарактеризувати як комунікативні контакти двох або більше людей із приводу реалізації власних інтересів, цілей чи мотивів. І не важливо, збігаються їхні прагнення у співпраці або ж активно стикаються в конфлікті. Головне, що суб'єктами є окремі особистості, які своїми діями породжують взаємні зміни поведінки, діяльності, стосунків або настанов. У той же час міжгрупова взаємодія – це вже не стільки мікро-, скільки макрорівнева комунікація множинних суб'єктів, що породжує їхню взаємозумовленість і своєрідний характер загальносоціальних відносин, тому така взаємодія розглядається не лише соціальною психологією, але й соціологією. У соціології соціальна взаємодія часто називається інтеракцією як динамічною взаємодією у системі певних взаємин. Однак у інтеракції як соціологічному явищі відбувається комунікація не лише через систему соціальних дій учасників взаємодії, але й через взаємодію соціальних ролей, статусів, системи соціальних відносин, символів, функцій тощо. На відміну від соціальної психології, такі стосунки можуть виникати не лише між конкретними людьми чи спільнотами, а й між абстрактними соціальними інституціями та проце-

сами, які певним чином взаємодіють у соціумі. У соціології виокремлюють типи інтеракції відповідно до тієї або іншої сфери взаємодіючих суб'єктів соціуму:

- економічна сфера взаємодії (взаємодії, опосередковані економічними відносинами суспільного життя);

- політична сфера взаємодії (взаємодії, які відбуваються на політичній арені між партіями, громадськими рухами, органами державної влади тощо);

- сфера правовідносин (взаємодії членів суспільства, регламентовані юридичними нормами);

- сфера професійних відносин (взаємодії, які відбуваються в процесі професійної трудової діяльності);

- демографічна сфера (взаємодії представників різних етносів, націй, рас, вікових або гендерних категорій населення);

- сфера територіально-місцевих відносин (взаємодії членів різних громад, представників місцевого населення та мігрантів тощо);

- сфера сімейно-родинних відносин (взаємодії членів родин між собою та самих родин як окремих осередків соціуму на зовнішньому контурі);

- релігійні відносини (взаємодії представників певних релігійних об'єднань між собою, з іншими релігійними об'єднаннями, іншими представниками суспільства тощо);

- соціокультурна сфера відносин (взаємодії представників різних культур чи традицій на внутрішньому та зовнішньому контурі).

У соціології, як і в соціальній психології, провідною ознакою соціальної взаємодії є наявність обов'язкового зворотного зв'язку у формі реакції у відповідь на вчинену соціальну дію. На цьому наголошував Н. Смелзер, коли визначав соціальну взаємодію взагалі як процес, у якому люди діють і реагують на дії інших людей. Аналогічно Я. Щепаньський характеризував взаємодію як стійке систематичне виконання дій, спрямованих на те, щоб викликати зворотну реакцію з боку партнера у відповідь.

Таким чином, можна констатувати, що соціальна дія завжди зорієнтована на інших учасників взаємодії або ж виникає як відповідь на дії інших учасників. Зворотна дія може бути не завжди очікуваною, однак без неї соціальна взаємодія неможлива.

Аналізуючи соціальну дію як базовий елемент соціальної взаємодії, Я. Щепаньський виділяє такі її складники:

- суб'єкт (наприклад соціальний працівник або психолог як діючий індивід);
- об'єкт (наприклад клієнт, на якого спрямована дія);
- засоби або знаряддя дії (наприклад психотехніки);
- метод здійснення дії (наприклад спосіб використання засобів);
- зворотна реакція об'єкта (наприклад психотерапевтичний результат дії).

У контексті викладеного за аналогією можна виокремити й компоненти соціальної взаємодії:

- суб'єкти, які здійснюють ті чи інші соціальні дії;
- характер впливу вчинених дій;
- зміни в зовнішньому середовищі та в інших учасників взаємодії, що були породжені діями суб'єктів;
- зворотна реакція інших учасників взаємодії, на яких безпосередньо чи опосередковано був здійснений вплив.

Залежно від характеру соціальної взаємодії та дій комунікантів можна виділити такі основні її форми:

- кооперація, яка відбувається, коли взаємодія будується на оптимальному врахуванні сторонами інтересів і прагнень один одного при розв'язанні спільного завдання або досягненні власних цілей через співробітництво з іншою стороною комунікації;
- конкуренція, яка ґрунтується на взаємодії в процесі зіткнення інтересів сторін комунікації, коли кожна зі сторін намагається відстоювати власні цілі всупереч інтересам опонента.

Інколи виділяють ще й третю форму взаємодії, яку називають *конфліктом*, хоча ми вважаємо це не зовсім коректним, адже, по-перше, конкуренцію можна розглядати як типову форму конфліктної взаємодії, а по-друге, у конфліктології кооперацію

та конкуренцію (наступальність) узагалі розглядають як основні параметри, співвідношення яких і визначають ту або іншу стратегію поведінки в конфліктній взаємодії, будь то суперництво, компроміс, співробітництво, уникнення чи підкорення.

З викладеного стає зрозумілим, що, крім таких феноменів, як спілкування, комунікація, соціальна дія, обов'язковою складовою будь-якої взаємодії є взаємний вплив сторін. Взаємний вплив є базовим інструментом, завдяки якому відбувається циклічний обмін діями в ході комунікації. У найзагальнішому сенсі вплив можна визначити як активну цілеспрямовану діяльність, метою якої є зміна психіки або поведінки об'єкта соціальної взаємодії (окремого індивіда чи певної спільноти). При цьому цілеспрямованість передбачає, що суб'єкт впливу усвідомлює певну мету, а його дії будуються на очікуваннях конкретного результату та певних уявленнях про те, якими мають стати відповідні дії (зміни поведінки) об'єкта впливу. Як ми бачимо, характеристика впливу повністю відображає зміст і сутність соціальної взаємодії, тому можна стверджувати, що вплив є одним з її базових феноменів.

Слушним є означення соціальної взаємодії, дане С. Фроловим, який досить чітко відобразив зміст цього феномена як систему взаємозумовлених соціальних дій, пов'язаних циклічною причинною залежністю, за якої дії одного суб'єкта є водночас причиною й наслідком відповідних дій інших суб'єктів.

Соціальна взаємодія відображає особливість існування й функціонування відносин між людьми та спільнотами як носіями різних інтересів, цілей і цінностей, що виникають у процесі соціальної діяльності й залежать від соціальних позицій, статусів, ролей та функцій. Окрім того, слід урахувувати наявність об'єктивного та суб'єктивного аспектів соціальної взаємодії. Під об'єктивним аспектом соціальної взаємодії розуміють ті обставини та зв'язки, які не залежать від суб'єктів взаємодії, проте визначають умови її реалізації або впливають на її перебіг. До об'єктивних умов можна віднести посадові статуси, субординаційні відносини, соціальні, зокрема правові, норми, демографіч-

ні чинники тощо. У свою чергу, суб'єктивний аспект соціальної взаємодії – це свідоме ставлення суб'єктів до своїх позицій, позицій інших учасників, сукупності взаємних очікувань і готовності здійснювати певні цілеспрямовані соціальні дії. Безумовно, не можна розривати об'єктивний і суб'єктивний аспекти, адже вони взаємопов'язані між собою і створюють зовнішні та внутрішні умови й обставини, за яких відбувається взаємодія.

Розмаїття виявів суб'єктивної складової взаємодії, а також об'єктивних умов і рушійних сил, що породжують будь-які взаємні соціальні дії, створює складні та неповторні комбінації. Ці комбінації динамічні, адже індивід постійно змінюється залежно від динамізму зовнішніх обставин і ситуацій, через що характер його соціальних дій так само буде змінюватися. Тому П. А. Сорокін визначав соціальну взаємодію як взаємодію двох або більше індивідів у всіх їхніх комбінаціях, і все суспільне життя, усі соціальні процеси, від революції чи світової війни до напрямів у мистецтві, згідно з його концепцією є комбінаціями різних соціальних взаємодій.

Виходячи з цієї позиції, П. А. Сорокін у структурі соціальної взаємодії виокремлював такі елементи:

1. Наявність як мінімум двох індивідів, що вступають в акт взаємодії й цим зумовлюють поведінку один одного.

2. Наявність актів (дій) індивідів. Кожен акт є, з одного боку, результатом внутрішньої психічної діяльності індивіда, а з іншого – стимулом, що викликає ту або іншу реакцію в інших осіб. Самі ж акти можуть бути інтенсивними чи слабкими, миттєвими чи тривалими, усвідомленими чи неусвідомленими.

3. Наявність матеріальних або символічних провідників актів (дій) індивідів. До провідників можна віднести усну чи письмову мову, знаряддя праці та інші матеріальні й культурні цінності, які передають певний зміст або ж зумовлюють порядок взаємодії (наприклад соціальні норми). Роль матеріальних провідників ґрунтується на їхніх фізичних якостях, а роль символічних – на їхньому символічному значенні, яке їм приписується учасниками взаємодії. Цікавою є думка П. А. Сорокіна про те, що

самі акти соціальної взаємодії здійснюються та зникають, проте матеріальні чи символічні провідники можуть накопичуватися, утворювати навколо взаємодіючих людей нове, штучно створене середовище артефактів, яке саме може ставати умовою побудови подальшої взаємодії. Наприклад, соціальні норми або культурні цінності можуть визначати характер соціальної взаємодії індивідів або спільнот, виступаючи прямим чи опосередкованим регулятором поведінки в соціумі, як юридичні норми регламентують правові відносини в суспільстві.

На підставі цих положень П. А. Сорокін класифікував основні форми соціальної взаємодії за низкою критеріїв:

Параметри	Види
За кількістю взаємодіючих суб'єктів:	окремих людей один з одним; одного індивіда з певною спільнотою; кількох спільнот між собою
За якими індивідів:	одно- та різностатеві; особи, подібні за низкою ознак; особи, різні між собою
За характером взаємовідносин:	однобічні та двосторонні взаємодії; солідарні взаємодії; антагоністичні взаємодії
За тривалістю взаємовідносин:	короткочасні взаємодії; тривалі взаємодії
За ступенем упорядкованості:	організовані взаємодії; неорганізовані взаємодії
Залежно від рівня усвідомлення взаємодії сторонами:	усі сторони взаємодіють свідомо; обидві сторони взаємодіють несвідомо; свідома реакція на несвідомий акт; несвідома реакція на свідому взаємодію
Залежно від "матерії" обміну та процесу спілкування:	інтелектуальні (розумові) взаємодії (обмін ідеями); чуттєво-емоційні взаємодії (обмін емоціями); вольові взаємодії (обмін вольовими рішеннями, наказами)

Розглянемо докладніше ці критерії соціальної взаємодії в контексті діяльності соціальних працівників та психологів. Залежно від кількості взаємодіючих суб'єктів комунікація, що відбувається між фахівцем і клієнтом сам на сам, передбачає максимальне врахування індивідуально-психологічних особливостей клієнта та власного стану для підбирання оптимальної тактики налагодження психологічного контакту й обрання подальшої стратегії надання кваліфікованої допомоги. Якщо ж відбувається взаємодія фахівця із групою, наприклад при сімейному консультуванні або ж роботі з тренінговою групою, то необхідно вже будувати комунікацію не лише з урахуванням особливостей окремих учасників, але й спільних їхніх особливостей, спільної проблемної ситуації, розв'язання якої можливе не стільки через індивідуальну роботу, скільки шляхом налагодження взаємин самих учасників групи, яка є цілісним об'єктом надання кваліфікованої допомоги. У такому разі включаються соціально-психологічні механізми, що визначають внутрішньогрупові стосунки, які повинен урахувати фахівець при розв'язанні проблемної ситуації, наявної в групі.

Зовсім інша ситуація, коли взаємодіють між собою цілі спільноти. Наприклад, соціальний працівник може представляти інтереси певної громади в органах державної влади. І хоча в безпосередній контакт вступають окремі представники спільнот, наприклад соціальний працівник від певної громади й певний посадовець як представник певної державної інституції, усе одне – це не стільки міжособистісна взаємодія, скільки макросоціальна, адже регламентована вона не особистими інтересами цих представників, а позиціями спільнот, які вони представляють у акті даних переговорів. При цьому особисті позиції відходять на другий план, а на перший виходять ті соціальні цілі, які ставлять перед собою цілісні спільноти, інтереси яких представляють їхні вповноважені представники.

Стосовно другого критерію, тобто індивідуальних якостей суб'єктів взаємодії, їх так само необхідно враховувати фахівцю при організації професійної комунікації. Наприклад, залежно від

культурних традицій суттєво вплинути на ефективність взаємодії соціального працівника або психолога з клієнтом можуть гендерні відмінності. У деяких випадках належність до різної статі може стати бар'єром для налагодження розуміння проблемної ситуації, коли жінка-клієнт вважатиме, що чоловік-консультант апріорі не здатний зрозуміти її суто жіночі проблеми, або навпаки. У певних випадках належність до різних статей може підсвідомо штовхати клієнта до переведення професійної взаємодії на інтимний рівень або ж упередженої підозри партнера в потенційній схильності до сексуальних зазіхань. І навпаки, інколи клієнт чоловічої статі може соромитись щось розповісти консультанту-чоловіку через побоювання "втратити обличчя" або чоловічий імідж і готовий легше поділитися із фахівцем жіночої статі. У деяких випадках спільні риси та якості фахівця і клієнта чи спільний життєвий досвід, пережитий обома учасниками взаємодії, дозволяє легше досягти взаєморозуміння, а отже, і полегшити встановлення довірчих відносин. Звісно, це залежить від професіоналізму фахівця і того, як він себе презентує клієнтові, однак потенційну можливість такого впливу індивідуально-психологічних, статевих чи вікових відмінностей варто завжди враховувати при організації професійної взаємодії, особливо коли відбувається взаємодія з представниками інших культурних традицій або соціальних груп, незвичних для самого фахівця.

Наступним параметром, який визначає порядок взаємодії соціального працівника чи психолога з клієнтом, є сам характер взаємовідносин. У разі побудови односторонніх взаємин із клієнтом фахівець не зможе досягти ефективного результату, адже не стимулюватиме активності клієнта, що унеможливить задіяння його внутрішнього ресурсу. У такому разі консультант буде залишатися постійним донором підтримки, а клієнт – пасивним реципієнтом, що не лише не дозволить йому одержати новий досвід самостійного подолання проблемних ситуацій, але й сформує небезпечну адиктивну залежність. Інша справа, коли фахівець будує двосторонні взаємини, і хоча він займає явну чи приховану активну позицію, однак усе одно спрямовує зусилля на

активацію внутрішнього ресурсу клієнта з метою залучення ним власних зусиль для самостійного подолання не лише конкретної ситуації, але й інших проблем, які можуть виникати в його подальшому житті, незалежно від наявності фахівця поруч. Що ж стосується солідарних або антагоністичних форм взаємодії, то їх так само слід не лише враховувати фахівцю, але й активно застосовувати в різних ситуаціях роботи з клієнтом як інструменти психологічного впливу, незважаючи на інформаційну психодіагностичну цінність виявів солідарності або антагонізму з боку клієнта. Не можна казати, що солідарність краща за антагонізм при організації професійної взаємодії з клієнтом, адже інколи антагоністична позиція консультанта дозволяє досягти суттєвіших зрушень у свідомості й самоусвідомленні клієнта, аніж поблажливість. Головним для фахівця є розпізнавати й враховувати позицію клієнта і водночас розуміти, яку стратегію найкраще застосувати задля надання йому ефективної допомоги залежно від конкретної ситуації взаємодії.

Такий параметр взаємодії як тривалість також необхідно враховувати соціальному працівнику та психологу при наданні професійної допомоги клієнту. Наприклад, такі форми короткотривалої взаємодії, як телефонне консультування або інтервенція, передбачають не стільки проробку й розв'язання всієї проблемної ситуації, скільки нейтралізацію негативних симптомів деструктивних психічних станів. Короткотривала взаємодія виникає в ситуаціях дефіциту часу чи за обмежених можливостей тривалої взаємодії та здійснюються за принципом "тут і тепер", тому суттєво звужує як можливості глибокої діагностики, так і застосування тривалих психотехнік фахівцем. У свою чергу, тривала взаємодія дозволяє глибше продіагностувати проблему та її джерела, побудувати якісніший прогноз, підібрати оптимальні засоби надання допомоги та здійснювати систематичний моніторинг стану клієнта у процесі супроводження чи патронажу. З іншого боку, тривалість може визначатися складністю самої проблемної ситуації. Разом з тим слід пам'ятати, що чим тривалішою є взаємодія, тим більший ризик виникнення залеж-

ності клієнта і, як наслідок, блокування активації його внутрішнього ресурсу, що позбавляє його автономності й перешкоджає виходу з проблемної ситуації.

За ступенем упорядкованості професійної взаємодії соціального працівника або психолога з клієнтом зрозумілою є необхідність чіткої організації всього процесу надання кваліфікованої допомоги. Саме тому фахівець повинен мати чітке уявлення про клієнта і його проблемну ситуацію, з'ясувати її витoki й об'єктивні умови, на підставі чого побудувати чіткий план заходів, необхідних для розв'язання проблеми, та уявляти кінцевий результат, очікуваний по завершенню надання допомоги. І навпаки, неорганізована взаємодія апіорі не може бути професійною, адже буде хаотичною та неструктурованою. Інша справа, коли при наданні екстреної короткочасної допомоги фахівець не має можливості організувати тривалу систематизовану допомогу для повного розв'язання проблемної ситуації та надає симптомцентровану допомогу. Такі ситуації виникають, наприклад, в епіцентрі катастроф або місцях тимчасового перебування біженців, коли через обмаль часу або велику кількість осіб, які потребують допомоги, можливості фахівця суттєво обмежені. Однак навіть у таких випадках фахівець має продумати першочергові заходи й можливість подальшого психологічного супроводження, коли ситуація стане стабільнішою, або переадресувати клієнта фахівцю, який буде здатен здійснити тривалішу консультативну чи психотерапевтичну роботу.

Якщо розглядати взаємодію соціального працівника чи психолога з погляду рівня усвідомлення сторонами самої взаємодії, то загальним принципом для фахівця має бути обов'язковий усвідомлений характер організації власної діяльності. Навіть коли кваліфікований фахівець із розвиненою професійною інтуїцією обирає той або інший шлях організації допомоги, він усе одно повинен усвідомлювати порядок, логіку та послідовність використовуваних прийомів, технік і засобів. Інакше він чітко не уявлятиме логіку своїх дій і змін, які можуть відбуватися в клієнта, що інколи призводить до неочікуваних наслідків і зводить

нанівець докладені зусилля. Проте під час взаємодії фахівця із клієнтом усвідомлення сторонами самого процесу може бути різним. Наприклад, у ситуації застосування методу переконання і фахівець, і клієнт чітко усвідомлюють аргументи один одного й ту мету, заради якої використовується даний відкритий метод психологічного впливу. Клієнт може усвідомлювати вплив і або піддаватися йому, або ж, навпаки, чинити опір. Трапляються ситуації, коли свідомі реакції на несвідомий акт виникає в тому разі, якщо в ході взаємодії фахівець діагностує неочевидні або приховані психічні реакції та стани клієнта на основі розпізнання його мимовільних неусвідомлених реакцій. Часто таке відбувається при розпізнанні мимовільних невербальних виявів, які відображують внутрішні стани клієнта. Кваліфікована ідентифікація таких неусвідомлених виявів дозволяє глибше зрозуміти клієнта і на підставі цього свідомо будувати подальшу тактику надання допомоги. Беззаперечною є ситуація професійної взаємодії фахівця з клієнтом, коли виникає зворотна несвідомі реакція на свідомий вплив. Наприклад, коли застосовуються техніки навіювання, то передбачається, що певним чином організовані дії фахівця, які клієнт не буде усвідомлювати в процесі сугестії, викличуть цілеспрямовані зміни. Такі техніки доцільно застосовувати за необхідності нейтралізації надмірної непродуктивної критичності або ж упередженого спротиву з боку клієнта допомозі, яка має розв'язати проблемну ситуацію його запиту. Звісно, техніки навіювання мають застосовуватися дуже обережно й у жодному разі не нашкодити клієнту та не порушити його прав чи свобод.

Останнім параметром, за яким здійснюється класифікація соціальної взаємодії, є саме характер "матерії" обміну, як її називав П. А. Сорокін, і процесу спілкування. Не будемо заглиблюватися в цей очевидний ракурс взаємодії соціального працівника чи психолога з клієнтом, адже зрозуміло, що інтелектуальна взаємодія відбувається під час обговорення актуальних питань клієнта, у тому числі з використанням методів переконання, зорієнтованого на активацію когнітивної сфери заради ефективної

взаємодії. Чуттєво-емоційний рівень взаємодії може мати місце при використанні фахівцем методу психоемоційного зараження, спрямованого на зміни афективних станів клієнта. З іншого боку, чуттєво-емоційний компонент у поєднанні з інтелектуальним є основою професійної емпатії фахівця, завдяки якій він здатен розпізнавати емоційні вияви клієнта й на підставі цього розуміти його явні чи приховані психоемоційні стани та переживання. Беззаперечною є також розвинена рефлексивність на основі інтелектуального розуміння своїх емоційних виявів, завдяки чому фахівець так само може чітко усвідомлювати і власні стани, нейтралізуючи їхній вплив на процес професійної взаємодії. А вольовий компонент завжди супроводжує процес надання допомоги клієнту, адже незалежно від конкретних прийомів прямого чи непрямого, м'якого або жорсткого впливу саме фахівець спрямовує своєю волею клієнта до тих змін, які б допомогли розв'язати проблемну ситуацію. Звісно, вольовий компонент може мати різнобічні вияви, наприклад жорсткий опір клієнта певним впливам з боку соціального працівника або психолога, що спостерігається в разі його нерозуміння або небажання виконувати певні дії, необхідні для розв'язання проблемної ситуації. Це досить часто спостерігається, наприклад, при роботі з адиктами чи делінквентами з низькою внутрішньою мотивацією до реальних, а не лише декларованих, прагнень до змін власного життя на краще. У такому разі вольовий компонент спротиву може перешкоджати ефективній взаємодії. Фахівець його може нейтралізувати або власними вольовими настановами, або залучаючи інтелектуальний компонент через аргументоване переконання, чи емоційний компонент, впливаючи через афективно забарвлені образи клієнта, здатні відштовхнути його від подальшого опору допомозі, що йому надається.

Як видно з вищенаведеного, запропонована П. А. Сорокіним класифікація параметрів соціальної взаємодії, хоч і не претендує

на вичерпність (адже можна виділити також інші параметри), проте достатньою мірою придатна для аналізу професійної взаємодії соціального працівника чи психолога.

У контексті соціальної взаємодії в професійній діяльності соціального працівника та психолога доцільно зупинитися й на механізмах, які визначають її ефективність. Зазвичай виділяють такі базові психологічні механізми, від яких залежить продуктивність взаємодії:

1. Чим більше винагороджується певний тип соціальної взаємодії, тим частіше він буде повторюватися (відтворюватися).

2. Якщо винагорода за певні типи соціальної взаємодії залежить від конкретних умов, то суб'єкт прагне частіше відтворювати такі умови.

3. Якщо винагорода велика, то суб'єкт готовий витратити більше зусиль заради її отримання.

4. Коли потреби суб'єкта близькі до насичення, він втрачає зацікавленість і мотивованість і вже меншою мірою готовий до подальшої взаємодії заради їх задоволення.

Іншими словами, якщо професійна допомога викликає позитивне ставлення й задоволення клієнта, то він готовий до поглиблення співпраці й налагодження ефективнішої взаємодії. З одного боку, очевидність позитивних зрушень стимулює клієнта до старанного виконання рекомендацій фахівця. З іншого боку, у складних випадках, які потребують тривалої допомоги, особливо якщо позитивні зрушення настають поступово і на перших етапах не очевидні, то це може знизити зацікавленість клієнта у взаємодії через уявну "непродуктивність" допомоги фахівця. Тому необхідно стимулювати клієнта та звертати увагу навіть на незначні позитивні зрушення, будь-то поява нового розуміння якогось із аспектів проблемної ситуації або переосмислення певного питання, що стає черговим кроком на шляху до успішного розв'язання проблеми. Це дозволить клієнту відчувати задоволення від результативності кожного здійсненого кроку в процесі тривалої взаємодії та надихне його на подальшу плідну співпрацю.

Хоча, звісно, цей механізм може мати й негативні наслідки, коли клієнт, відчуючи постійний приплив позитивних вражень від кожної зустрічі з фахівцем, починає ототожнювати власну успішність лише з цими відносинами. Таке ставлення призведе до формування адиктивної залежності клієнта від фахівця, ускладнить активацію його внутрішнього ресурсу та зведе нанівець саму сутність соціальної або психологічної допомоги.

Що ж стосується останнього механізму, який визначає зменшення мотивації суб'єкта до взаємодії в міру задоволення своєї актуальної потреби, то цей механізм слід використовувати фахівцю для поступового своєчасного припинення надання допомоги клієнту. У такому разі клієнту демонструються досягнуті результати, яких він прагнув, коли звертався по допомогу, а також набута здатність самостійно використовувати власний внутрішній ресурс не лише в даній проблемній ситуації, а й у інших, якщо вони будуть траплятися в житті. Наголошується на самостійності й незалежності клієнта, завдяки чому він не потребує подальшої зовнішньої допомоги. У сукупності ці чинники підвищать відповідальність клієнта за своє майбутнє та сприятимуть його впевненості у власних силах. Таким чином, цей механізм допоможе логічно завершити надання допомоги й нейтралізувати ризики виникнення непродуктивної залежності клієнта від фахівця.

Проведений аналіз феномена соціальної взаємодії не ставить за мету дати всебічну його характеристику, адже це є темою окремих наукових досліджень і виходить за межі завдань даного підручника. Проте навіть поверхневий, загальнотеоретичний огляд основних положень дозволяє використовувати ці знання для налагодження ефективної взаємодії фахівця з клієнтом у професійній діяльності. Для цього в кожній конкретній ситуації взаємодії необхідно брати до уваги аспекти, які покладаються в основу як оцінювання самої ситуації професійної взаємодії, так і планування тактики та стратегії організації цілеспрямованих заходів з допомоги клієнту в розв'язанні певної проблемної ситуації.

По-перше, необхідно пам'ятати, що будь-яка взаємодія є двостороннім процесом обміну діями, тому клієнт не може бути

пасивною стороною. Варто готуватися й до неочікуваних зворотних реакцій, уміти їх розпізнавати, інтерпретувати й урахувати при підбиранні та застосуванні різноманітних прийомів чи технік надання допомоги.

По-друге, фахівцю слід урахувати, що соціальна взаємодія наділена такими ознаками, як конкретна предметність, вираженість для взаємного сприйняття комунікантами реакцій і дій один одного, ситуативність і суб'єктивність очікувань результатів від даної взаємодії.

По-третє, соціальна взаємодія має такі компоненти, які фахівцю необхідно проаналізувати для реалізації ефективної роботи з клієнтом: суб'єкти, які здійснюють ті чи інші соціальні дії; характер впливу вчинених дій; зміни в зовнішньому середовищі та інших учасниках взаємодії, що були породжені діями суб'єктів; зворотна реакція інших учасників взаємодії, на яких безпосередньо чи опосередковано був здійснений вплив. Професійне спілкування має такі структурні компоненти, як просторовий контакт учасників, психічний контакт як взаємна зацікавленість або незацікавленість, соціальний контакт у спільній взаємодії, безпосередня взаємодія як двосторонній обмін діями, спрямованими на виклик зворотної реакції партнера, соціальні відносини, що зумовлюють акт спілкування.

По-четверте, плануючи майбутню роботу з клієнтом (або групою), слід урахувати основні форми соціальної взаємодії за низкою критеріїв: кількістю взаємодіючих суб'єктів; якістю індивідів, залучених до взаємодії; характером взаємовідносин, що виникають у процесі спільної діяльності; тривалістю професійних взаємовідносин; ступенем упорядкованості взаємодії; рівнем усвідомлення взаємодії сторонами; інтелектуальними, емоційними або вольовими формами організації взаємодії.

По-п'яте, ефективність професійної взаємодії фахівця з клієнтом безпосередньо залежить від таких критеріїв, як активність позицій партнерів; мета конкретної взаємодії; усвідомлення наслідків як власних дій, так і зворотних дій партнера; характер відносин, що виникають у процесі взаємодії на основі механізму

ідентифікації-відокремлення між партнерами. Також доцільно враховувати психологічні механізми, від яких залежить продуктивність взаємодії, зокрема: винагороду й задоволення від взаємодії; умови одержання максимального задоволення від взаємодії; рівень задоволення актуальних потреб від взаємодії; ступінь насичення потреб клієнта.

Отже, плануючи свою професійну діяльність, соціальний працівник чи психолог повинні чітко продумати ці п'ять аспектів, без чого неможлива реалізація індивідуального підходу до розв'язання проблемної ситуації клієнта.

Підводячи підсумок, вважаємо за необхідне ще раз наголосити на тому, що соціальну взаємодію можна розглядати на двох рівнях: мікросоціальному, коли суб'єктами є окремі індивіди або конкретні групи, та макросоціальному, коли суб'єктами є цілі соціальні інституції та спільноти. Звісно, для соціального працівника важливо знати обидва рівні, адже він у своїй професійній діяльності стикається як з окремими клієнтами, так і з цілими громадами. Однак через той факт, що макросоціальний рівень соціальної взаємодії розглядається суміжними науковими галузями, даний ракурс виходить за межі нашого матеріалу й надалі ми передусім зосередимо увагу на мікрорівні. Окрім того, оволодівши знаннями про механізми, закономірності та техніки ефективної взаємодії на мікрорівні, можна екстраполювати ці знання на макросоціальному рівні взаємодії, яку інколи доведеться здійснювати фахівцю при реалізації окремих завдань своєї професійної діяльності. Тому наступні теми будуть присвячені найбільш актуальним, з погляду діяльності соціальних працівників та психологів, ракурсам соціальної взаємодії, таким як спілкування, психологічний вплив, психологічний контакт, особливості конфліктної взаємодії та організаційно-управлінські аспекти групової взаємодії.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні теоретичні підходи до розуміння природи соціальної взаємодії за Дж. Хомансом, Дж. Мідом, Г. Блумером, Е. Гоффманом та З. Фрейдом.
2. Розкрийте зміст основних чинників ефективності взаємодії.
3. Охарактеризуйте основні компоненти соціальної взаємодії.
4. Наведіть класифікацію основних форм соціальної взаємодії за П. А. Сорокіним.
5. Поясніть базові психологічні механізми, від яких залежить продуктивність соціальної взаємодії.
6. Проаналізуйте базові аспекти, які покладаються в основу як оцінки самої ситуації професійної взаємодії, так і організації цілеспрямованих заходів з допомоги клієнту в розв'язанні певної проблемної ситуації.
7. Наведіть приклади кооперативної та конкурентної форм соціальної взаємодії.
8. Порівняйте розуміння феномена соціальної взаємодії Н. Смелзера та Я. Щепаньського.
9. Розкрийте соціологічну типологію інтеракції.
10. Назвіть основні ознаки соціальної взаємодії.

ФУНКЦІЇ, ВИДИ ТА ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПРОВІДНОЇ ФОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Як зазначалося в попередньому розділі, спілкування є однією з провідних форм соціальної взаємодії, адже в цьому процесі відбувається не лише обмін інформаційними повідомленнями, але й налагоджується взаємодія між комунікантами. У ході спілкування з різними категоріями клієнтів, а також клієнтських груп, соціальні працівники та психологи розв'язують професійні завдання, спрямовані на надання допомоги відповідно до проблемної ситуації, з якою звертаються до фахівця. Тому закономірно, що від комунікативної компетентності фахівця, уміння спілкуватися, вибудовувати довірчі стосунки на основі встановлення психологічного контакту, здійснювати діагностику станів клієнта на основі вербальних і невербальних повідомлень, а також застосовувати під час взаємодії техніки психологічного впливу буде залежати загальна ефективність його діяльності.

Тут варто наголосити на такій базовій особливості спілкування соціального працівника чи психолога, як його професійна спрямованість, пов'язана лише з наданням професійної допомоги в межах компетентності та компетенцій фахівця. Це суттєво відрізняє професійне спілкування від побутового, адже воно обмежене завданнями надання кваліфікованої допомоги й не може виходити за ці межі, визначені рольовими функціями фахівця. Тому важливою особливістю спілкування соціальних працівників та психологів є його нормативність, адже воно регламентоване загальними принципами надання допомоги клієнту, а також етичними нормами професійної взаємодії, порушення яких може мати негативні наслідки як для клієнта, так і для фахівця.

Запорука успіху професійного спілкування завжди залежить від уміння вислуховувати клієнта, адже завдяки цьому фахівець може не тільки одержати найповнішу інформацію про співрозмовника та його проблемну ситуацію, але й продемонструвати зацікавленість і повагу, що сприятиме продуктивній взаємодії. До того ж клієнт, звертаючись до соціального працівника чи психолога, завжди розраховує на уважне ставлення до себе та своєї проблеми. Тому вміння активного емпатійного слухання дозволяє фахівцю повернути до себе клієнта, нейтралізувати психологічну напругу й тим самим закласти основу довірчих відносин.

Однак, виходячи з базових принципів соціальної роботи та психологічної допомоги, професійне спілкування не залежить від особистісних уподобань фахівця, адже принцип рівності й доступності послуг передбачає, що будь-яка людина, яка опинилася в проблемній ситуації, має право звернутися по допомогу й отримати її в повному обсязі. Отже, певні труднощі в професійній взаємодії можуть виникати через те, що фахівець повинен виконувати свої обов'язки, незважаючи на своє ставлення до співрозмовника, свій психічний стан чи бажання спілкуватися, адже це є невід'ємною складовою його професійної діяльності. Окрім того, слід ураховувати, що предмет професійної взаємодії з клієнтом досить специфічний, адже завжди містить складну або навіть психотравматичну проблемну ситуацію, що також накладає відбиток на емоційний фон спілкування. І це цілком зрозуміло, оскільки клієнт звертається до фахівця не тоді, коли в нього все добре і йому хочеться поділитися позитивом, а навпаки, коли він відчуває проблему чи перебуває в життєвому кризовому стані. Таке емоційне забарвлення професійного спілкування, навіть при дотриманні психологічної гігієни фахівцем, усе одно накладає відбиток як унаслідок підвищеної соціальної відповідальності, так і через передумови виникнення негативних

наслідків для самого фахівця, на кшталт виснаження чи психологічного вигоряння.

Як і будь-яке спілкування, професійна взаємодія соціального працівника чи психолога ускладнюється наявністю цілої сукупності індивідуально-психологічних і соціально-психологічних перешкод, які можуть заважати реалізації поставлених завдань комунікації. Тому володіння знаннями про функціонування соціально-психологічних механізмів взаємосприйняття та бар'єрів дозволить фахівцю своєчасно розпізнавати, урахувувати й нейтралізувати деструктивний вплив цих чинників на процес спілкування.

У найширшому значенні спілкування є складним багатоплановим процесом установалення й розвитку контактів між людьми, що породжується потребами спільної взаємодії та передбачає обмін інформацією, взаємне сприйняття і взаємний вплив. Як і в будь-якій соціальній взаємодії, зміст і засоби спілкування визначаються соціальними функціями комунікантів, їхнім статусом у структурі суспільних взаємин, а також належністю до тієї чи іншої спільноти. При цьому професійне спілкування соціального працівника або психолога завжди пов'язане з необхідністю встановлення та підтримання цілеспрямованого психологічного контакту з об'єктами взаємодії, який дозволяє регулювати стосунки через зміни перебігу сумісної діяльності за рахунок узгодження взаємних дій і розподілу ролей і функцій. Таке управління психологічним контактом у процесі професійного спілкування дозволяє здійснювати цілеспрямований психологічний вплив на клієнта та його стани заради допомоги в розв'язанні ним актуальної проблемної ситуації.

З етимології слова *спілкування* стає зрозумілим його походження від слова *спільне*, що відображує один із основних змістів цього поняття, який полягає у спільній активності взаємодіючих соціальних комунікантів. Отже, спілкування – це завжди взаємодія людей, при якій вони пізнають один одного, вступають у певні стосунки на основі системи взаємних комунікатив-

них дій відповідно до очікувань. Тому для налагодження ефективного спілкування необхідно враховувати динамізм і багатоаспектність відносин у системі "людина – людина".

Також спілкування є особливою формою людської взаємодії, яка має багато функцій, завдань, різновидів, а тому існує розмаїття означень цієї діяльності. В одних означеннях увага зосереджується на інформаційному обміні, порозумінні та взаємодії, яких, до речі, може й не бути через недовіру, конфліктні стосунки, нещирість або відсутність порозуміння. Інші ж означення наголошують на спільній діяльності, коли взаємодія учасників спрямована на узгодження й об'єднання зусиль з метою налагодження стосунків і досягнення певного результату.

Через багатоманітність ракурсів розуміння сутності спілкування, філогенетичної та онтогенетичної специфіки його розвитку, особистісних особливостей комунікантів, а також різнобічних функцій цього процесу воно стало предметом міждисциплінарного вивчення різних наукових галузей. Тому, наголошуючи на універсальному характері спілкування як явища суспільного життя, Б. Д. Паригін, Б. Ф. Ломов, Л. А. Карпенко та багато інших науковців наголошували також, що це – багатогранний процес, який одночасно є й самою взаємодією індивідів, і інформаційним процесом, і виявом системи ставлень людей один до одного, і взаємовпливом, і взаєморозумінням комунікантів.

Інший ракурс технологічно-процесуального змісту спілкування розкриває А. М. Леонт'єв, коли зазначає, що спілкування є процесом установлення та підтримки цілеспрямованого, прямого чи опосередкованого тими або іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов'язаними між собою в психологічному сенсі.

У свою чергу, А. С. Золотнякова визначає спілкування як соціальний комунікативно-регулятивний процес, через який суспільство впливає на індивіда і якому не лише передається сума соціальних цінностей, але й регулюється їх засвоєння як індиві-

дом, так і всією соціальною системою. Ще простіше означення наводить М. І. Лисина, коли спілкування тлумачиться як взаємодія двох чи більше людей, спрямована на узгодження й об'єднання зусиль із метою налагодження відносин і досягнення загального результату.

А. А. Бодальов зазначав, що спілкування як вид діяльності може мати й самостійне значення, навіть коли безпосередньо не забезпечує інші види діяльності. Тому спілкування може розглядатися як сторона, умова або окремий вид діяльності. Однак зв'язок спілкування й діяльності полягає саме в тому, що діяльність організовується завдяки спілкуванню. Отже, побудова плану будь-якої професійної взаємодії соціального працівника або психолога з клієнтом має виходити з того постулату, що вона завжди є спільною діяльністю, а тому потребує від кожного з учасників чіткого розуміння мети, засобів і функцій. Це зумовлене тим, що специфіка спілкування фахівця в процесі професійної взаємодії полягає у створенні можливості організації та координації спільних дій. У самому ж процесі спілкування як окремій формі взаємодії відбувається збагачення діяльності, оскільки формуються й розвиваються нові зв'язки та стосунки з клієнтом під час налагодження контакту при реалізації професійних завдань.

Розглядаючи професійне спілкування соціального працівника чи психолога в контексті соціальної взаємодії та узагальнюючи викладене вище, можна виокремити такі його властивості:

➤ Соціальне спілкування завжди є взаємоспрямованою дією комунікантів. Іншими словами, при організації взаємодії з клієнтом слід ураховувати двосторонній характер обміну діями як з боку фахівця, так і з боку клієнта. Залежно від характеру таких дій взаємодія може бути більш або менш продуктивною та інформативною.

➤ Соціальне спілкування завжди передбачає активність кожного з комунікантів. Фахівець не в змозі досягти результату в односторонньому порядку, адже клієнт повинен бути залучений до активної співпраці, результатом якої стане активізація його внутрішніх ресурсів.

➤ Комуніканти розраховують одержати відгук-відповідь від партнера по спілкуванню. Таким чином, канал проходження сигналів-стимулів залежить від взаємних очікувань зворотних реакцій з боку як фахівця, так і клієнта, що й визначає продуктивність спілкування, а отже, і ефективність усієї контактної взаємодії в процесі надання допомоги.

➤ Кожен з комунікантів є автентичною й активною особистістю. Отже, фахівцю завжди слід виходити з неповторності індивідуально-психологічних, соціально-психологічних, демографічних і навіть суто ситуативних характеристик клієнта, будуючи тактику взаємодії на засадах індивідуального підходу й унікальності кожної проблемної ситуації, не кажучи вже про розмаїття динамічних змін станів комунікантів у кожному мить їхньої взаємодії.

Як і будь-яка соціальна взаємодія, спілкування має багато різновидів, від яких залежить не лише специфіка перебігу, але й особливості його ефективної організації. Звісно, види спілкування можна розглядати за типологією, яку запропонував П. А. Сорокін, коли створював класифікацію різновидів соціальної взаємодії. Однак ми досить докладно проаналізували таку типологію в попередньому розділі й тому, погоджуючись із можливістю її екстраполяції на класифікацію видів спілкування, зупинимось лише на тих видах спілкування, які є специфічними із психологічного погляду, що слід ураховувати при організації професійної комунікації. Зокрема, типологізувати спілкування можна за такими параметрами:

Параметри	Види
За суб'єктом спілкування:	внутрішньоособистісне – внутрішній діалог; міжособистісне – при безпосередніх контактах двох чи більше осіб; міжгрупове – контакти з іншою групою чи окремим її представником; соціальне (масова комунікація) – суб'єктом стає велика група, спільність людей чи суспільство загалом
За засобами комунікації:	матеріальне – за допомогою трудових дій і матеріальних результатів діяльності, які виконують додаткову комунікативну функцію; знакове – за допомогою знакових систем (наприклад вербальне спілкування за допомогою мови, кодів і символів); сміслові або позазнакові – за допомогою невербальних засобів спілкування тощо
За характером спілкування:	безпосереднє – коли інформацією обмінюються безпосередні комуніканти; опосередковане: а) коли інформація між комунікантами передається через третю особу, що стає посередником; б) спілкування із використанням технічних засобів (телефон, Інтернет тощо)
За формою:	діалогічне – спілкування між двома та більше співрозмовниками; монологічне – за відсутністю безпосереднього зворотного зв'язку
За адресністю звернення:	персоніфіковане – коли звернення спрямоване на конкретну особу; неуособлене – звернення до абстрактної аудиторії
За авторизованістю суб'єкта:	відкрите (публічне, авторизоване) – коли авторство інформаційних повідомлень ідентифіковане (співвіднесене з конкретним суб'єктом); анонімне (неавторизоване) – коли ініціатор повідомлення є невідомим
За цільовою спрямованістю і формою:	формальне – спілкування офіційне, статусне, функціонально-рольове; неформальне – спілкування відбувається поза межами офіційних відносин

У контексті наведеної типології варто зазначити, що в професійному спілкуванні соціальних працівників та психологів необхідно зважати при організації ефективної взаємодії не лише на кількість її суб'єктів, про що йшлося в попередньому розділі, але й на засоби комунікації. Це пов'язане з тим, що повідомлення, якими обмінюються фахівець і клієнт у безпосередньому очному контакті, дозволяють широко використовувати невербальні засоби, що поліпшує розуміння. Якщо ж повідомлення передається через третю особу, то воно завжди матиме елемент випадкового або цілеспрямованого викривлення внаслідок її суб'єктивності. Третя особа може на щось не звернути увагу або приховати з якихось міркувань, чи взагалі викласти власне тлумачення інформаційного повідомлення в межах суб'єктивного розуміння. Така ситуація виникає, наприклад, коли фахівець вимушений звертатися до найближчого соціального оточення клієнта.

Проте ситуація суттєво змінюється, якщо спілкування з клієнтом відбувається хоча й безпосередньо, але з використанням технічних засобів, наприклад під час телефонного консультування. У такому разі можуть виникати кілька проблем. По-перше, навіть консультуючи знайомого клієнта, фахівець обмежений у використанні невербальних засобів і тому повинен інакше організовувати вербалізацію повідомлень, компенсуючи ці обмеження більшою повнотою та виразністю мови. По-друге, у разі анонімного телефонного консультування, на кшталт телефонів довіри, існують також обмеження за часом для повноцінної діагностики клієнта і його проблемної ситуації, тому користуються симптомоцентричною інтервенцією. По-третє, при спілкуванні через технічні засоби зв'язку фахівець не має можливості фіксувати невербальні реакції клієнта, що значно обмежує діагностичні можливості, а отже, й обрання найбільш ефективних засобів надання допомоги. Це потребує переведення спілкування в очну форму для докладної, а не поверхневої допомоги клієнту.

Стосовно такого параметра, як форма спілкування, зазвичай фахівець із клієнтом взаємодіє діалогічно, адже йому важливо стимулювати цілеспрямовану зворотну реакцію та відповідні зміни поведінки клієнта за допомогою спеціально організованого обміну повідомленнями. Слід зазначити, що якщо фахівець працює з великою аудиторією та передбачає можливість тих або інших зворотних реакцій у відповідь на свої повідомлення, то все одно йдеться про діалог, хоча й неперсоніфікований. Так само й у ситуації сугестивного навіювання, коли психолог надає в односторонньому порядку певні настанови зовні пасивному клієнту, це є формою діалогу, адже здійснюється саме заради зворотного зв'язку у вигляді поведінкових змін клієнта.

Сказане стосується й параметра адресності звернення. Зазвичай у професійній взаємодії використовується персоніфіковане спілкування, адже фахівець звертає свої повідомлення до конкретного клієнта або групи. Це відбувається з урахуванням актуальної проблемної ситуації, психологічних особливостей суб'єктів взаємодії та конкретної ситуації спілкування.

Звісно, і монологічне неусоблене повідомлення інколи може мати місце, наприклад у науковій публікації фахівцем певної інформації, записі відеовиступів, хоча й у такому разі опосередковано передбачається реакція читача чи глядача, що й визначає спеціальну організацію стилю викладення. Щоб наукова публікація була сприйнята академічним середовищем, вона має містити відповідну структуру, аргументацію та доказовість, що визначає дотримання автором вимог до стилю викладення, прийнятного для адекватного розуміння представленої інформації конкретною компетентною аудиторією.

Щодо авторизованості комунікантів у професійній діяльності соціальних працівників та психологів існує як відкрите (авторизоване), так і анонімне спілкування. І тут не йдеться про групи анонімної допомоги (адиктів, жертв насильства тощо), адже в цьому випадку фахівець більшою або меншою мірою розуміє клієнтів на основі безпосереднього й часто очного спілкування, що дає достатньо первинної вихідної інформації для

діагностики їхніх психологічних особливостей і станів, на підставі чого стає можливим організація заходів навіть тривалої допомоги. Тому в цих випадках усе одно йдеться про відкрите спілкування, як і в усіх інших ситуаціях очної роботи з персоніфікованим клієнтом або групою.

Інша справа – анонімне спілкування з випадковим клієнтом гарячою лінією телефону довіри, коли спочатку слід з'ясувати взагалі реальність клієнта та висловленої ним проблеми, щоб "відфільтрувати" дійсно проблемного клієнта в кризовому стані від телефонних розіграшів або істеричних маніфестів одиноких осіб, яким просто немає з ким поговорити в дану мить. Також при телефонному консультуванні, як ми вже неодноразово зазначали, існують суттєві обмеження в часі та сприйнятті невербальних виявів, що обмежує як діагностичні можливості фахівця, так і побудову тактики надання реальної допомоги. Окрім того, анонімний клієнт може соромитись чи побоюватись переводити подальшу взаємодію в очний формат, що ускладнює розв'язання проблемної ситуації "тут і тепер". Отже, такі ситуації потребують специфічних навичок спілкування, у процесі якого необхідно:

- швидко встановити рапорт (психологічний контакт), у тому числі на засадах активного емпатійного слухання;
- діагностувати як інформаційні повідомлення, так і можливі невербальні вияви (інтонації, тон та інші пара- та екстралінгвістичні ознаки мовлення);
- здійснювати симптомоцентричну інтервенцію та інші короткочасні техніки психологічного впливу.

Що ж стосується параметра організації цільової спрямованості, то професійне спілкування соціального працівника і психолога завжди має бути формальним. Це не означає, що воно має лише офіційну форму, адже фахівець інколи для налагодження психологічного контакту й довірчих стосунків повинен імітувати певну неформальність. Однак реальна спрямованість зорієнтована на підтримання формальних взаємин, без яких існує суттєвий ризик втрати авторитета або виникнення небезпечної за-

лежності клієнта. Це вимагає, навіть у випадках імітації співчуття, при реалізації емпатійного активного слухання хоча й доброзичливо, однак усе-таки дотримуватись певної дистанції з клієнтом. Це не лише допоможе підтримувати компетентну об'єктивну незаангажованість, але й дозволить фахівцю зберігати психологічну гігієну при роботі з клієнтом.

Продовжуючи характеристику феномена спілкування, не можна оминати його функції, серед яких Б. Ф. Ломов виділяв інформаційно-комунікативну, регуляційно-комунікативну та афективно-комунікативну.

Інформаційно-комунікативна функція охоплює процеси формулювання, передавання та приймання інформації. На цьому рівні відбуваються не тільки аналіз і оцінювання інформації, якою обмінюються комуніканти, але й налагодження взаємного розуміння.

Регуляційно-комунікативна функція полягає у взаємній координації поведінки комунікантів через зміст повідомлень і взаємний вплив.

Афективно-комунікативна функція характеризує емоційну сферу комунікантів і виявляється в сукупності взаємних ставлень, причому ставлення можуть стосуватися не лише іншого учасника, але й самого себе, ситуації комунікації, а також явищ і обставин оточуючої дійсності.

На підставі вищезазначених підходів можна дійти висновку, що спілкування містить обмін інформацією, взаємний вплив і міжособистісну перцепцію. З цього випливає, що спілкування виконує такі функції:

- комунікативну, яка виявляється через дії, спрямовані, перш за все, на когнітивну сферу співрозмовника та зорієнтовані на обмін інформацією й адекватне сприйняття їхнього змісту всіма учасниками спілкування;
- інтерактивну, яка регулює взаємодію, у тому числі й через взаємний вплив людей у процесі спілкування;
- перцептивну, яка полягає у сприйнятті й оцінюванні людьми об'єктів взаємодії (інших людей, самих себе, груп, інших

соціальних утворень тощо); це також означає процес пізнання комунікантами один одного для встановлення взаєморозуміння.

К. Черрі визначав комунікацію як технічний процес обміну інформацією між двома і більше індивідами або групами.

У спілкуванні обмін інформацією як безпосередня комунікація здійснюється за допомогою певних знакових систем. Такою знаковою системою є, перш за все, мова в будь-якій формі (усна, письмова). У процесі комунікації мова виконує такі функції:

- є знаряддям мислення та інтелектуальної діяльності, забезпечуючи орієнтування в умовах певного завдання, вироблення та виконання плану дій, порівняння одержаного результату з наміченою метою;

- сприяє оволодінню суспільно-історичним досвідом у процесі соціалізації та навчання;

- є знаряддям опосередкованого мисленнєвого абстрактно-образного пізнання.

Мовні знакові системи комунікації поділяються за формами.

1. Зовнішня мова спрямована на іншу людину, конкретну групу або абстрактну аудиторію чи спільноту. Зовнішня мова, у свою чергу, включає:

а) Вільний діалог, тобто безпосереднє спілкування двох і більше суб'єктів, для якого характерні:

- згорнутість мови, коли окремі її елементи лише припускаються, але не вимовляються вголос завдяки знанню ситуації співрозмовником, тому така розмова може бути малозрозумілою для стороннього слухача;

- довільність зворотних реакцій, викликаних попереднім повідомленням партнера;

- слабка організованість, коли бесіда розвивається не за планом, а стає довільною, тому що залежить від ситуації та інших плінних чинників.

б) Монолог, коли повідомлення надходять від однієї сторони, а інша сторона лише сприймає, не надаючи зовнішніх повідомлень у відповідь. Така мова має бути більш організованою, структурованою, розгорнутою, логічно завершеною та зрозумілою,

адже комунікатор, не маючи зворотної реакції, не може підшиковуватися під розуміння своїх повідомлень, тому із самого початку повинен надати повідомленню максимально зрозумілого і доступного характеру.

в) Письмова мова, яка передає інформацію, компенсуючи неможливість насичення її невербальними засобами, більшою докладністю чи конкретністю формулювання повідомлень. Тому письмова мова, як і монолог, потребує розгорнутого, послідовного й повного викладення думок, а також, для уникнення некоректного тлумачення читачем, дотримання правил граматики й синтаксису.

2. Внутрішньою мовою людина користується, коли щось обмірковує. Однак навіть внутрішня мова є завжди соціальним продуктом, адже в процесі внутрішнього діалогу людина або наділяє свого "співрозмовника" ознаками рівноправного партнера (наприклад при внутрішньому міркуванні при розв'язанні певного питання), або "підшиковується знизу" (при намаганнях пожаліти себе) або "підшиковується зверху" (при примушуванні себе до чогось чи самозвинуваченні).

Проте в будь-якому випадку головною вимогою комунікації є зрозумілість для обох сторін цих знаків, тобто коли знаки одного учасника повністю адекватно розпізнаються іншим учасником. Тут ідеться не лише про спілкування однією мовою в буквальному сенсі, але й про правильне тлумачення понять і термінів, які використовуються сторонами. Наприклад, фахівець може намагатися пояснити клієнту витoki його проблемної ситуації українською мовою, начебто зрозумілою для співрозмовника, але викладатиме свої думки суто професійною термінологією, яка невідома клієнту або ж окремі терміни йому знайомі, проте суто на побутовому і тому неповному рівні. І якщо фахівець буде застосовувати незнайомі терміни (афіліація, десенсибілізація тощо), то клієнт його просто не зрозуміє і втратить зацікавленість у такій непродуктивній, з його погляду, розмові. Коли ж фахівець застосовуватиме терміни, які можуть мати інше тлумачення (каналізація, настанова тощо), то в клієнта сформується

хибна ілюзія розуміння його слів, однак зміст буде сприйматися викривлено та неадекватно.

Звідси випливає важлива вимога до комунікативних аспектів спілкування – це зрозумілість кодування й декодування (передавання й адекватного розпізнання) інформації сторонами взаємодії. Отже, для ефективного професійного спілкування важливою вимогою є доступність для розуміння інформації, яку викладає фахівець, тому варто пам'ятати, що зрозумілість – увічливість психолога. При побудові комунікативних аспектів спілкування фахівець має викладати інформацію доступною для розуміння клієнтом мовою. Для цього фахівцю необхідно постійно впевнюватися, що клієнт його не просто розуміє, а розуміє правильно, інакше втрачається сенс допомоги та взаємодія зводиться нанівець. Адже фахівець у ситуації надання допомоги розмовляє не із собою зрозумілою для себе мовою, а з клієнтом, щоб саме він зрозумів зміст повідомлення. У цьому полягає сутність консультативної допомоги, оскільки вона за змістом є поясненням і тлумаченням того, що раніше було приховане й незрозуміле для клієнта.

Доречно зазначити, що аналогічні проблеми комунікації можуть виникати також у професійному спілкуванні самих фахівців у разі різного тлумачення тих самих термінів. Наприклад, терміни "афект", "настанова" та багато інших у різних психологічних школах і концепціях розуміються по-різному. Отже, для попередження непорозуміння слід обговорити, який зміст вкладається в той або інший термін, тобто створити спільний тезаурус. У процесі спілкування завжди коректним є уточнення власного правильного розуміння понять, які вживає співрозмовник, інакше порушиться порозуміння і спілкування втратить усілякий сенс.

Г. Лассуелл, розкриваючи шляхи оптимізації комунікації, зазначав, що для підвищення ефективності комунікативного процесу необхідно враховувати такі елементи:

1. Хто? (передає повідомлення) – комунікатор.
2. Що? (передається) – зміст і особливості повідомлення.

3. Як? (здійснюється передача повідомлення) – канал.
4. Кому? (адресоване повідомлення) – аудиторія.
5. З яким ефектом? (очікуваний результат) – ефект.

Отже, для організації продуктивного спілкування необхідно чітко сформулювати для себе відповіді на ці запитання, що дозволить підібрати оптимальні засоби, канали й форми подання повідомлень із врахуванням особливостей комунікантів, власне ситуації, обставин спілкування та очікуваного ефекту.

Торкаючись питання продуктивності комунікації, варто зазначити, що Г. М. Андреева цілком закономірно виокремлює такі провідні характеристики людської комунікації, які безпосередньо визначають ефективність будь-якого спілкування і тому обов'язкові для врахування при налагодженні взаємодії:

1. Активність обміну інформацією залежить від значущості повідомлень, що можливе лише у випадку включеності учасників у процес спілкування.

2. Будь-який обмін інформацією обов'язково передбачає психологічний вплив на партнера. При цьому йдеться не тільки про буквальну зміну поведінки партнера під впливом інформаційного повідомлення, але й зміну його уявлень та суджень. Доречно зазначити, що досягнення взаєморозуміння – це також результат взаємного впливу.

3. Ефективна взаємодія та комунікативний вплив можуть здійснюватися, коли учасники спілкування мають єдину або схожу систему кодування й декодування (спільну мову та розуміння). Однак, наголошує Г. М. Андреева, навіть використовуючи ті самі слова, люди не завжди розуміють їх однаково внаслідок відмінностей досвіду, освіти, професії та інших чинників.

4. У процесі комунікації внаслідок розбіжностей психологічних особливостей, системи світосприйняття та цінностей співрозмовників періодично виникають комунікативні бар'єри, які перешкоджають продуктивній комунікації й мають соціальний чи психологічний характер. До найпоширеніших відносять такі психологічні бар'єри спілкування:

➤ *бар'єри темпераменту та характеру* – виникають унаслідок розбіжностей індивідів з різними типами нервової системи чи суттєво відмінними характерами;

➤ *бар'єр поганого настрою* – виявляється в небажанні індивіда спілкуватися через індукції свого негативного настрою на оточуючих;

➤ *емоційний бар'єр* – породжується афективними переживаннями потужних емоцій (гніву, страху, презирства, відрази тощо), які, звужуючи когнітивну сферу, заважають налагодженню порозуміння;

➤ *мотиваційний бар'єр* – виникає внаслідок незацікавленості та невмотивованості людини до процесу спілкування;

➤ *інтелектуальний бар'єр* – зумовлений нерозумінням співрозмовника;

➤ *культурний (моральний, етичний, естетичний) бар'єр* – з'являється в разі несумісності культурних (моральних, етичних, естетичних) уявлень, цінностей і життєвих принципів.

Отже, при спілкуванні з різними категоріями клієнтів, які перебувають у різних життєвих обставинах, фахівцю необхідно навчитися не лише вміло формулювати повідомлення та будувати взаєморозуміння, але й долати різні психологічні бар'єри спілкування на підставі розуміння їхньої природи.

Сама ж інформація, яка виходить від комунікатора, за характером може бути спонукальною (наказ, порада, прохання, розраховані на стимуляцію певної зворотної дії) або констатуючою (повідомлення певного факту). Однак таке розмежування досить умовне, адже в роботі з клієнтом навіть просте повідомлення певної інформації фахівцем може бути не просто констатацією, а спонукати клієнта до певних змін. Наприклад, коли повідомляється справжня причина проблеми клієнта, яка була раніше неочевидною для нього, то ця інформація допомагає йому побачити відповідні кроки для її розв'язання і тим самим спонукає до активації внутрішнього ресурсу (тут комунікативний аспект спілкування тісно переплітається з інтерактивним).

Що ж стосується інтерактивного аспекту спілкування, то він виявляється не стільки в обміні інформацією як такою, скільки в зусиллях людей з організації спільної взаємодії, спрямованої на досягнення певної мети. Як і в будь-якій іншій формі соціальної взаємодії, інтерактивність спілкування за типом може бути або кооперативною, тобто спрямованою на співпрацю, або конкурентною, яка визначається максимальним відстоюванням власних цілей при нівелюванні цілей опонента. У попередньому розділі ми вже приділили цим формам достатньо уваги й тому не будемо зупинятися на них докладно.

Головною передумовою інтерактивного аспекту спілкування у формі налагодження взаємодії або здійснення впливу, спрямованого на реалізацію певної мети, є, по-перше, адекватність сприйняття партнера (його позицій, можливостей, психологічних особливостей тощо), а по-друге, реалістичність очікувань. Наприклад, фахівець перед тим, як починати допомагати клієнту, повинен виконати його ретельну психологічну діагностику. Завдяки їй він створює реалістичну картину проблеми та її справжніх витоків, які можуть навіть не усвідомлюватися клієнтом, а також визначає індивідуально-психологічні особливості клієнта та його ресурсності для побудови такого плану заходів, який був би прийнятний для конкретного клієнта в даному стані. Тоді клієнт буде спроможний успішно виконувати завдання, які ставить перед ним фахівець, і зможе активувати внутрішній ресурс, необхідний для розв'язання проблемної ситуації.

У свою чергу, функції визначення адекватності сприйняття партнера та реалістичності відповідних очікувань реалізує перцептивна сторона спілкування. Як уже зазначалося, перцептивна функція спілкування спрямована на пізнання людьми один одного в процесі взаємодії. У контексті цього слід говорити про проникність у внутрішній світ іншого. Адже бувають ситуації, коли в клієнта наявне шире прагнення розкритися або, навпаки, через дисимуляцію, агравацію або симуляцію приховати певні емоції, думки, якості та властивості від фахівця. Тому, згідно з Г. Олпортом, на ефективність перцепції впливають такі чинники:

- вік, який є передумовою багатства соціально-комунікативного досвіду;
- знання та розуміння самого себе (рефлексивні здібності);
- урахування власних типових викривлень при сприйнятті іншої людини;
- складність об'єкта сприйняття (чим складнішою особистістю є співрозмовник порівняно зі спостерігачем, тим важче його зрозуміти);
- об'єктивність відстороненого сприйняття;
- розвинений соціальний інтелект.

Відсутність або ж нерозвиненість зазначених чинників може перешкоджати ефективній соціальній перцепції, а отже, зводити нанівець продуктивність соціальної взаємодії.

На соціальну перцепцію, перш за все, впливає сприйняття зовнішності партнера по взаємодії, яке стає початковим моментом оцінювання й розуміння особливостей людини, її властивостей, станів, намірів і внутрішнього світу. Воно включає інтерпретацію таких груп ознак співрозмовника:

- зовнішній вигляд – зріст, статура, стать, вікові ознаки;
- невербальні ознаки – мова, голос, міміка, жести;
- соціальне оформлення зовнішності – одяг, зачіска, прикраси.

На підставі цього включаються механізми соціального сприйняття, що визначають формування першого враження, яке суттєво впливає на успішність або неуспішність взаємодії, зокрема:

1. *Фізіогномічна редукція* – судження про внутрішні, психологічні особливості на основі зовнішнього вигляду (виразу обличчя, статури, ходи, постави тощо).

2. *Соціальна категоризація та порівняння* – це розподіл людей за певними категоріями, тобто визначення їх соціального статусу й порівняння зі своїм статусом (старий-молодий, бідний-багатий, розумний-дурний, порядний-непорядний тощо).

3. *Стереотипізація* – розуміння іншої людини шляхом віднесення її до певної соціальної групи з подальшим приписуванням їй типових для цієї групи характеристик на кшталт "усі вони такі".

4. *Атрибуція* – розуміння іншої людини через егоцентричне приписування їй тих або інших причин поведінки з позицій власного життєвого досвіду або власних уявлень.

5. *Децентрація* – психологічна здатність відкинути власний досвід, відійти від свого "Я" і наблизитись до "Я" іншої людини. Вона необхідна в тих випадках, коли об'єктивної інформації достатньо і немає принципової необхідності апелювати до суб'єктивного досвіду.

6. *Емпатія* – розуміння внутрішніх станів іншої людини завдяки проникненню в її внутрішній світ.

7. *Особистісна ідентифікація* – розуміння іншої людини шляхом ототожнення себе з нею.

На соціальну перцепцію можуть впливати також психологічні чинники комунікантів:

1. *Ефект ореола (гало-ефект)* – вплив загального враження про людину на сприйняття й оцінку окремих властивостей її особистості або дій.

2. *Ефект первісності* – при оцінюванні незнайомця домінує перше враження, а інші отримані відомості при подальшому спілкуванні накладаються на цей образ.

3. *Ефект поблажливості* – надлишок позитивного ставлення при сприйманні іншої людини, що спостерігається в тих випадках, коли суб'єкт отримує значну емоційну підтримку та високу оцінку з боку оточуючих.

4. *Ефект негативної упередженості* – апріорне сторожке негативне ставлення при сприйманні нової незнайомої людини через проєкцію власної тривожності й недовірливості.

5. *Думка інших осіб* – ставлення до людини будується на основі шаблонів, які заздалегідь сформувалися на основі оцінювання її особистості авторитетними іншими особами, а не на основі власних вражень чи об'єктивних характеристик.

6. *Психічний стан* – ставлення й оцінювання людини відбувається не об'єктивно, а під впливом ситуативного настрою.

7. *Домінуюча потреба* – оцінювання людини відбувається не цілісно, а лише в межах актуальної потреби (у людині бачать

лише те, що в даний момент бажають побачити, а не те, якою вона є у своїй цілісності).

8. *Проекція* – приписування людині власних якостей, думок, мотивів і почуттів, ігноруючи її справжні особистісні характеристики.

9. *Спрощення* – оцінювання людини на основі її окремої якості або вчинку за нездатності цілісного об'єктивного сприйняття її особистості та ігнорування інших її рис.

Насправді соціальні стереотипи та власні перцептивні настанови відіграють важливу роль, адже спрощують оцінювання ситуації, уникаючи постійної необхідності знов і знов її пізнавати. Такі механізми акумулюють певний суспільний та індивідуальний досвід. Коли ж людина спирається у своїх судженнях про іншу особистість лише на ці механізми, ігноруючи об'єктивно існуючі, реальні її властивості та якості індивідуальної неповторності, то порушується адекватність сприйняття, що унеможливорює ефективне спілкування та взаємодію.

Окрім того, адекватному сприйняттю можуть заважати не лише різноманітні бар'єри спілкування, настанови індивіда чи соціально орієнтовані реакції на кшталт прагнення сподобатись, недовіри тощо, але й певні соціальні стереотипи, що породжують хибне враження про людину.

Перцептивна сторона спілкування передбачає наявність не лише подібності ціннісних настанов учасників, але й настанов сприйняття комунікантів щодо повідомлень, дій, впливів чи образів один одного, якими вони обмінюються в процесі спілкування. Особливо велику вагу вони мають при формуванні першого враження про незнайому людину.

Існує безліч досліджень, у тому числі описаних А. А. Бодальовим, коли двом групам студентів демонстрували фотографії однієї людини, однак унаслідок попередньої настанови, заданої експериментатором (одній групі казали, що це фотокартка злочинця, а іншій – що це науковець), студенти упереджено та хибно тлумачили пред'явлений образ. Одна з труднощів, пов'язаних

із настановами міжособистісного сприйняття, пов'язана з тим, що багато перцептивних настанов зумовлені упередженнями, сформованими на основі соціальних стереотипів і власного життєвого досвіду, які суб'єктивно забарвлюють сприйняття, перешкоджаючи об'єктивності суджень. Наприклад, упередженість виявляється в апіорних оціночних судженнях ("гарний", "поганий") про об'єкт взаємодії, які не мають реальних підстав.

Також надмірна суб'єктивність може бути зумовлена спробою людини порівнювати всіх із собою (своїми цінностями, прагненнями, судженнями) через те, що перцептивні уявлення про іншу людину тісно пов'язані з механізмами ідентифікації та рефлексії. Ідентифікація полягає в неусвідомленому уподібненні себе з іншою особою. Механізм ідентифікації певною мірою схожий з емпатією – в обох випадках людина намагається поставити себе на місце іншого. Однак тут прихована й суттєва відмінність, адже при емпатії людина згодом спробує подивитися на ситуацію очима іншого, у той час як при ідентифікації вона намагається пояснювати його поведінку зі свого погляду, ігноруючи унікальність іншого. У свою чергу, рефлексія виникає, коли людина намагається уявити, якою вона сприймається партнером по спілкуванню.

Окрім того, на ефективність сприйняття суттєво впливають очікування, які ми неодноразово розглядали вище. Разом з тим враження, яке виникає при сприйнятті іншої людини, відіграє важливу регулятивну роль, адже завдяки йому формується уявлення про наміри, думки, схильності, емоції й настанови партнера по спілкуванню. Інша справа, що ці механізми можуть заважати об'єктивному сприйняттю реального об'єкта, особливо якщо він не вписується у стереотипні узагальнення. Тому, екстраполюючи підходи до пізнання людьми один одного таких науковців, як Б. Г. Анан'єв та В. М. М'ясіщев, А. А. Бодальов, Г. М. Андреєва, А. В. Петровський до діяльності соціальних працівників та психологів, необхідно наголосити, що для

ефективної реалізації перцептивного аспекту спілкування необхідно завжди оцінювати:

- особливості сприйняття людьми один одного;
- вплив різних механізмів сприйняття на об'єктивність оцінок, суджень і очікувань;
- емоційне ставлення комунікантів один до одного та предмета взаємодії;
- рівень взаєморозуміння партнерів по спілкуванню.

Як уже зазначалося, спілкування може бути знаковим і смисловим, яке можна співвіднести з вербальною та невербальною комунікацією. Е. Гідденс розкриває соціальну взаємодію, перш за все, у контексті вербальної чи невербальної комунікації та взаємного психологічного впливу партнерів. Дослідження феноменів невербальної комунікації та розпізнання окремих її ознак у процесі спілкування мають тривалу історію й широко представлені в роботах А. Піза та П. Екмана.

Загалом вербальні й невербальні засоби комунікації доповнюють одне одного, що дозволяє краще зрозуміти зміст повідомлення та ставлення до нього самої особи. Однак інколи невербальні вияви суперечать вербальним повідомленням, що може бути ознакою нещирості. Саме тому соціальним працівникам і психологам необхідно досконало володіти вміннями діагностувати внутрішні стани клієнта на основі оцінювання його невербальних виявів, які супроводжують процес спілкування.

Вербальна (словесна) комунікація відбувається за допомогою усної та письмової мови. Слід наголосити, що мова жестів, наприклад глухонімих, або спеціальні жести регулювальника також належать до вербальної форми, адже передають чітко визначені знаки-символи, які мають конкретний зміст, однозначно зрозумілий для комунікантів. У процесі вербального спілкування, окрім обміну інформацією, мова виконує ще й такі функції:

- інструментальну, яка стосується обміну інформацією стосовно засобів розв'язання певного завдання та пов'язана з регуляцією власне діяльності;

➤ експресивну, що торкається оцінок, самооцінок, емоційних зв'язків комунікантів, за допомогою якої регулюється взаємодія між ними та яка є засобом емоційного впливу, що стимулює або гальмує дії комунікантів через схвалення або засудження, завдяки чому відбувається соціальна координація спільної діяльності.

Важко чітко розмежувати ці функції, адже вони завжди між собою пов'язані, хоча в певних випадках одні можуть домінувати над іншими, залежно від конкретних умов взаємодії.

У свою чергу, невербальне спілкування є комунікацією за допомогою немовних позазнакових смислових засобів (жестів, міміки, виразності мовлення тощо). Невербальне спілкування відбувається зазвичай неусвідомлено й мимовільно, що дозволяє краще виявляти неочевидні або приховані стани співрозмовника, які супроводжують вербальні повідомлення. Загалом невербальні засоби передають:

- динаміку внутрішніх станів відповідно до тем спілкування та конкретних сприйнятих або переданих повідомлень (сумнів, тривога, відкритість, ширість);
- ставлення до самого процесу спілкування (зацікавленість, незацікавленість);
- ставлення до особи співрозмовника (симпатія, антипатія тощо).

Особливості перебігу невербальних виявів також залежать не лише від ситуативних чинників конкретного акту спілкування, але й від інших чинників, зокрема:

- індивідуально-психологічних особливостей (нервової системи, емоційності, рівня вольового контролю, екстравертованості);
- рівня культури (або приналежності до певної субкультури);
- національно-етнічних традицій;
- вікових і статевих характеристик;
- соціально-рольового статусу.

Спостереження за невербальними реакціями дозволяє оцінювати не тільки особистісні особливості клієнта, але й розуміти, наскільки він налаштований на взаємодію, наскільки довіряє

фахівцю та які стани викликають ті або інші повідомлення у процесі спілкування. Завдяки цьому можна краще підбирати техніки спілкування й тактику побудови бесіди, виявляти ширість повідомлень клієнта, що сукупно сприятиме продуктивності усієї взаємодії при розв'язанні його проблемної ситуації.

При аналізі невербальних засобів спілкування зазвичай виділяють: паралінгвістичні та екстралінгвістичні ознаки мовлення; оптико-кінетичні вияви; візуальний контакт; дистанцію міжособистісного спілкування; мимовільні психофізіологічні реакції.

1. Паралінгвістичні та екстралінгвістичні ознаки мовлення – це експресивні особливості мови суб'єкта й система вокалізації, що збільшують семантичне значення слів, надаючи мові виразності, і відображають динаміку станів людини в контексті процесу спілкування. Наприклад, зміни інтонацій, голосності, швидкості, тембру, виникнення пауз указують на відповідні зміни психоемоційного стану, залежно від змісту конкретного повідомлення.

Незважаючи на єдність цих позамовних невербальних ознак, їх умовно поділяють на:

➤ паралінгвістичні (від грец. *пара* – біля + *лінгвос* – мова) – це система вокалізації мовлення, що характеризується якістю голосу, його діапазоном, тональністю й виражає почуття та стани людини;

➤ екстралінгвістичні (від лат. *екстра* – поза межами + грец. *лінгвос* – мова) – це включення в мову пауз, зміни темпу мовлення та інших нелінгвістичних компонентів (покашлювання, сміх тощо).

Паралінгвістичні та екстралінгвістичні особливості мовлення включають:

➤ звукові ознаки – тембр, висота голосу, інтенсивність (голосність), темп мови, характер і розподіл пауз, характер і ступінь виділення різних елементів мови, ступінь фонетичної редукції, інтонація; залежать від віку, статі, типу вищої нервової діяльності;

➤ семантико-граматичні ознаки – характер заповнення пауз (еее... ммм...), багатство й міра виразності мови, рівень мовної культури; залежать переважно від загальної культури, розвиненості інтелекту й особливостей соціокультурного середовища, до якого належить особа;

➤ категоріальні ознаки (вікові, соціальні, територіальні, національні) – на відміну від вищеназваних, притаманні індивіду як представнику певної номінальної групи.

Аналізуючи ці ознаки, можна суттєво доповнити психологічний портрет співрозмовника й налагодити краще розуміння в процесі професійної взаємодії фахівця із клієнтом.

2. Оптико-кінетичні вияви (від грец. *оптика* – бачити + *кінетика* – рухи) – уся сукупність очевидної рухової активності людини, динаміка змін якої відображає відповідні психоемоційні стани. Виражаються в експресивних мімичних виявах, жестах, позах і рухах.

Існують такі групи жестів:

1) комунікативні – замінюють або доповнюють мовлення у спілкуванні (привітання та прощання, погрози, запрошення, заборони, стверджувальні, запитальні, подячні, брутальні, дратівні);

2) підкреслюючі – супроводжують мовлення людини й посилюють мовний контекст, привертаючи увагу до певних висловлень і підсилюючи їхнє значення;

3) модальні – виразні рухи, що відображають оцінку, емоцію або ставлення до ситуації (жести невпевненості, подиву, роздумів, зосередженості, розпачу, відрази, здивування, незадоволення тощо).

Модальних жестів, які є безпосереднім джерелом інформації про неочевидні стани співрозмовника, дуже багато. А. Піз свого часу намагався створити каталог жестів, однак, незважаючи на великий обсяг проведеної роботи, його результати відображають, перш за все, американські соціокультурні традиції, отже, не можуть бути повністю екстрапольовані на український культурний простір, хоча більше половини описаних ним жестів і поз відносно універсальні, тому його робота заслуговує на увагу.

Ми не маємо на меті описувати всі жести, адже є достатня кількість літератури, присвяченої цьому питанню. Наведемо лише в загальному вигляді найхарактерніші групи модальних жестів.

Відкриті жести (вільна жестикуляція рук, розслаблений плечовий пояс, розімкнені кінцівки тощо) указують на відкритість людини для спілкування. Коли людина зацікавлена у спілкуванні, вона намагається застосовувати всі засоби передавання інформації та її образності, тому розкуто жестикулює, адже м'язи розслаблені, і рухи, що супроводжують мову, вільні.

Закриті жести (перехрещення рук або ніг, напружений плечовий пояс, майже відсутня жестикуляція) указують на закритість людини для спілкування. Закриті жести означають напружену мобілізацію. Якщо людина відчуває тривогу, то відбувається природна реакція готовності до небезпеки, яка виявляється в мобілізації та миттєвому зростанні м'язового тону. Загальне напруження виявляється в суттєвій скутості рухів. Людина, відчуваючи дискомфорт, напруження чи тривогу, також уже не зацікавлена у спілкуванні, тому її жестикуляція, яка доповнює мову, також зникає. Виникає відчуття, що руки начебто заважають, і людина намагається їх кудись прибрати, наприклад схрестити на грудях, сховати в кишенях, замкнути в міцний "замок" спереду чи позаду тощо. У положенні сидячи за суттєвої напруги може спостерігатися не лише схрещення рук, але й перехрещення ніг. Це називається *закритим контуром*, коли кінцівки замкнені.

Звісно, людина може просто змерзнути й тому схрестити руки та ноги, однак у контексті нашого питання йдеться не про сам по собі відкритий чи закритий жест, а про момент його появи залежно від конкретного повідомлення чи акту спілкування, який викликав внутрішній дискомфорт, тривогу та напруження і спричинив змобілізованість, яка й виявилася у відповідній закритій позі.

Жести оцінювання чи сумніву (рука під щокою, підборіддя спирається на долонь або кулак, потирання перенісся, постукування пальцями, повільне маніпулювання підручними предметами, коливання з п'ятки на носок у позиції стоячи) виражають

оцінку ситуації, певну невпевненість і неоднозначне ставлення до даної ситуації чи повідомлення.

Жести хвилювання (послаблення краватки або коміру, маніпуляції з нашійними прикрасами, потирання шиї чи потилиці, торкання верхньої губи, кінчика носу або мочки вуха) указують на хвилювання, і чим сильніше та інтенсивніше вони виявляються, тим яскравіший цей стан у дану мить.

Жести домінантності (при рукостисканні рука подається долонею донизу, сильне рукостискання, зверхнє поплескування по плечу, сидячи співрозмовник витягує ноги та відкинувшись закидає руки за голову) указують на впевненість, домінантність, коли людина відчуває себе хазяїном ситуації та простору спілкування.

Жести напруги (напружено стиснуті руки, інтенсивне стискання й розтискання пальців, розминання потиличної зони або лоба, інтенсивне маніпулювання підручними речами, м'язове напруження, неконтрольоване інтенсивне тремтіння коліном) виражають зростання тривоги та хвилювання через відчуття фрустрації чи знервованості.

Так само інформативно є хода та постава, яка виражає рішучість, енергійність або ж, навпаки, невпевненість чи млявість.

Ще раз наголошуємо, що самі по собі рухи або жести майже неінформативні. Набуває змісту лише зміна динаміки жестів у контексті відповідних повідомлень або дій, сказаних чи сприйнятих людиною під час спілкування. Тому слід спостерігати, у зв'язку з яким питанням або поворотом теми виникають ті або інші жести чи рухи, які й відображують виникнення відповідних внутрішніх психоемоційних ставлень співрозмовника. Наприклад, людина може спілкуватися вільно й розкуто, активно жестикулюючи, на одну тему, а при торканні якогось іншого питання рухи згортаються й переходять у закриті жести або жести напруження. Це означає, що в попередній темі розмови людина була зацікавленою та відкритою, однак наступне питання викликало дискомфорт, напруження або навіть тривогу. І навпаки, якщо людина на початку розмови сиділа напружено, із замкненим контуром рук і ніг, однак поступово сіла вільно, розімкнула

руки й почала розкуто жестикулювати, то це означає, що вона спочатку була напруженою, замкненою, однак потім почала почуватися комфортніше, розслабленіше, що є ознакою успішності психологічного контакту.

3. Міжособистісний простір (дистанція міжособистісного спілкування) – це суб'єктивний просторовий критерій емоційної близькості людей. Чим більше довіри й комфорту відчуває людина, тим на меншій дистанції вона спілкується зі співрозмовником. Ця дистанція встановлюється зазвичай неусвідомлено в процесі безпосереднього спілкування між людьми. Відстань також залежить від національних еталонів поведінки, соціального статусу, віку, статі та психологічних особливостей співрозмовників. Зазвичай виділяють такі дистанції соціальної комунікації:

Дистанція інтимно-довірчого спілкування – менше 0,5 м – указує на близькість стосунків, симпатію або інколи виникає ситуативно, якщо навіть не близькі люди обговорюють якусь конфіденційну тему.

Особистісна дистанція – 0,5–1 м – це звичайна зона комфорту й захищеності, яка приблизно відповідає витягнутій руці, що неусвідомлено асоціюється з можливістю захиститися від потенційного втручання сторонніх осіб. На цій відстані відбувається повсякденне спілкування. Коли співрозмовник, навіть випадково, порушує цю відстань, людина, не усвідомлюючи того, відступає, відновлюючи комфортну зону. Варто зазначити, що в мешканців великих міст, які звикли до тисняви й великої щільності людей навколо, ця зона дещо менша, ніж у мешканців сільської місцевості. Так само дистанція може залежати від статі, зросту та деяких інших характеристик.

Громадська дистанція – 1–3 м. На такій відстані може відбуватися неперсоніфіковане спілкування з людьми, яке не передбачає близьких контактів. Це відстань офіційного або субординаційного спілкування між керівником і підлеглим, відстань звернення до людей на їхньому функціональному рівні (до продавця, водія, перехожого тощо).

Відкрита соціальна дистанція – понад 3 м – це відстань повністю неусобленого спілкування, яке не передбачає встановлення навіть нетривалого індивідуального психологічного контакту. Наприклад, лектор у великій аудиторії спілкується зі студентами навіть задніх рядів, і така відстань не перешкоджає нормальній їхній взаємодії.

Іноколи вважають, що близькі родичі спілкуються на ближчій дистанції, аніж сторонні люди. Це не завжди так, адже відстань відображує лише ситуативне відчуття довірчості, тому дистанція з родичем, до якого особа відчуває, наприклад, образу, буде більшою, аніж із начебто стороннім випадковим попутником у поїзді, з яким зав'язалася довірча розмова.

Важливими є спостереження за змінами дистанції. Наприклад, якщо людина спочатку спілкувалася на певній відстані, а потім поступово її скоротила, то це ознака формування більш довірчих взаємин, і навпаки, якщо людина дещо збільшила дистанцію, то це є ознакою певного відсторонення або дистанціювання, залежно від теми спілкування. Особливо яскраво це спостерігається, коли співрозмовники сидять за столом навпроти один одного і можуть або нахилитися вперед до співрозмовника, або ж віддалятися, відкидаючись на спинку стільця (часто таке відхилення супроводжується закритим жестом перехрещення рук).

Зміна дистанції спілкування може бути також інструментом впливу. Якщо фахівець хоче, щоб клієнт почувався комфортно, то він повинен не порушувати відстань, яку встановив клієнт. Для того, щоб визначити комфортну для клієнта дистанцію, достатньо при зустрічі зупинитися трошки раніше, щоб особа сама підійшла на ту відстань, яка для неї на даний момент зручна. Потім, у процесі розмови, залишається лише спостерігати, як людина змінює цю відстань, щоб зрозуміти рівень довіри та комфорту залежно від тем обговорення. Або ж навпаки, якщо людина занадто демонструє надмірну зверхність, то достатньо впевнено скоротити дистанцію, порушивши тим самим зону її комфорту, щоб позбавити її відчуття розслабленості або захищеності.

4. Візуальний контакт – частота і тривалість обміну поглядами, а також те, як люди дивляться одне одному у вічі, що означає ставлення до теми розмови та самого співрозмовника.

Візуальний контакт надзвичайно важливий у невербальному спілкуванні, адже фіксація погляду на іншому означає не тільки зацікавленість, а й зосередженість співрозмовника. Чим уважніше слухає людина свого співрозмовника, тим тривалішим буде її погляд, і навпаки, при втраті інтересу тривалість погляду у вічі буде зменшуватися. Коли людина відчуває смуток або дискомфорт від спілкування чи певної теми, вона намагається уникнути погляду співрозмовника. Стійка симпатія до співрозмовника виражається у збільшенні інтенсивності погляду у вічі, а у разі антипатії людина не бажає дивитися у вічі зайвого разу. З іншого боку, занадто тривалий погляд у вічі означає намагання втрутитись у внутрішній світ співрозмовника, наприклад у разі недовіри його повідомленням або коли людина намагається продемонструвати своє домінування. Тому для підтримання комфортного стану клієнта фахівець має уважно спостерігати за зміною частоти і тривалості погляду клієнта, однак робити це приховано, щоб не викликати в нього відчуття надмірної прискіпливості.

Інколи, якщо клієнт намагається продемонструвати домінування занадто тривалим поглядом у вічі фахівця, той може нейтралізувати ці намагання, або ж привернувши його увагу до чогось стороннього (записи, зображення, предмети тощо), або ж зосередивши свій погляд між бровами співрозмовника. У такому разі співрозмовнику буде здаватися, що фахівець із легкістю витримує його погляд.

Підтримання візуального контакту також допомагає клієнту відчувати уважне ставлення до нього з боку фахівця, що сприяє психологічному контакту.

Окрему інформацію може надати напрямок погляду залежно від зосередженості на спогадах або міркуваннях співрозмовника. Фахівці нейролінгвістичного програмування виділяють напрямки руху зіниць відповідно до активації конструювання (вигадування)

або відтворення (згадування) візуальних, аудіальних чи кінестетичних образів. Ці питання досить докладно обговорені в роботах із НЛП і тому не потребують спеціального розгляду.

5. Мимовільні вияви фізіологічних реакцій – це вияви змін перебігу психофізіологічних процесів, які майже не підвладні свідомому контролю та свідчать про зміни психоемоційного стану співрозмовника у процесі взаємодії. До них належать такі ознаки, як потовиділення, пересихання в роті (що супроводжується ковтанням чи облизуванням губ), посилення пульсування вен, зміна ритму дихання, розширення зіниць, почервоніння або збліднення обличчя, тремтіння, нервовий тик тощо.

Доречно зазначити, що на основі фіксації змін психофізіологічних реакцій за допомогою апаратних методів функціонує поліграф. Проте навіть при уважному спостереженні фахівець може відрізнити певні вияви змін перебігу цих реакцій за зовнішніми ознаками клієнта і фіксувати їх як окремий діагностичний показник під час професійної взаємодії.

Отже, як видно з наведеного огляду перцептивного аспекту невербальних виявів спілкування, уважний аналіз фахівцем засобів невербальної комунікації дає змогу виявити як явні, так і приховані особливості перебігу комунікативного процесу залежно від динаміки професійного спілкування. Слід наголосити, що окремі вияви лише за одним із п'яти невербальних параметрів можуть мати випадковий характер. Інформативними вони стають, якщо взаємно підтверджуються за кількома параметрами. Наприклад, якщо в процесі розмови людина відкинулася на стільці від співрозмовника, схрестивши руки на грудях і змінивши темп мовлення, то це дійсно означає зміну її стану, яка підтверджується принаймні трьома параметрами.

Ефективність перцептивного аспекту спілкування визначається не лише уважним сприйняттям вербальних повідомлень, але й усієї сукупності невербальних виявів співрозмовника. Зважаючи на активну позицію фахівця у спілкуванні з клієнтом, йому слід дотримуватися активного (рефлексивного) слухання,

стимулюючи своїми словами та діями співрозмовника до більшого розкриття та взаємодії.

Варто пам'ятати, що в діалозі фахівця має цікавити не лише розуміння його клієнтом, але й адекватність та об'єктивність розуміння ним самого клієнта. Цьому сприятиме нереклексивне слухання з уважним спостереженням за поведінкою останнього та зміною реакцій у процесі спілкування. До того ж при нереклексивному слуханні можна демонструвати клієнту свою підтримку, схвалення, розуміння за допомогою мінімальних відповідей або реплік, які допомагають підтримувати бесіду та стимулюють подальше розкриття співрозмовника. Нейтральні репліки на кшталт "так", "звісно", "розумію", "це цікаво", сприяють підтримці розмови та знижують напругу клієнта, завдяки навіть тому, що його не перебивають і готові вислуховувати.

До прийомів активного слухання належать:

1. Нереклексивне слухання, яке полягає в умінні "уважно мовчати", не втручаючись у розповідь клієнта зауваженнями. До прийомів нереклексивного слухання можна віднести:

➤ стимулювання співрозмовника до подальшої більш розгорнутої активної розповіді нейтральними фразами ("Так!", "Як це?", "Розумію Вас..." тощо);

➤ віддзеркалення – непомітне для об'єкта взаємодії відтворення його висловів і рухів на основі підшикування.

2. Реклексивне слухання, яке полягає в налагодженні активного зворотного зв'язку зі співрозмовником на вербальному й невербальному рівнях для того, щоб проконтролювати точність сприймання інформації. До прийомів реклексивного слухання належать:

➤ перифраза – коротка репліка, призначена для прояснення або уточнення значення повідомлень співрозмовника ("Чи вірно я Вас зрозумів, що ...");

➤ узагальнення – відтворення дещо іншими словами цілісної позиції співрозмовника з можливими висновками щодо почутого від об'єкта взаємодії ("Отже, підсумовуючи все, що я почув, Ваша позиція полягає у ...");

➤ емоційна підтримка – демонстрація ініціатором взаємодії активного співчуття переживанням співрозмовника з приводу обговорюваного питання ("Я розумію Ваші почуття", "Мені знайомі Ваші переживання");

➤ уточнення – постановка ініціатором взаємодії запитань, які стимулюють співрозмовника до більш розгорнутих відповідей, а також демонструють шире бажання розібратися в обговорюваній проблемі ("Мабуть, Ви мали на увазі...", "Не могли б Ви пояснити мені...");

➤ розкриття почуттів – стимуляція співрозмовника до висловлювання власних переживань і почуттів із приводу теми розмови ("Мабуть, у цій ситуації Ви відчули...", "Опинись я у такій ситуації, то відчув би...").

Слід завжди також ураховувати, що в професійному спілкуванні фахівець є посередником між конкретною ситуацією, яку розв'язують у процесі професійної взаємодії, і певною людиною, яка звернулася по допомогу. Тому необхідно орієнтуватися як на співрозмовника, так і на ситуацію взаємодії. Для цього необхідно, щоб фахівець володів такими вміннями:

➤ здійснювати діагностику індивідуально-психологічних особливостей клієнта та його ситуативного стану;

➤ установлювати психологічний контакт із різними категоріями людей;

➤ будувати довірчі відносини;

➤ використовувати різні прийоми слухання;

➤ здійснювати психологічний вплив;

➤ долати психологічні бар'єри та інші перешкоди у спілкуванні;

➤ маневрувати власною рольовою поведінкою та іміджем, налаштовуючись на оптимальну взаємодію з конкретною особистістю.

Як стає очевидним з викладеного, спілкування є одним із центральних явищ у контексті соціальної взаємодії, адже в ньому розкриваються й реалізуються всі аспекти людських взаємин як на міжособистісному, так і на макросоціальному рівнях. Ко-

жна людина прагне до пізнання й оцінювання інших, завдяки чому одержує можливість зрозуміти себе, на чому, зокрема, і ґрунтуються соціальна робота та психологічна допомога.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні теоретичні підходи до розуміння феномена спілкування.
2. Розкрийте зміст основних властивостей професійного спілкування соціального працівника та психолога.
3. Наведіть класифікацію основних видів спілкування.
4. Охарактеризуйте основні функції спілкування.
5. Поясніть базові форми мовних знакових систем комунікації.
6. Проаналізуйте базові елементи оптимізації комунікації за Г. Лассуеллом.
7. Розкрийте провідні характеристики людської комунікації, які безпосередньо визначають ефективність будь-якого спілкування за Г. М. Андреєвою.
8. Наведіть приклади основних чинників ефективності соціальної перцепції за Г. Олпортом.
9. Порівняйте механізми соціального сприйняття, які визначають формування першого враження.
10. Назвіть і охарактеризуйте основні форми невербального спілкування.

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ У СТРУКТУРІ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Як уже неодноразово зазначалося, соціальна взаємодія обов'язково включає процес безпосереднього або опосередкованого впливу людей одне на одного, що породжує їхню взаємну зумовленість і зв'язок у системі соціальних відносин. Отже, у структурі соціальної взаємодії, окрім спілкування, важливе місце займає вплив як дія, зорієнтована на взаємні цілеспрямовані зміни комунікантів. Зміни завжди мають бути очікуваними, що й визначає цілеспрямований характер впливу. Очікувані зміни можуть торкатися не лише поведінки партнера, а також його уявлень, думок, мотивів, цілей, цінностей і багатьох інших сфер особистості. Тому наступним ракурсом аналізу соціальної взаємодії загалом і в контексті діяльності соціальних працівників та психологів зокрема буде розкриття змісту, сутності й механізмів соціального та психологічного впливу.

Як стверджував Г. О. Ковальов, на буденному рівні вплив ототожнюється зі спрямованим тиском суб'єкта на об'єкт із метою зміни стану останнього. Науковий рівень розуміння феномена впливу дає більш системне тлумачення цього явища як процесу, що виникає на різних рівнях існування матеріальних явищ та їхніх окремих властивостей (фізичних, хімічних, біологічних, енергетичних, інформаційних тощо), реалізується під час взаємодії двох чи більше рівновпорядкованих систем і результативно забезпечує зміну структури (просторово-часових характеристик) чи стану хоча б однієї з цих систем. У соціальному та психологічному сенсі це означення передбачає тлумачення впливу у структурі людських відносин як складного комунікативного феномена та процесу, що забезпечує регуляцію різних

функціональних цілісностей і станів у сфері психіки або соціальної взаємодії. Відповідно до цього автор виділяє три основні парадигми розуміння феноменології впливу.

1. *Об'єктна, або реактивна парадигма*, згідно з якою психіка та людина розглядаються як пасивні об'єкти впливу зовнішніх умов чи їхній продукт, що й визначає імперативну стратегію впливу, основні функції якої зосереджуються на цілеспрямованому контролі поведінки й настанов людини, їх підкріпленні та спрямуванні в певне русло.

2. *Акціональна парадигма*, відповідно до якої, незважаючи на вибірковість сприйняття та поведінки, особа залишається об'єктом технологій зовнішнього навіювання й маніпулювання. Тому імперативна та маніпулятивна стратегії впливу описують об'єктний і монологічний аспекти взаємодії, у яких особистості відводиться пасивна роль.

3. *Особистісна інтерсуб'єктна парадигма* протиставляється попереднім і передбачає діалогічність впливів у процесі взаємодії суб'єктів на засадах гуманістичного підходу.

Якщо розглядати дані аспекти в контексті діяльності соціальних працівників та психологів, то очевидними є переваги саме третьої парадигми, адже клієнт ніколи не може бути пасивним об'єктом впливу. І не тільки тому, що він має вибіркові ставлення до зовнішніх впливів, що й визначає їхню ефективність, але й тому, що основним завданням надання допомоги є активація його внутрішнього ресурсу, завдяки чому клієнт сам стає активним суб'єктом розв'язання актуальної проблемної ситуації. Тому важливою є побудова взаємодії на засадах індивідуального проактивного підходу, адже саме проактивність передбачає наявність вільної незалежної активної волі особистості, яка опосередковує зовнішні впливи та визначає зворотну реакцію на них.

Отже, як наголошує В. Г. Крисько, вплив має ґрунтуватися на принципах індивідуального й диференційованого підходів, які передбачають:

➤ глибоке знання й урахування індивідуально-психологічних особливостей суб'єктів-комунікантів;

- визначення конкретних завдань впливу відповідно до особистісних характеристик об'єкта;
- постійний аналіз результатів психологічного впливу;
- своєчасне внесення корективів у методику його здійснення з урахуванням особливостей кожного конкретного об'єкта дії;
- інтенсивність впливу визначається специфічними характеристиками його об'єкта;
- при реалізації впливу необхідно зважати на те, що може йому сприяти чи перешкоджати, виходячи із сильних або слабких рис особистості, що визначає необхідність завчасного вивчення об'єкта інтерактивної взаємодії;
- використання досягнень сучасної науки задля підвищення ефективності впливу на різні об'єкти взаємодії за різних соціальних умов.

Констатуючи неможливість одностороннього впливу в соціальній взаємодії, Е. М. Ященко наголошує на інтерактивності цього процесу, ефективність якого залежить від урахування таких чинників:

- особливостей адресата і ситуації, у якій реалізується вплив;
- вибір стратегії, способів, методів і засобів впливу;
- особливості зворотного зв'язку з боку адресата у відповідь на вплив;
- характер протидії адресата в ситуації можливого контрвпливу на ініціатора.

Такої самої думки дотримується О. В. Сидоренко, яка визначає вплив як цілеспрямований тиск на стан, думки, почуття та дії іншої людини за допомогою лише психологічних засобів, але передбачає також зворотну можливість об'єкта відповідати на ці дії. Тому вплив є механізмом взаємодії не лише суб'єктних характеристик комунікантів та їхніх взаємних впливів, але й рушійною силою їхнього саморозвитку, активності й динамічних новоутворень.

Розкриваючи зміст феномена психологічного впливу, В. Г. Крисько розглядає його в контексті соціально-психоло-

гічної активності людей, яка спрямована на інших (осіб чи групи) і здійснюється за допомогою різних засобів з метою зміни тих психологічних характеристик (поглядів, взаємин, цінностей, мотивів, переживань, настанов, групових норм, суспільної думки тощо), які певною мірою опосередковують їхню діяльність і поведінку.

Аналізуючи феномен впливу в контексті соціальної взаємодії, Г. М. Андреева, М. Н. Корнєв та А. Б. Коваленко наголошують, що:

- сам зміст взаємодії визначає ті або інші способи впливу індивідів один на одного;
- способи впливу можливо аналізувати лише в контексті взаємодії та діяльності;
- сенс впливу полягає у трансформації поведінки та діяльності, напрям якої визначається спільними цілями й завданнями.

Це означає, що в професійній діяльності соціального працівника чи психолога вплив має розглядатися лише в контексті виконання ними своїх функцій. Однак, зважаючи на активну позицію фахівця в будь-якому акті цілеспрямованої взаємодії з клієнтом, засоби й методи впливу обираються саме ним, виходячи з конкретних особливостей особистості клієнта та його проблемної ситуації. У жодному разі це не означає монологічну односторонність активного впливу з боку фахівця при повній пасивності клієнта, адже, як неодноразово наголошувалося, він має на меті стимулювання внутрішнього ресурсу як зворотної активності у відповідь. Проте професійна зорієнтованість взаємодії фахівця дозволяє дещо звузити розуміння феномена психологічного впливу до активної цілеспрямованої діяльності, метою якої є зміна психіки чи поведінки об'єкта взаємодії (окремої людини чи групи). Цілеспрямованість передбачає, що фахівець як активний суб'єкт впливу усвідомлює конкретну мету, а його діями керує уявлення про те, яким повинен стати об'єкт впливу в результаті

інтерактивної взаємодії. У свою чергу, під процесом психологічного впливу слід розуміти вибір певного методу або варіанта інтерактивної поведінки фахівцем з урахуванням особливостей проходження діючого стимулу до клієнта та зворотного зв'язку між ними.

Ефективність впливу у професійній взаємодії соціальних працівників та психологів визначається:

- особливостями особистості фахівця, які визначають індивідуальні стратегії реалізації тих або інших методів впливу;
- специфікою об'єкта впливу та передумов піддатності (особливостей мотивації, наявності інтелектуально-пізнавальних, емоційно-вольових якостей, стереотипів поведінки об'єктів);
- змінами, що відбулися внаслідок впливу (їх відповідністю або невідповідністю до очікувань фахівця);
- способом реалізації обраного методу впливу;
- зворотною реакцією на вплив з боку об'єкта;
- особливостями каналу проходження стимулів від суб'єкта до об'єкта (зорієнтованістю на провідну репрезентативну систему, впливом бар'єрів тощо).

Канал проходження стимулів від суб'єкта до об'єкта, як і будь-яка форма соціальної взаємодії, визначає ефективність реалізації впливу. Однак використання особливостей каналу проходження стимулів при здійсненні впливу дещо відрізняється від тих, що розглядалися раніше при аналізі чинників соціальної взаємодії та спілкування. Це зумовлене тим, що при реалізації впливу необхідним є цілеспрямоване налаштування каналу проходження стимулу з урахуванням індивідуально-психологічних характеристик об'єкта взаємодії. Для того щоб утворити контактну позицію й відкрити канал проходження стимулу впливу, потрібно здійснити відповідне підшикування або, іншими словами, налаштування на той канал, який відкритий у об'єкта взаємодії. При підшикуванні ініціатор впливу пристосовує влас-

ну поведінку до поведінки, що притаманна об'єкту взаємодії. Наприклад, якщо людина, на яку здійснюється вплив, розпізнає схожість поведінки й суджень ініціатора впливу зі своїми власними, то на свідомому й неусвідомленому рівнях вона починає ототожнювати його із собою, на основі чого ідентифікує його як подібного собі, а отже, і близького та прийняттого для взаємодії. Завдяки цьому зростає неусвідомлена атракція на тлі афіліації щодо ініціатора впливу, що знижує критичність сприйняття та відкриває канал проходження стимулів впливу.

До основних прийомів підшиковування, спрямованого на налагодження якісного каналу ефективного проходження стимулів впливу, можна віднести:

1. Ненав'язливе відтворювання ініціатором впливу невербальних виявів об'єкта взаємодії (схожих поз, ритму рухів, міміки та жестів). Наприклад, якщо співрозмовник демонструє відкриті невербальні вияви, то слід так само демонструвати відкриті жести, а якщо людина демонструє обережність, то так само варто дотримуватися аналогічних виявів. Інакше, якщо людина бачить протилежні за модальністю невербальні вияви, то вона відчуває несхожість зі співрозмовником. Якщо ж особа неусвідомлено фіксує схожу динаміку невербальних виявів, то починає інтуїтивно відчувати схожість динаміки власних переживань із переживаннями співрозмовника, наслідком чого стає поступове ототожнення себе з ним. Тому при підшиковуванні необхідно відтворювати динаміку змін невербальних виявів у схожій формі, але уникати копіювання, щоб не привертати уваги й не викликати підозри. Наприклад, якщо людина в стані внутрішнього коливання потирає підборіддя, то у відповідь можна синхронно торкнутися власної щоки, або ж у разі, коли людина схрестила руки в закритому жесті, у відповідь достатньо з'єднати пальці рук перед собою. Обидва жести відображують схожу динаміку внутрішніх ста-

нів, однак не привертають уваги своєю схожістю. Головне – відтворювати загальну тенденцію, але в дещо зміненій формі.

2. Відтворювання мовних особливостей співрозмовника. Для цього необхідно відстежувати динаміку змін гучності, темпу та інтонаційного забарвлення мови й підшиковувати власну мову під аналогічні параметри. Наприклад, якщо співрозмовник став говорити повільніше й тихіше, то слід так само зменшити темп і гучність власної мови. І навпаки, якщо людина, включаючись у контакт, починає розмовляти жвавіше та емоційніше, то у відповідь можна аналогічно дещо збільшити емоційне забарвлення і виразність власної мови.

3. Демонстрація в процесі спілкування схожих поглядів, думок і позицій. Якщо людина вбачає у співрозмовнику одноступеня, то неусвідомлено починає зацікавлюватися ним, ототожнюючи із собою. Тому близькість суджень формує відчуття діади, що сприяє відкриттю каналу проходження інформації, а отже, і стимулів впливу.

У свою чергу, ефективність впливу зумовлюється певними механізмами, що визначають готовність особи до певної поведінки. Ураховуючи ці механізми "передготовності", можна створити сприятливі умови для подальшої продуктивної взаємодії з людиною. Серед таких механізмів науковці, зокрема Р. Чалдіні, виділяють:

- механізм взаємного обміну, який полягає в готовності людини щось зробити у відповідь на певну послугу з боку іншої особи (послуга за послугою);
- механізм послідовності, який ґрунтується на готовності людини здійснювати певні дії, які є закономірними за логікою попередніх дій (своїх чи партнера) або обставин ("якщо сказав "А", то кажи й "Б");
- механізм соціального доказу, коли людина вчиняє певні дії відповідно до загальноприйнятих стандартів поведінки й очікувань соціуму або референтного оточення ("дію як усі");

➤ механізм прихильності втілюється через дії, які будуть позитивно сприйняті та схвалені іншою людиною чи групою (прагнення сподобатись);

➤ механізм авторитета, який визначає готовність людини підкорятися загальноновизнаним авторитетам і унормованим правилам поведінки ("дію як треба" або "дію як дозволено");

➤ механізм дефіциту, відповідно до якого людина готова до певної поведінки, яка може задовольнити актуальну, але раніше недоступну потребу в чомусь (готовий на все заради бажаного).

Варто зазначити, що ці механізми та принципи досить яскраво на популярному рівні розкрив Д. Карнегі, коли намагався розробити єдині правила ефективної взаємодії, хоча при докладнішому аналізі стає очевидним, що більшість із цих рекомендацій спрямовані на реалізацію явного або прихованого психологічного впливу на партнера з використанням емоційної та мотиваційної сфери особистості.

Отже, вплив цих механізмів на поведінку людини, здійснюючись через потреби й мотиви, може викликати відповідну готовність до зміни власної поведінки, поглядів та інших форм соціальної активності людини, завдяки чому зростає ймовірність реалізації щодо неї відповідного впливу. Саме тому для ефективного впливу необхідно враховувати ті сфери особистості об'єкта взаємодії, на зміну яких він спрямований. У найширшому сенсі метою впливу в діяльності соціального працівника та психолога може бути:

1. Корекція небажаної поведінки клієнта, особливо якщо проблемна ситуація пов'язана з його деструктивною поведінкою. Тоді вплив має бути зорієнтований на зміну поведінкових настанов і стереотипів, які запускають такі негативні вияви.

2. Одержання повної інформації, яка може за різних причин приховуватися клієнтом, для здійснення повної діагностики проблемної ситуації та її витоків. Прикладом можуть бути ситу-

ації, коли клієнт соромиться повідомляти повну або достовірну інформацію або взагалі її витісняє зі свідомості через її неприйнятність чи травматичність. У такому випадку вплив спрямовується на виявлення цієї інформації, завдяки чому клієнт позбавляється когнітивних спотворень і може об'єктивно сприймати не лише проблемну ситуацію як таку, але й самого себе в ній.

3. Зміни ставлення клієнта до власної поведінки, певних фактів чи інших осіб. У такому разі вплив спрямовується, перш за все, на корекцію когнітивної сфери клієнта, що допомагає йому позбавитися хибних ілюзій і сприяє формуванню нового розуміння себе та інших, адекватного конкретній ситуації. Адже таке переосмислення звільнює клієнта від непродуктивних уявлень, дає можливість переоцінити систему своїх ставлень і тим самим забезпечує адекватне бачення ним самої проблемної ситуації.

4. Виховання чи перевиховання клієнта з метою формування нових настанов соціально адаптивної та більш ефективної поведінки. Тут психолого-педагогічний вплив спрямований на формування нових умінь і навичок продуктивної поведінки через активацію внутрішнього ресурсу, мотивацію саморозвитку, а також усвідомлення неможливості задоволення своїх потреб наявними поведінковими настановами, які продемонстрували неефективність і призвели до проблемної ситуації.

Для ефективної взаємодії важлива активізація мотиваційної сфери клієнта, завдяки чому настанови впливу, надані фахівцем, будуть сприйматися як бажані й такі, що спрямовані на задоволення актуальних потреб клієнта. Слід урахувати, що мотиви мають чітку ієрархію та можуть бути прямо протилежними у випадку їх боротьби, що часто стає причиною деструктивних внутрішньоособистісних конфліктів. Тому фахівцю необхідно зрозуміти й урахувати при організації ефективного впливу хоча б основні механізми мотивотворення, зокрема:

➤ бажання як більше чи менше усвідомлена сукупність прагнень;

➤ соціальна роль, тобто все те, що особа намагається зробити відповідно до соціального оточення, власного статусу та певної ситуації;

➤ звички як індивідуальна сукупність стереотипних моделей повсякденної поведінки;

➤ очікування, тобто запланований позитивний результат або наслідки власних дій.

Отже, при реалізації впливу фахівець має враховувати задоволення бажання клієнта з його очікуваннями та моделями притаманної йому поведінки відповідно до рольових статусів і відносин. Прикладом може бути робота з клієнтом, у якого проблемна ситуація пов'язана з дисгармонійними відносинами. У такому разі вплив має відповідати бажанню клієнта нормалізувати свої взаємини й таким чином задовольнити його очікування щодо повноцінної та гармонійної реалізації ним своїх соціальних ролей. Звісно, це не виключає можливості або навіть необхідності перебудови уявлень щодо рольових відносин або корекції його деструктивних звичок чи стереотипів. Однак при взаємодії клієнт повинен розуміти, що в результаті роботи з фахівцем він у повному обсязі задовольнить свої нагальні потреби, що і спонукатиме його до продуктивної співпраці. Завдяки такій позитивній вмотивованості створюються сприятливі передумови для реалізації фахівцем цілеспрямованого впливу при наданні допомоги.

Для визначення актуальних потреб, мотивів і відповідних очікувань клієнта слід враховувати той факт, що інколи вони не очевидні через витіснення або усвідомлене небажання їх визнання клієнтом. У такому разі фахівцю необхідно виконати ретельну діагностику, аналізуючи будь-які вияви, що можуть показати як явні, так і приховані бажання й очікування клієнта. Для цього необхідно, по-перше, аналізувати заяви та тверджен-

ня, що відкрито або демонстративно декларуються клієнтом. Це дозволить зрозуміти рівень усвідомлення клієнтом справжньої проблемної ситуації, її витоків, а також оцінити ступінь адекватності очікувань.

По-друге, слід зважати на те, що інколи клієнт намагається продемонструвати тільки вигідні для себе аспекти проблеми, приховуючи ті, які вважає незручними або неприємними для себе чи власного іміджу. Отже, для доповнення декларованих клієнтом повідомлень варто оцінювати всю сукупність мимовільних випадкових обмовок, асоціацій чи аналогій, які виникають у відповідь на обговорення тих або інших аспектів проблемної ситуації. Важливим джерелом діагностичної інформації стають не лише вербальні повідомлення клієнта, а також його невербальні вияви, які супроводжують вислови та відповіді.

По-третє, важливим джерелом інформації про справжні прагнення, потреби чи очікування можуть бути улюблені теми розмов клієнта, а також висловлювання щодо нереалізованих сфер його життя або незадовільних відносин з іншими. При аналізі таких суджень стає можливим вивчення поведінкових настанов і стереотипів клієнта за різних життєвих обставин загалом і в конкретній проблемній ситуації, зокрема. Також стає можливим розкриття особистісних якостей і характерологічних рис клієнта, у тому числі його критичності, емоційності, наполегливості та екстернальності. Завдяки цьому фахівець зможе прогнозувати піддатність клієнта тим або іншим прийомам впливу, а отже, побудувати доцільну стратегію його реалізації на засадах індивідуалізованого підходу. Особи з низьким рівнем критичного мислення, високою емоційністю, слабкою наполегливістю та інтернальністю легше піддаються впливу, і навпаки.

Наступним ракурсом розгляду феноменології впливу в соціальній взаємодії, виходячи з викладеного вище, є необхідність аналізу його різновидів. Відповідно до ракурсів розгляду впливу у контексті соціальної взаємодії можна класифікувати за такими параметрами:

Параметри	Види впливу
За сферою очікуваних змін:	вплив на емоційну сферу; вплив на вольову сферу; вплив на когнітивну сферу; вплив на мотиваційну сферу
За формою реалізації:	явний (очевидний); прихований (маніпулятивний)
За кількістю об'єктів впливу:	індивідуальний; груповий; макросоціальний
За способом реалізації:	безпосередній; опосередкований
За технікою здійснення:	інформаційний з метою формування в людей відповідних ідей, поглядів, переконань; психологічний вплив на суб'єкта психотерапевтичними засобами; нейролінгвістичний шляхом унесення у свідомість людини спеціальних лінгвістичних конструктів; психотронний вплив здійснюється шляхом передавання інформації через позачуттєве (неусвідомлене) сприйняття за допомогою спеціальних, у тому числі й технічних, засобів; психотропний вплив на психіку за допомогою медичних препаратів чи хімічних речовин
За методом реалізації:	переконання; навіювання; наслідування; зараження; примус тощо

Аналізуючи представлену типологію феномена впливу в контексті діяльності соціальних працівників та психологів, можна зазначити, що зміст кожного з видів визначається як метою допомоги, так і конкретними особливостями клієнта та специфічністю його актуальної проблемної ситуації. Зокрема, якщо брати

види впливу залежно від сфери очікуваних змін, то фахівець має чітко визначити, які саме зміни емоційно-вольової, інтелектуальної або мотиваційної сфери клієнта мають відбутися й у якій послідовності для розв'язання проблемної ситуації.

Наприклад, якщо застосовується когнітивно-поведінковий підхід, то фахівець починає активно впливати на інтелектуальну сферу, змінюючи хибні когнітивні утворення на адекватніші та продуктивніші. Завдяки таким змінам змінюється вектор емоційного забарвлення ставлень і позицій клієнта. Наслідком цього є корекція уявлень клієнта щодо актуальної мотиваційної сфери, що сприяє активації вольової сфери в русло реалізації поведінки, спрямованої на розв'язання проблемної ситуації з нового ракурсу її бачення, інтерпретації та розуміння. Нові когнітивні утворення й переосмислення себе та ситуації можуть як активізувати готовність до радикальної зміни вектора поведінкової активності, так і зумовити відмову взагалі від будь-яких дій унаслідок прийняття ситуації, що перестала сприйматися як проблемна. З іншого боку, у разі симптомоцентрованої короткочасної допомоги, наприклад у вигляді інтервенції, провідною сферою очікуваних змін, а відповідно, і напрямом цілеспрямованого впливу з боку фахівця є емоційна сфера клієнта. Це визначає іншу стратегію організації впливу та інший методологічний інструментарій, спрямований на нейтралізацію негативних емоцій або активізацію позитивних.

Таким чином, зважаючи на ситуацію, фахівець обирає ту сферу клієнта, через здійснення впливу на яку стає можливим досягнення відповідних змін інших сфер. З цього випливає, що після діагностики клієнта та його проблемної ситуації фахівець повинен обрати сферу первинного впливу, що й визначатиме всю логіку подальшої взаємодії при наданні кваліфікованої допомоги.

Якщо торкнутися типології впливів відповідно до форми їхнього здійснення, то соціальний працівник чи психолог може широко комбінувати їх у своїй діяльності. Головною умовою є дотримання прав людини й уникнення ризику завдання шкоди її здоров'ю, честі й гідності. Справа в тім, що явний вплив легко

розпізнається клієнтом і усвідомлюється як активне зовнішнє втручання. І хоча клієнт розуміє благі наміри фахівця, усе одно, на неусвідомленому рівні зовнішній вплив може сприйматися ним як тиск на недоторканну цілісність його особистості й викликати зворотний опір.

Наприклад, метод переконання є відкритим способом впливу, коли через логічну аргументацію відбувається корекція когнітивної сфери клієнта. Відчуваючи загрозу руйнації власних переконань, навіть розуміючи їхню хибність, клієнт переносить цю загрозу на себе, адже на несвідомому рівні сприймає свої переконання як частину себе. Тут може виникнути дисонанс, коли, з одного боку, клієнт хоче позбавитись хибних уявлень заради розв'язання проблемної ситуації, а з іншого – захищає їх як частину себе. Для подолання таких ситуацій на допомогу приходять методи прихованого впливу, які оминають контролюючу функцію критичного усвідомлення клієнта та не чинять опору діям фахівця.

Однак якщо клієнт не буде бачити очевидного впливу з боку фахівця, то він може запідозрити його у прихованому маніпулюванні, що підвищить недовірчу тривожність, а отже, ускладнить його піддатність. Тому фахівець повинен гармонійно поєднувати форми відкритого і прихованого впливу. У такому разі клієнту буде здаватися, що він усвідомлює той вплив, який на нього здійснюється, і може самостійно приймати рішення щодо того, опиратися йому чи ні. Наприклад, використовуючи відкритий і доступний для усвідомлення клієнтом метод того ж самого переконання, фахівець може в процесі аргументування використовувати приховані техніки навіювання, зараження, наслідування, які впливатимуть на сприйняття клієнтом наведених фактів, а також їхню інтерпретацію. У такому разі клієнту здається, що він контролює ситуацію, однак при цьому критично не усвідомлює доказовість наведених аргументів завдяки використанню мовних прийомів, прийомів псевдоаргументації, емоційного зараження та багатьох інших. Завдяки цьому нейтралізується його опір, а будучи залученим до активного обговорення аргументів,

клієнт відкриває канал доступу для встановлення рапорту й подальшого впливу, спрямованого на надання допомоги в розв'язанні проблемної ситуації.

Торкаючись типології впливів відповідно до кількісної характеристики об'єктів впливу, цей параметр так само важливо враховувати соціальним працівникам та психологам при організації ефективної взаємодії. При індивідуальній роботі фахівець постійно оцінює індивідуально-психологічні особливості клієнта і його стани при підбиранні методів і прийомів впливу. Наприклад, при роботі з емоційними особистостями необхідно підбирати методи, спрямовані, перш за все, на афективну сферу, а працюючи з клієнтами, які віддають перевагу інтелектуальній розсудливості, варто спиратися на методи впливу, зорієнтовані на когнітивну сферу. Так само враховується спектр станів клієнта, а також зворотні реакції на ті або інші дії фахівця.

Інша справа, коли вплив здійснюється на цілу групу клієнтів, наприклад при тренінговій роботі. Звісно, і тут фахівець чітко фіксує зворотний зв'язок і ефект від тих або інших дій як власних, так і з боку учасників групи. Однак при організації групового впливу на перший план виходять соціально-психологічні механізми групової поведінки, коли взаємодія визначається ієрархією ролей, процесами групової динаміки, кліматом, референтністю, згуртованістю, сумісністю, груповими цілями й цінностями. При організації впливу на групу можна широко застосовувати прийоми, спрямовані на використання таких соціально-психологічних механізмів, як зараження, наслідування, групова творчість тощо. Це дозволяє задіяти одних членів групи, більш підданих впливу, як ретрансляторів, коли вони стають індукторами впливу щодо інших учасників. Окремо слід торкнутися сімейного консультування, яке поєднує індивідуальні методи роботи з груповими, адже на різних етапах роботи фахівець може працювати як окремо з кожним членом родини, так і з усіма членами разом.

Методи макросоціального впливу спираються на соціально-психологічні механізми масової свідомості, але вплив здійсню-

ється неусоблено й неперсоніфіковано, тобто не передбачає врахування фахівцем особистісних особливостей окремих членів спільноти. На цьому засновані PR-технології, які впливають на масові уявлення, цінності, думки й позиції в соціально-культурній, політичній та інших сферах соціуму.

Ще одним аспектом аналізу типології впливів соціального працівника та психолога в процесі професійної взаємодії є врахування безпосереднього або опосередкованого способу їх реалізації. Зазвичай фахівець безпосередньо впливає на клієнта або групу клієнтів, ураховуючи зворотну реакцію та результативність попередніх власних дій, спрямованих на об'єкт взаємодії. Тому на побутовому рівні створюється враження, начебто особистий вплив фахівця на клієнта найефективніший, адже ґрунтується на засадах індивідуального підходу. До того ж існує хибна думка, згідно з якою опосередкований вплив помилково ототожнюється з опосередкованим спілкуванням, у процесі якого може відбутися викривлення повідомлення фахівця третьою особою-посередником. Насправді ж опосередкований вплив є також індивідуалізованим засобом, який має урахувати особистісні особливості клієнта.

Прикладом може бути вплив фахівця на клієнта через апеляцію до позиції авторитетної для останнього особи чи референтної групи. Аналогічно опосередкований вплив здійснюється, коли до процесу надання допомоги залучаються близькі друзі або значущі рідні, через яких фахівець стимулює клієнта до відповідних змін. Узагалі весь комплекс заходів, спрямованих на активізацію соціальної підтримки клієнта, передбачає опосередкований вплив через регуляцію його взаємин з близьким соціальним оточенням. У такому випадку фахівець, окрім безпосереднього, здійснює й опосередкований вплив через близьке оточення клієнта, залучене до надання допомоги, що дозволяє зробити вплив постійним та інтенсивнішим, не прив'язуючись до частоти очних зустрічей.

Що ж до техніки здійснення впливу, то тут існує широкий спектр психологічних технологій, які застосовуються фахівця-

ми залежно від специфіки особистості клієнта та його проблемної ситуації. Наприклад, у процесі консультування можуть поєднуватися інформаційний і психотерапевтичний впливи, спрямовані на надання допомоги. Інколи використовують окремі техніки психотронного впливу на стан клієнта, на кшталт нейрофідбек-тренінгів. Такі техніки застосовують як соціальні працівники, так і психологи. Якщо потрібна складніша психологічна чи навіть психіатрична допомога, то медичні працівники широко застосовують, окрім психотерапевтичних, також психотронні (електросон тощо) чи навіть психофармакологічні техніки медикаментозного психотропного впливу (транквілізатори, антидепресанти тощо). Тут проблема полягає в межах компетенцій фахівців, уповноважених реалізовувати ті або інші техніки залежно від природи проблемної ситуації клієнта, її складності та прогнозу динаміки.

Що ж до конкретних методів впливу, то вони визначаються всіма вищезазначеними чинниками й обставинами та можуть застосовуватися фахівцями як самостійно, так і комплексно. При підбиранні комплексу методів необхідно враховувати і особистісні особливості клієнта, і проблемну ситуацію, і актуальний стан. Окрім того, слід зважати на індивідуальний чи груповий характер здійснюваного впливу. Також методи слід розглядати у співвідношенні із зорієнтованістю психологічного впливу або на сам об'єкт, або на певні опосередковані конструкти на кшталт системи міжособистісних відносин. Відповідно до класифікації Т. С. Кабаченка методи впливу можна поділити на такі групи:

1. За впливом на джерела активності:
 - методи формування нових джерел активності;
 - методи зміни спонукальних функцій раніше закріплених форм поведінки.
2. За впливом на чинники, що регулюють вияв активності:
 - методи зміни смислових і цільових настанов особистості;
 - методи створення оптимальних умов для формування смислових і цільових настанов особистості;

- методи формування операційних настанов;
 - методи зміни операційних настанов;
 - методи створення умов для формування операційних настанов;
 - методи створення умов для зміни операційних настанов;
 - методи актуалізації бажаних настанов;
 - методи зміни регулятивної функції групових норм;
 - методи зміни змісту групових норм;
 - методи зміни рівня самооцінки особистості.
3. За впливом на фонові психічні стани:
- методи формування певного стану (мобілізації, готовності тощо);
 - методи нейтралізації певного стану (напруження, виснаження тощо).

Якщо аналізувати методи відповідно до їх впливу на джерела активності, то фахівцю слід їх розрізняти залежно від того, що потребує корекції для допомоги клієнту. Так, методи формування нових джерел активності спрямовані на допомогу клієнту у створенні нових поведінкових конструктів, уявлень чи мотивів як альтернативної заміни нежиттєздатних утворень. Наприклад, навчання новим способам поведінки в конфліктних ситуаціях може потребувати нейтралізації непродуктивних агресивних настанов і формування толерантності.

Інша група методів, спрямованих на зміну спонукальних функцій раніше сформованих форм поведінки, передбачає не стільки допомогу клієнту у формуванні якихось новоутворень, скільки розвиток наявного в нього потенціалу. Прикладом тут можуть бути всі розвивальні тренінги особистісного зростання й удосконалення компетентностей. У такому випадку переважно використовують навчально-розвивальні методи, які дозволяють розкрити внутрішні ресурси на досконалішому рівні.

Розглядаючи методи залежно від спрямованості впливу на чинники, що регулюють вияв активності, соціальний працівник або психолог повинні чітко зрозуміти природу проблемної ситуації клієнта й визначити безпосередній напрям впливу відповід-

но до тієї сфери, через яку фахівець планує досягти максимального результату при наданні допомоги. Наприклад, якщо причина проблемної ситуації полягає в дисфункції смислової настанови, то підбираються методи, спрямовані на її корекцію таким чином, щоб поведінка стала більш релевантною мотиву діяльності, а також стабілізацію усвідомленої спрямованості діяльності загалом. Якщо потребують корекції цільові настанови, то вплив спрямовується на формування їх більшої відповідності до мети конкретної дії чи поведінки. У разі порушення операціональних настанов клієнта вплив здійснюється на їх корекцію з метою наближення їх відповідності до умов діяльності та способів її здійснення. Методи створення оптимальних умов для формування смислових і цільових настанов особистості використовують за необхідності корекції виконавчих механізмів діяльності клієнта, що відображає в собі життєвий сенс об'єктів і явищ дійсності. Завдяки цьому налагоджується цілеспрямованість діяльності та поведінки, адже зазначені настанови визначають як стабілізуючий, так і перешкоджаючий, відхиляючий і дезорганізуючий вплив на поведінку людини.

При наданні допомоги клієнту залежно від проблемної зони можуть використовуватись впливи розвивально-формуючого характеру, спрямовані на створення оптимальних умов для формування смислових, цільових і операціональних настанов особистості. У разі ж наявності в особистості клієнта настанов непродуктивної або навіть деструктивної поведінки методи впливу спрямовують спершу на їх нейтралізацію, після чого допомагають сформувати альтернативні настанови соціально прийнятної поведінки. Наприклад, під час реабілітаційних заходів з адиктами нейтралізують настанови адиктивної поведінки, для заміни яких формують альтернативні настанови компенсованої поведінки.

Для формування мотивації самовдосконалення застосовують методи впливу, спрямовані на актуалізацію настанов готовності клієнта до самозмін, корекції власної самооцінки, зміни локусу контролю тощо. Те саме стосується й надання допомоги клієнту в подоланні проблем у сфері міжособистісних відносин. У тако-

му разі вплив спрямовується або на смислову сферу уявлень людини щодо свого місця в групі, або на формування нових форм стосунків з іншими. Залежно від внутрішніх конструктів підбираються відповідні методи впливу. У разі наявності внутрішніх конструктів (стереотипів, уявлень, негативних настанов тощо), які перешкоджають бажанню клієнта нормально взаємодіяти з іншими, підбирають методи впливу, спрямовані на нейтралізацію цих утворень і формування нових настанов соціально адаптивної поведінки. Якщо ж клієнт намагається розвинути внутрішній потенціал ефективної поведінки в групових взаєминах, то підбираються методи, спрямовані на активізацію наявного потенціалу на якісно новому рівні, як це відбувається, наприклад, у різних тим-білдінгових тренінгах.

Що ж до рівня класифікації методів відповідно до їх впливу на фонові психічні стани, то фахівцям слід чітко розрізняти їх за вектором. Якщо клієнт потребує допомоги у формуванні певного стану, відсутність якого заважає його комфортному функціонуванню, то підбираються методи, спрямовані на мобілізацію та стимуляцію цього стану. І навпаки, за необхідності нейтралізації певного деструктивного стану застосовуються методи, спрямовані на його усунення. Інколи ці методи варто поєднувати, особливо коли нейтралізація одного негативного стану потребує одночасної активації внутрішнього ресурсу для успішної подальшої самореалізації клієнта. Наприклад, при роботі з клієнтом, який перебуває в складній життєвій кризовій ситуації, не можна обмежуватися лише нейтралізацією його негативних переживань і заспокоєнням, а необхідно водночас впливати на формування в нього впевненості та готовності продовжувати життя на якісно новому, більш адаптивному рівні, для чого необхідно активізувати його внутрішні ресурси.

Безпосередніх методів психологічного впливу дуже багато, а враховуючи, що їх комбінаторика в разі комплексного вико-

ристання породжує ще більше розмаїття, ми зупинимося лише на деяких з них.

Аналізуючи методи впливу в контексті спрямованості на психічні стани, почуття, думки, мотиви й поведінкові вияви, О. В. Сидоренко виділяє такі основні їхні різновиди:

1) переконання – свідомий аргументований вплив на іншу людину чи групу, що змінює їхні судження, ставлення, наміри чи рішення;

2) самопросування – презентація власної компетентності для одержання гідної оцінки, отримання переваги та впливового положення у взаємодії;

3) навіювання – безпосередній вплив на поведінку, почуття та думки об'єкта, який оминає контролюючу функцію критичного усвідомлення;

4) зараження – вплив через передання власного стану чи ставлення на іншу людину або групу внаслідок неусвідомлюваної схильності людей піддаватися демонстрованим психічним станам при безпосередньому контакті;

5) наслідування – вплив через здатність викликати прагнення бути схожим на індуктора завдяки його авторитету або особистій привабливості;

6) прохання – вплив за допомогою прямого звернення до адресата стосовно виконання певних дій;

7) примус – вплив через постановку людини перед вибором щодо її дій та відповідними наслідками.

Примус поділяють на:

➤ заохочення – вплив шляхом постановки людини перед вибором одержання бажаної значущої винагороди за умови виконання нею певної вимоги або ж неодержання її в разі невиконання;

➤ покарання – вплив шляхом постановки людини перед вибором ненастання каральних санкцій за умови виконання нею певної вимоги або ж їх настання в разі невиконання;

8) критику – вплив через висловлювання оціночних суджень щодо особистості, поведінки або позиції іншої людини.

Критика буває:

- конструктивна – коли вплив допомагає особистості подолати певні внутрішні або зовнішні перешкоди;
- деструктивна – коли вплив руйнує наявні уявлення та настанови;

9) маніпуляція – прихований психологічний вплив шляхом неочевидного спонукання адресата до переживання деяких станів, прийняття рішень чи виконання дій, необхідних для досягнення ініціатором певної мети.

Детальніше зупинимось на характеристиці окремих методів впливу для кращого розкриття їхнього змісту в контексті діяльності соціальних працівників та психологів.

Метод переконання ґрунтується на спеціально організованому впливі на психіку індивіда через звернення до його критичного судження шляхом включення нової інформації в систему його поглядів. Переконання зорієнтоване на усвідомлене ставлення індивіда до інформації, яка надається йому для аналізу й оцінювання, завдяки чому відбувається зміна його уявлень, суджень і поведінки. Індивід переоцінює систему своїх поглядів, розуміє доцільність їх перебудови на адекватніші й ефективніші.

Передумовами ефективності переконання є, по-перше, зацікавленість об'єкта впливу в наведеній у аргументах інформації; по-друге, авторитетність особи або джерел, з яких інформація надходить; по-третє, побудова викладення аргументів, яка не викликає сумнівів у доказовості, а тому переконлива для конкретної особи, на яку здійснюється вплив.

Для ефективного переконання необхідно дотримуватися певних правил.

1. Демонструвати об'єкту впливу впевнену переконаність або принаймні імітувати віру в істинність наведених аргументів.

2. Створювати уявлення в об'єкта впливу про повноту й усебічність розкриття всіх аспектів питання, що обговорюється.

3. Ураховувати індивідуальні особливості об'єкта переконання,

зокрема рівень інтелектуального розвитку та критичності мислення, ступінь емоційності, а також інтернальної самостійності.

4. Будувати аргументацію відповідно до логічної послідовності доказів, виходячи з індивідуальних особливостей та уявлень об'єкта впливу.

5. Використовувати як спеціальні аргументи, що відповідають конкретній ситуації, так і загальновідомі факти та приклади, які в об'єкта впливу не викликають сумнівів.

6. Аргументи мають бути емоційно забарвленими, завдяки чому відбудеться поступове психологічне зараження об'єкта впливу ідеєю, яка просувається в процесі переконання. Це пов'язано з активацією особистої зацікавленості людини, завдяки чому аргументи сприймаються не як відсторонений фактаж, а як особистісно значуща інформація.

Наведені під час переконання факти не завжди можуть бути цілком доказовими, однак вони мають сприйматися об'єктом впливу як такі. Для цього переконання може поєднуватися з навіюванням, зараженням та іншими методами впливу.

У свою чергу, метод зараження, перш за все, є неусвідомленою мимовільною схильністю індивіда до відтворення яскравих психічних станів оточуючих і виявляється у спалахах емоційно забарвлених переживань. На думку Б. Ф. Поршнева, зараження виникає й поширюється шляхом передання психічного настрою, який супроводжується насиченими емоційними реакціями під час безпосереднього контактування співрозмовників. Негативним прикладом емоційного зараження є паніка, яка стає реакцією особистості у відповідь на реальну або потенційну фрустрацію чи небезпеку. Позитивним прикладом зараження можуть бути ситуації, коли фахівець своїм оптимізмом, упевненістю, спокоєм або рішучістю надихає клієнта на аналогічні стани при подоланні проблемної ситуації. Отже, важливим для збільшення ефективності впливу є надання емоційної забарвленості своїм діям і повідомленням. Наприклад, якщо клієнт-адикт недооцінює небезпеку власної залежності, то можна через зараження викликати в нього тривожне занепокоєння, чим стимулювати

його прагнення позбавитися можливих негативних наслідків. І навпаки, якщо клієнт прагне до змін, однак невпевненість заважає йому вдатися до рішучих кроків, то фахівець може надихнути його демонстрацією власного спокою й упевненості в успішному розв'язанні проблеми.

Близьким до зараження є метод наслідування, який полягає у відтворенні особою певних зовнішніх взірців поведінки, поглядів чи вчинків через їхню особисту привабливість або прийнятність (схвальність) референтним оточенням. Як зазначав Г. Гард, такий вплив також насичений певною емоційністю та раціональністю і може мати такі різновиди:

1. Логічне та нелогічне наслідування. Прикладом логічного наслідування може бути ситуація, коли клієнт свідомо схвалює певний взірець поведінки як особисто корисний і намагається йому наслідувати. Прикладом нелогічного наслідування є інтуїтивне намагання бути схожим на емоційно привабливий взірець поведінки авторитетної особи, яка викликає симпатію.

2. Внутрішнє й зовнішнє наслідування. Внутрішнє наслідування обмежується формальним відтворенням зовнішнього зразку поведінки. Наприклад, особа діє певним чином не тому, що так бажає, а тому, що так діють усі навколо і вона не хоче виділятися. Натомість внутрішнє наслідування передбачає формування думок і поглядів особи, ідентичних тим, які є в носія, що є взірцем для неї. При цьому внутрішні переконання можуть бути прихованими. Наприклад, клієнт-адикт може зовнішньо наслідувати соціально прийнятні зразки поведінки, які схвалюються фахівцем, однак на внутрішньому рівні йому приємніше наслідувати поведінку й погляди свого референтного оточення таких само залежних, як і він сам.

3. Наслідування-мода і наслідування-звичай (за мірою стійкості). Зазвичай наслідуванням моди може бути намагання людини відтворювати зразки поведінки, які асоціюються в референтному оточенні як престижні чи популярні, у той час як наслідування традицій зумовлює дотримання норм поведінки й поглядів, які склалися тривалий час і ретранслюються носіями

певної культури. Наприклад, серед заможного класу модно мати власного психотерапевта, адже це ознака престижу та належності до світових еталонів успішності. Або ж, навпаки, прикладом наслідування звичаїв може бути відтворення особою стандартів поведінки, притаманних її батькам, які вона спостерігала в родині починаючи з дитинства.

4. Наслідування всередині класу і поза ним. Прикладом може бути наслідування людиною зразків поведінки, притаманних його субкультурі. І якщо всередині субкультурного середовища таке наслідування може сприйматися адекватно, то поза його межами такі форми поведінки можуть суперечити соціальним очікуванням ("у чужий монастир зі своїм статутом не лізуть"). Тому ознакою соціальної зрілості й адаптованості особи є здатність наслідувати різні зразки поведінки залежно від ситуації взаємодії.

У свою чергу, метод навіювання (сугестії) – це вплив на людину (чи групу) за послабленого усвідомленого контролю, некритичного оцінювання змісту повідомлень, які нею сприймаються. Метод характеризується однобічним, активним, персоніфікованим впливом, спрямованим не на логіку, мислення чи здоровий глузд, а на готовність людини діяти певним чином, вважаючи рішення своїми або апіорі прийнятними для себе. Таким чином, при навіюванні фахівець має нейтралізувати прагнення об'єкта критично аналізувати зміст сугестивного повідомлення і тим самим мінімізувати його можливість чинити опір. Наприклад, фахівець створює уявлення, що клієнт сам дійшов певного рішення, хоча насправді воно було нав'язане в процесі впливу. Сприймаючи таке рішення як своє або таке, що задовольняє його особисті потреби, клієнт стає зацікавленим у його активному просуванні та реалізації. Зазначимо, що навіювання можна здійснювати як за безпосередньої взаємодії фахівця з клієнтом, так і опосередковано, шляхом формування певної думки у його референтного оточення чи значущої іншої особи.

Аналізуючи психологічні чинники ефективності навіювання, Б. Сідіс виокремив закономірності, які сприяють сугестії.

1. *У спорі переможцем вважається той, хто сказав останнє слово.* Прикладом може бути так званий ефект краю, коли на несвідомому рівні в людини краще відкладається остання інформація, що може бути використано для підсилення дієвості впливу, якщо фахівець залишає останнє слово за собою та вкладає в нього сугестивний зміст.

2. *Знайома річ у неприродному положенні порушує стабільність і відкриває канал для сугестивного впливу.* Наприклад, неочікувана інформація спричиняє певну розгубленість, у момент якої особа не здатна швидко зорієнтуватися та критично оцінити ситуацію. У цю мить вона готова легше та менш критично сприймати будь-яке пояснення або рекомендацію.

3. *Непрямий вплив кращий, ніж прямий.* Як уже зазначалося, прямий вплив є очевидним і може викликати опір. Наприклад, якщо психолог зненацька почне давати важкоनावіюваному клієнту популярні на рівні побутової свідомості настанови гіпнотичного впливу: "Ви засинаєте, ви чуєте тільки мій голос і виконувате тільки мої накази...", то той може одразу ж схаменутися, будучи наляканим ризиком зовнішнього контролю за власною поведінкою. Тому, аби не викликати тривоги й опору, доцільно використовувати приховані мовні прийоми, які здійснюють навіювання під виглядом псевдоаргументації, або спеціальні сугестивні мовні прийоми. Завдяки непрямому впливу в клієнта створюється враження, начебто він контролює ситуацію, що не викликає підозри й не породжує опору.

4. *Необхідність зосередження уваги об'єкта на стимулі впливу.* Прикладом може бути цілеспрямоване зосередження уваги клієнта на певній думці або переживанні, що сприяє його зануренню та відволікає його увагу від можливих альтернатив, які навіть не спадають йому на думку в цю мить.

5. *Слід додержуватись одноманітності вражень.* Наприклад, для підвищення сугестивності впливу фахівець створює умови, за яких ніщо стороннє не має відволікати увагу клієнта, починаючи від сторонніх звуків і закінчуючи незручною позою. Коли клієнт набирає зручну одноманітну позу й не сприймає

зайвих сторонніх подразників, така атмосфера моногонії сама по собі вже сприяє гальмуванню, завдяки чому він розслаблюється та відкривається домінуючому стимулу, яким стають голос і повідомлення фахівця.

6. *Упевненість об'єкта в невідворотності настання результату навіювання.* Прикладом може бути сформованість у клієнта настанови готовності до співпраці з фахівцем, коли він зацікавлений у результаті й заражений авторитетною впевненістю останнього в успіху взаємодії. Тоді будь-які повідомлення й настанови фахівця не будуть зустрічати опору та критики, а братися до віри як безпосередні інструкції до дії.

Що ж стосується маніпулятивного впливу, то під ним розуміють таку організацію відносин, коли один учасник взаємодії прагне досягти своєї мети за рахунок іншого, причому таким чином, щоб останній не усвідомив, що його поведінка насправді зумовлена (провокована) ініціатором взаємодії. Отже, маніпулятивний вплив безпосередньо пов'язаний з навіюванням і регламентується тими самими закономірностями та правилами, однак здійснюється в прихованій від об'єкта формі.

Слід чітко розмежовувати розуміння феномена маніпулятивного впливу на побутовому та професійному рівні. На побутовому рівні маніпулятивний вплив пов'язаний з етикою, має негативне тлумачення й ототожнюється з використанням однією людиною іншої заради власних інтересів. У професійному ж значенні маніпулятивний вплив є різновидом навіювання, що здійснюється фахівцем приховано з метою нейтралізації психологічних бар'єрів клієнта, які перешкоджають ефективній взаємодії, спрямованій на надання професійної допомоги в розв'язанні проблемної ситуації.

У контексті тлумачення феномена маніпулятивного впливу Є. Л. Доценко пропонує розглядати його у трьох ракурсах:

1. Маніпулювання як різновид цілеспрямованого психологічного впливу, спрямованого на приховане збудження в іншій людині намірів, які не збігаються з її актуальними бажаннями.

2. Маніпулювання як різновид психологічної взаємодії, за якої майстерність маніпулянта використовується для прихованого втілення в психіку адресата бажань, намірів чи настанов, які не збігаються з тими, які є в нього зараз.

3. Маніпулювання як психологічний вплив, спрямований на зміну активності іншої людини поза її усвідомленої волі.

З викладеного випливають такі провідні ознаки маніпулятивного впливу: по-перше, це різновид психологічного впливу, зокрема навіювання; по-друге, приховано характер впливу; по-третє, ініціатор маніпуляції є активним суб'єктом, а особа, на яку спрямований вплив, – його об'єктом. Це не означає, що об'єкт є лише пасивною стороною взаємодії. Він так само може чинити протидію або ж навіть намагатися здійснювати зворотний вплив. Отже, при плануванні та реалізації маніпулятивних прийомів і технологій фахівець, перш за все, має нейтралізувати усвідомлення клієнтом факту самого впливу, тому в конкретному акті відбувається переважно суб'єкт-об'єктна взаємодія.

Для того щоб уміти кваліфіковано застосовувати маніпулятивні прийоми й технології, а також розпізнавати та нейтралізувати маніпулятивні посягання щодо себе, фахівець має розуміти основні засоби, за допомогою яких здійснюється маніпуляція. Е. Шостром, коли досліджував технології маніпулятивних втручань у поведінку особистості, виокремив такі базові засоби маніпулятивного впливу:

- визначення вектора діянн виходячи з мети впливу (відвернення уваги адресата, обмеження уваги на змісті, зниження критичності, ізоляція від впливу з боку інших тощо);
- підбір конкретних прийомів впливу для здійснення психологічного тиску (перехоплення ініціативи, зменшення часу для прийняття рішення опонентом);
- пошук мотиву, через який можна проникнути у психічну сферу об'єкта ("влізити в душу" іншої людини);
- поступове нарощування інтенсивності впливу (починаючи з простого переключення уваги й закінчуючи тотальним впливом на поведінку об'єкта).

Відповідно до цього Е. Шостром наводить механізми, які реалізують маніпулятивний вплив:

1. Приєднання ініціатора впливу до внутрішнього світу адресата, коли створюється ілюзія тотожності його повідомлень із позицією об'єкта впливу. У такому разі в об'єкта виникає уявлення про начебто несуперечливість повідомлень ініціатора впливу його особистій позиції та поглядам щодо певного обговорюваного питання.

2. Активізація психічних автоматизмів і настанов адресата, тобто формулювання повідомлень у прийнятній для об'єкта впливу формі, зважаючи на наявні в його свідомості стереотипи та переконання.

3. Емоційне забарвлення ініціатором впливу повідомлень для зменшення критичності оцінювання об'єктом реальної ситуації. Тут важливим аспектом є використання такої закономірності психічної активності людини, відповідно до якої будь-які афективні сплески позитивних або негативних емоцій засліплюють людину й обмежують можливість об'єктивного оцінювання нею як самої ситуації чи дій інших людей, так і власної поведінки. Наприклад, як у ситуації азартного прагнення до бажаної винагороди, так і у стані відчаю, коли особа намагається уникнути небажаних наслідків, відбувається сплеск емоцій, які звужують її когнітивну сферу, і людина легше сприймає повідомлення, спрямовані на задоволення цих актуальних потреб, що й відкриває канал впливу.

4. Ототожнення "Я"-образу ініціатора впливу з "Я"-образом адресата, завдяки чому відбувається приєднання та ідентифікація себе із особистістю маніпулянта. Люди взагалі легше довіряють і приймають у свій внутрішній світ людей, яких оцінюють як схожих та близьких, унаслідок чого знижують критичність оцінювання їхньої поведінки чи окремих дій.

Таким чином, очевидно, що при маніпуляції особу, яка є об'єктом-адресатом впливу, із самого початку ставлять у ситуацію, коли настанови, що навіюються, не потребують критичного

осмислення. Прикладом є основні типи маніпулятивної поведінки ініціатора впливу, зокрема:

➤ *Прибудова зверху*, коли здійснюється авторитетне домінування й ініціатор унеможливорює будь-які апеляції через вагу власного авторитету ("я визнаний фахівець, і тому з упевненістю стверджую, що ...", "з висоти свого досвіду заявляю, що ..." тощо).

➤ *Прибудова знизу*, коли ініціатор маніпуляції намагається вплинути на іншу людину, викликавши в неї готовність надати допомогу через співчуття скрутному становищу. Зазвичай це може мати вигляд провокації співчуття через демонстрацію ініціатором маніпуляції власної слабкості чи безпорадності. Також ініціатор може використовувати прагнення особи, що є об'єктом впливу, самоствердитись у ролі сильнішого через надання допомоги слабкішому ("Я слабка жінка...", "А що ви мені порадите як досвідчена людина?", "Що ж мені тепер робити?" тощо).

➤ *Психологічне виправдання*, коли ініціатор маніпуляції виправдовує себе або своє звернення апеляцією до традицій або норм, які начебто склалися ("усі так роблять", "не для себе стараюся" тощо).

➤ *Капкан довіри*, коли вплив здійснюється завдяки створення ілюзії діадних відносин з об'єктом взаємодії, атмосфери вдової довірчості з маскуванням справжньої мети звернення ("От ми з Вами знаємо...", "Ми ж як розумні люди так не вчинимо" тощо).

➤ *Капкан самоствердження*, коли вплив здійснюється через активацію суперницького самоствердження людини, якщо ставляться під сумнів її здібності чи можливості ("Звісно, є спосіб розв'язання ситуації, однак я сумніваюся, що Ви спроможні на це...", "Боюся, що Вам не під силу...").

Зважаючи на типи маніпулятивної поведінки, у процесі взаємодії можуть використовуватися й відповідні прийоми, які стимулюють неконтрольовані висловлювання або вчинки об'єкта впливу. Ці прийоми так само пов'язані з емоційним забарвленням активності людини, що виникає через прагнення самоствер-

дитися в очах співрозмовника. Такі прийоми можуть ефективно застосовуватися фахівцями також для стимуляції клієнта до висловлювання приховуваної інформації щодо певних проблемних тем, яку клієнт може навіть неусвідомлено приховувати від фахівця через внутрішні обмеження чи бар'єри (сором, намагання перекласти відповідальність на інших або певні когнітивні спотворення). Для нейтралізації зазначених перепон і з метою, наприклад, діагностики справжніх фактів та обставин проблемної ситуації клієнта фахівець може використовувати такі прийоми стимуляції висловів приховуваної інформації:

- Демонстрація предметів, що оживляють у пам'яті клієнта відповідні асоціативні образи. Наприклад, фотографія певної людини з оточення клієнта викличе асоціативний ряд і активізує висловлення з його боку щодо цієї людини та їхніх відносин у контексті проблемної ситуації, що обговорюється.

- Використання суміжної теми розмови надає можливість начебто природно перейти до проблемної теми без постановки прямих запитань. Наприклад, торкнувшись загальних проблем сімейних конфліктів на ґрунті непорозуміння подружжя, фахівець може стимулювати клієнта поділитися накопиченими переживаннями власних сімейних проблем у стосунках із партнером.

- Використання почуття значущості та власної гідності особистості. Інколи влучним компліментом фахівець може здобути прихильність клієнта та "підштовхнути" його судженнями чи діями підтвердити свої позитивні або сильні риси й тим самим самоствердитись.

- Демонстрація недовіри до компетентності людини. Прикладом може бути ситуація, коли фахівець активізує прагнення клієнта самоствердитись, однак шляхом висловлення сумнівів щодо його можливостей. У такому разі заради самоствердження та доведення своїх можливостей клієнт намагатиметься спростувати висловлені фахівцем сумніви щодо його значущості.

- Вияв байдужості. Прикладом є вдавання фахівцем незацікавленості. У відповідь на вияв байдужості клієнт спробує заво-

лодіти увагою фахівця, особливо коли особа прагне висловитись і її переповнюють емоції, що й буде стимулом активізації її позиції у взаємодії.

➤ Ефект несподіванки. Сюди можна віднести ситуації, коли фахівець, відчуваючи намагання клієнта приховати певну інформацію, спочатку веде розмірений діалог на звичні теми, а потім несподівано ставить ключове запитання або наводить неочікуваний аргумент. Клієнт через розгубленість втрачає на якийсь час здатність контролювати власну поведінку, наслідком чого стає або спонтанне висловлювання, або принаймні значуща мимовільна невербальна реакція, яка розкриває його справжнє ставлення до неочікуваного повідомлення з боку фахівця.

➤ Ефект спростування. Наприклад, для того щоб людина розкрила докладніше певну інформацію, фахівець може цілеспрямовано висловити неточне, помилкове або недостовірне повідомлення, яке клієнт захоче заперечити, поправити, уточнити чи доповнити. Тут спрацьовує, окрім прагнення самоствердитись у очах фахівця, ще й відомий гештальт-принцип замикання, відповідно до якого людина схильна завершувати неповний образ до його повноти, що й зумовлює прагнення клієнта виправити хибне висловлення, яке він сприймає як незавершене та неповне, завдяки чому надає повнішу та докладнішу інформацію про себе.

➤ Демонстрація повної обізнаності. Прийом дозволяє викликати довіру з боку клієнта, коли фахівець справляє враження компетентного спеціаліста, який настільки розуміє ситуацію, що немає сенсу щось приховувати. Тому створення фахівцем у клієнта ілюзії обізнаності, навіть у потаємних його думках чи почуттях, змушує до довіри та повної відвертості.

Окрім того, на стику методів маніпуляції та навіювання можуть застосовуватися прийоми псевдоаргументації. Вони так називаються через те, що не використовують насправді переконливі факти, а створюють ілюзію аргументованого ствердження, застосовуючи, у тому числі, й описані вище типи маніпулятивної поведінки, зокрема:

➤ апеляція до традицій, коли аргументація здійснюється через посилення на певну традицію, знайому об'єкту переконання, яка існує в його середовищі ("Як Вам відомо, зазвичай у таких випадках ...");

➤ апеляція до більшості, коли аргументація будується на начебто загальноновизнаній сталій позиції більшості представників референтної групи або соціуму ("Більшість людей у такій ситуації вчинили б так...");

➤ апеляція до авторитетної особи, коли аргументація будується на ілюзії беззаперечності позиції значущої для об'єкта впливу особи ("На думку Вашого батька...");

➤ апеляція до самої особи, коли об'єкт впливу ставиться у капкан визнання своєї компетентності та відповідного прийняття позиції ініціатора маніпуляції або ж неприйняття позиції ініціатора, однак при цьому заперечення своєї компетентності ("Ви ж розумна та досвідчена людина розумієте, що...");

➤ апеляція до свого авторитету, коли аргументація ініціатора маніпуляції ґрунтується на демонстрації власного досвіду розв'язання аналогічних ситуацій ("У мене достатній досвід розв'язання подібних питань, тому я пропоную...").

Інша група прийомів маніпулятивного впливу, які можуть використовуватись у професійній діяльності з надання допомоги клієнту, застосовує спеціальні мовні формулювання, спрямовані на формування продуктивних уявлень і настанов клієнта. До найпоширеніших прийомів цієї групи можна віднести:

1. Звертання до "внутрішнього голосу" співрозмовника. Наприклад, коли фахівцю доводиться працювати із занадто напруженим клієнтом, він може сказати: "Ви розумна людина та інтуїтивно відчуваєте, що в даних обставинах краще зробити так..." або "Ваш внутрішній голос Вам підкаже, що це є найкращим виходом за даних обставин".

2. Використання трюїзму, тобто загальноновідомого, навіть банального, твердження для просування певної настанови клієнту, на кшталт: "усі люди можуть помилятися, тому..." або "Ви ж самі розумієте, що краще бути здоровим і щасливим, аніж хво-

рим та нещасним, тому...". Для підвищення ефективності трюїзм краще застосовувати із запитанням-ярликом наприкінці: "чи не так?", "Ви ж згодні?" тощо. Це примушує погоджуватися як із самим загальновідомим змістом трюїзму, так і з настановою, яка просувається фахівцем під його прикриттям.

3. Прийом переформування полягає в трансформації певного оціночного судження на протилежне й дозволяє миттєво змінити оцінку ситуації на прямо протилежну. Наприклад, щоб змінити непродуктивну позицію клієнта про життя як ланцюг болісних проблем, можна переформувати її в позицію, що проблеми – лише епізоди в загальній масі позитивних подій так само, як співвідносяться вислови "день – це світлий проміжок між двома темними ночами" та "ніч – це лише темний проміжок між двома світлими днями".

4. Прийом права вибору без вибору. У людини створюється ілюзія права вільного вибору того або іншого рішення. Виходячи зі своєї природи, люди більш за все бояться примусу і схильні чинити опір будь-якому, навіть позитивному, впливу, який ототожнюють із тиском, примусом та обмеженням своєї волі. Тому для ефективного впливу фахівцю доцільно подавати свої настанови не в категоричному вигляді безальтернативного наказу, а формулювати їх у формі варіантів, серед яких особа сама обиратиме той, який їй до вподоби. У такому разі в клієнта створюється ілюзія свободи вибору, адже він не сприймає настанову як безальтернативну і відчуває, начебто сам контролює ситуацію. Наприклад, для того щоб людина здійснила певну рекомендовану дію, доцільно подати її в такому формулюванні: "Коли Вам буде зручніше це зробити, зараз чи в наступну зустріч?"; "Я розумію, що Ви зайнята людина, тому хотів би порадитись, коли Вам краще запланувати нашу наступну зустріч, у вівторок чи ближче до вихідних", "Я розумію, що Ви трохи втомилися, тому самі вирішуйте, краще Вам відпочити перед виконанням завдання або вже після його завершення", "Як Вам краще виконати це, самостійно або разом зі мною (чи вашим партнером тощо)?". При цьому людина вважає, що сама вирішує, коли й що

робити, однак у неї не виникає думки щодо невиконання настанови фахівця, адже вона витісняється зі свідомості запропонованими варіантами вибору.

5. Прийом номіналізації як використання узагальнених абстрактних формулювань, позбавлених конкретики, які створюють ілюзію загальнозрозумілості повідомлення і тому не викликають необхідності його аргументованого доведення. Наприклад, можна сказати: "цей факт є очевидним", "Ви самі все розумієте краще за мене", "таке логічне рішення закономірне за даних обставин", "це цілком зрозуміле і не потребує пояснень". Номіналізація має вигляд начебто осмисленої, але насправді нічого не значить. Однак людина не замислюється над тим, для кого і що є очевидним, логічним і чому це є закономірним, адже її свідомість вільно наповнює тлумачення власним змістом та інтерпретацією, через що усуває бажання щось конкретизувати, уточнювати чи взагалі спростовувати.

Завдяки неочевидності маніпулятивні прийоми психологічного впливу мають позитивні риси, оскільки дозволяють нейтралізувати захисні механізми опору з боку клієнта тим впливом, які необхідні для реалізації ефективної допомоги. Наприклад, страх клієнта щодо можливого потенційного стороннього втручання у свої особистісні конструкти на неусвідомленому рівні може включити захисні механізми проти фахівця, якому він на свідомому рівні довіряє. Так само гіпертрофоване скептичне критиканство як особистісна характеристика тривожного клієнта може викликати опір намаганням надати допомогу навіть у межах його звернення. Тут виникає ситуація, коли клієнт звертається по допомогу, однак унаслідок тих або інших причин вибудовує різноманітні бар'єри, які заважають ефективній взаємодії з фахівцем. Саме в таких випадках на допомогу приходять прийоми й технології маніпулятивного впливу, використання яких має обмежуватися лише подоланням конкретних бар'єрів взаємодії заради досягнення основної мети – надання допомоги в розв'язанні проблемної ситуації відповідно до запиту клієнта.

Суттєвим недоліком маніпуляції є її потенційний деструктивний вплив на особу, особливо якщо застосування даної технології виходить за межі реальної доцільності, наприклад коли маніпулювання використовується не лише для подолання бар'єрів взаємодії, а спрямоване на корекцію особистісних конструктів поза межами проблемної ситуації. До того ж клієнт у ситуації застосування фахівцем маніпулятивних прийомів суттєво обмежений в усвідомлюванні змісту вчинюваних щодо нього дій, що може породжувати зворотний опір, недовіру та тривогу.

У зв'язку із такою специфікою маніпулятивного впливу є низка особливостей його застосування, які слід обов'язково враховувати при організації ефективної взаємодії соціальним працівникам та психологам.

Першим правилом є **дотримання непорушності прав і свобод людини**, адже прихований характер маніпулятивного впливу обмежує можливість клієнта розпізнати характер здійснюваних щодо нього дій з боку фахівця. Це може призвести до втручання в ті сфери особистості, які не пов'язані з розв'язанням проблемної ситуації клієнта. Звісно, це може бути зумовлено суб'єктивним баченням джерел проблеми з боку фахівця, а отже, повністю залежить від його компетентності. Тому важливим є дотримання фахівцем принципів і положень професійної етики, серед яких провідне місце займають гуманістичні засади дотримання прав і свобод людини. З іншого боку, навіть найкращі наміри професійного втручання мають обмежуватися запитом клієнта й не виходити за межі визначеної проблемної ситуації.

Другим правилом застосування маніпулятивного впливу є його широта при наданні допомоги. Унаслідок зазначеного вище високого рівня ризику порушення чи обмеження прав і свобод людини використання маніпулятивних прийомів прийнятне лише тоді, коли інші засоби розв'язання проблемної ситуації виявились неефективними. Тому маніпуляція є не основним, а допоміжним методом впливу.

Третє правило звернення фахівця до маніпулятивних технологій полягає в розумінні двостороннього характеру маніпулятивного впливу, оскільки люди навіть у повсякденній взаємодії свідомо чи неусвідомлено використовують маніпулятивні прийоми. Відповідно сам фахівець може стати жертвою маніпуляцій з боку клієнта. Тому для ефективної взаємодії необхідно знати, які саме маніпулятивні прийоми застосовують люди в життєвих ситуаціях, і вміти розпізнавати маніпуляції з боку інших щодо себе.

Підводячи підсумок, слід ще раз наголосити на основних правилах ефективного впливу в процесі професійної взаємодії фахівців із клієнтами при наданні допомоги у розв'язанні проблемної ситуації:

1. Необхідно забезпечити психічну активність клієнта і його налаштованість на взаємодію.

2. Вплив здійснюється на засадах індивідуального підходу з урахуванням конкретних особливостей особистості клієнта і його ситуативного стану.

3. Вплив здійснюється з урахуванням сукупності фактів та обставин конкретної проблемної ситуації клієнта.

4. Для здійснення впливу необхідно знати загальні закономірності психічних механізмів соціального сприймання, спілкування та взаємодії.

5. Піддатність клієнта впливу обов'язково має стимулюватися та заохочуватися фахівцем, що поглиблює психологічний контакт і поліпшує процес взаємодії, відкриваючи канали також для інших технік впливу.

6. Процес впливу має бути чітко спланованим, організованим і послідовним залежно від зворотних реакцій клієнта та ефективності реалізації завдань впливу, визначених фахівцем.

7. Вплив не має порушувати права та свободи клієнта, а також виходити за межі надання допомоги в розв'язанні конкретної проблемної ситуації, визначеної клієнтом у зверненні.

8. При реалізації впливу фахівець повинен урахувати сприятливі й несприятливі зовнішні умови та ситуативні обставини, які впливають у конкретний момент на клієнта й сам процес взаємодії.

9. Вплив завжди має бути комбінованим, тобто поєднувати одночасно кілька технік залежно від конкретної ситуації та об'єкта.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні парадигми розуміння феноменології впливу.

2. Розкрийте зміст основних принципів індивідуального та диференційованого підходів, на яких ґрунтується психологічний вплив.

3. Охарактеризуйте основні чинники ефективності психологічного впливу в професійній діяльності соціальних працівників та психологів.

4. Наведіть класифікацію основних видів психологічного впливу.

5. Поясніть базові методи психологічного впливу.

6. Проаналізуйте основні передумови ефективного переконання як методу психологічного впливу.

7. Розкрийте провідні характеристики, які безпосередньо визначають ефективність наслідування як методу психологічного впливу.

8. Наведіть приклади основних чинників ефективності навіювання як методу психологічного впливу.

9. Назвіть і охарактеризуйте базові засоби маніпулятивного впливу.

10. Поясніть основні правила реалізації ефективного впливу в процесі професійної взаємодії фахівців із клієнтами при наданні допомоги в розв'язанні проблемної ситуації.

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КОНТАКТ У СОЦІАЛЬНІЙ ВЗАЄМОДІЇ

Розглядаючи феномен соціальної взаємодії загалом і зокрема у сфері професійної діяльності, не можна оминати увагою явище контактної взаємодії. Це зумовлено тим, що саме в процесі контактної взаємодії в повному обсязі реалізуються комунікативна, перцептивна та інтерактивна функції.

Аналізуючи контактну взаємодію, ми стикаємося з тим, що з наукового погляду вона розглядається не як стихійна взаємодія, а як певна технологія. Цю технологію, залежно від сфери діяльності, можна розкривати в різних ракурсах, починаючи від чіткого окреслення засобів реалізації й закінчуючи структуруванням алгоритмів поетапної реалізації контактної взаємодії відповідно до розв'язуваних завдань.

Контактну взаємодію розглядають майже в усіх соціономічних професіях, адже володіння відповідними технологіями стає передумовою ефективної реалізації фахової діяльності. Особливого значення володіння технологіями контактної взаємодії набуває для соціальних працівників та психологів і взагалі може бути критерієм оцінювання їхньої комунікативної компетентності. Як неодноразово наголошувалося в попередніх розділах, основними формами реалізації соціальної взаємодії в професійній діяльності соціальних працівників та психологів є організація продуктивного спілкування та здійснення цільового впливу на клієнта при наданні йому фахової допомоги. Однак самі по собі спілкування та вплив, доки не будуть вбудовані в комплексну структуру спеціальної технології, не можуть забезпечити реалізацію ефективної взаємодії. Тому фахівець, на основі оцінювання проблемної ситуації й особливостей особистості клієнта, розробляє стратегію, яка включає сукупність прийомів і методів комунікації та впливу відповідно до визначеної мети на-

дання допомоги. Така цілісна стратегія послідовної реалізації запланованих заходів і є технологією контактної взаємодії, що спрямована на формування сприятливих умов для здійснення цього процесу, завдяки чому стає можливою реалізація продуктивної комунікації, перцепції та впливу.

З погляду прикладного тлумачення контактну взаємодію визначають як певну модель поведінки ініціатора контакту, спрямовану на налагодження таких стосунків, що викликають і підсилюють у іншої людини потребу в інтерактивному спілкуванні. Потреба в інтерактивному спілкуванні з боку об'єкта взаємодії зумовлена очікуванням можливості реалізації власних актуальних прагнень завдяки конкретному співрозмовнику. У такому разі людина ототожнює комуніканта з носієм можливості задоволення певних нагальних потреб, починаючи з людяного співчуття та розуміння й закінчуючи одержанням допомоги від нього при розв'язанні певної проблемної ситуації. І не важливо, чого саме потребує об'єкт комунікативної взаємодії – важливої інформації, поради або іншої допомоги, – головне, що в нього виникає мотивована зацікавленість у комуніканті. Ця зацікавленість налаштовує об'єкт взаємодії на плідну комунікацію, що відкриває канали обміну повідомленнями, емоціями та впливами. Отже, стає очевидною важливість володіння технологіями контактної взаємодії соціальними працівниками та психологами, адже саме завдяки їм відкривається можливість здійснення ефективної взаємодії з клієнтом.

Контактну взаємодію слід розглядати у двох ракурсах: як певну технологію і як процес. І не важливо, на якому рівні відбувається взаємодія, чи на професійному, чи на побутовому. Адже навіть на побутовому рівні люди в процесі взаємодії певним чином вибудовують свою поведінку для найефективнішої реалізації комунікації. Для цього вони, на основі сприйняття особливостей особистості іншого комуніканта, обирають певний стиль спілкування й намагаються відповідно до своєї мети впливати на нього. Інша справа, що на побутовому рівні технології контактної взаємодії будуються інтуїтивно, виходячи з наявного жит-

тєвого досвїду. Однак, усе одно, контактна взаємодїя стає цїлеспрямованим процесом спеціально організованої комунікації для задоволення соціальних потреб сторїн.

Розуміння процесуального і технологічного змісту контактної взаємодії стосується також професійного рівня комунікації. На цьому рівні фахівець повинен чітко усвідомлювати технологічний компонент і методи контактної взаємодії з метою досягнення найбільшої ефективності її реалізації при виконанні професійних завдань.

Нині контактну взаємодію в соціономічних професіях переважно вивчають у контексті таких феноменів, як психологічний, педагогічний, консультативний контакти та рапорт. Відповідно до сучасного стану наукових досліджень ці феномени розглядаються, перш за все, психологією, педагогікою, соціальною роботою, юриспруденцією, медициною й менеджментом, хоча сучасний менеджмент переважно використовує психологічні технології, адаптуючи їх до реалій професійної діяльності. Медицина також звертається до психологічних технологій контактної взаємодії при організації плідної роботи з пацієнтами. Натомість юриспруденція, зокрема кримінологія, як не дивно, зробила вагомий внесок у розвиток технологій контактної взаємодії, яка розглядається в контексті використання психологічного контакту в правозастосовній практиці. Проте нині ці напрацювання відносять до проблематики юридичної психології. Однак, усе одно, накопичений досвід застосування технологій контактної взаємодії різними науковими чи прикладними галузями збагачує загальний арсенал знань, які можуть плідно використовуватися соціальними працівниками та психологами в безпосередній практичній діяльності. Тому при розгляді контактної взаємодії доцільно узагальнювати всі здобутки, незалежно від наукової сфери їхнього походження, якщо вони можуть бути екстрапольовані на фахову діяльність.

Як нами зазначалося вище, контактна взаємодія найчастіше розглядається у зв'язку з розробкою технологій реалізації психологічного контакту. При цьому психологічний контакт розу-

міється як процес устанавлення і підтримання взаємного прагнення до спілкування. Зазвичай потреба в підтриманні стосунків виникає лише тоді, коли люди відчувають інтерес один до одного й не розцінюють свої позиції як несумісні. Саме тому технології встановлення та розвитку психологічного контакту зорієнтовані на формування такої зацікавленості через цілеспрямовану нейтралізацію комунікативних бар'єрів, які можуть порушувати функціонування каналу обміну інтеракціями у формі повідомлень або впливів.

Я. Щепаньський розглядає психологічний контакт як елемент динамічної структури соціальних зв'язків, на основі яких здійснюється соціальна поведінка людей. На думку автора, психологічний контакт не тотожний спілкуванню, а передує йому.

В. К. Бабаєва також не ототожнює психологічний контакт зі спілкуванням, а визначає його як передумову розвитку подальших відносин на основі взаємин, що характеризуються бажанням і готовністю співрозмовників брати участь у спілкуванні один з одним на основі симпатії або принаймні відсутності антипатії.

Так само В. Л. Васильєв трактує психологічний контакт лише як певну технологічну стадію, що передує спілкуванню, на якій співрозмовники остаточно виробляють загальну лінію поведінки один щодо одного, а також визначають такі параметри, як її темп, ритм, основні стани співрозмовника, прийоми усного мовлення, пози, міміку, а в деяких випадках і основну аргументацію.

Зазначені трактовки психологічного контакту наголошують на тому, що, по-перше, його не можна ототожнювати з процесом спілкування, а по-друге, він є лише передумовою подальшої успішної взаємодії, а тому актуалізується суто на початковому етапі спілкування. Дійсно, психологічний контакт не можна ототожнювати зі спілкуванням, адже він є технологією налагодження продуктивної взаємодії комунікантів. Утім, не можна погодитися з позицією цих авторів щодо обмеженості психологічного контакту підготовчим етапом майбутньої взаємодії, оскільки спілкування є динамічним процесом, і необхідно не лише встано-

вити психологічний контакт, але й підтримувати його протягом усього процесу комунікації, змінюючи тактику відповідно до змін, що відбуваються між учасниками спілкування. Отже, ефективність спілкування забезпечується якістю підтримання психологічного контакту протягом усієї взаємодії, аж до коректного виходу з контакту, від якого залежить останнє враження комунікантів, що буде визначати готовність до подальшої взаємодії. Наприклад, якщо фахівець якісно підготувався до контакту з клієнтом, але некоректно завершив взаємодію, то в клієнта залишиться несприятливе останнє враження, що відштовхне його від прагнення до продовження співпраці з цим спеціалістом і зведе нанівець усі можливі результати позитивного початку взаємодії. Тому психологічний контакт є технологічним процесом, який відбувається впродовж усього акту спілкування, починаючи з підготовчої стадії та закінчуючи завершальною.

Повніше розуміння змісту й сутності психологічного контакту дає Ю. В. Чуфаровський, коли зазначає, що той є процесом установлення й підтримання взаємного тяжіння співрозмовників на основі сукупності відносин і залежностей, що виникають протягом усієї взаємодії. Отже, продовжує автор, якщо люди можуть викликати й підтримувати в ході спілкування взаємний інтерес і довіру один до одного, то можна казати про наявність психологічного контакту.

М. І. Порубов розглядає психологічний контакт як процес, що супроводжує спілкування й актуалізується в таких ракурсах:

- як система взаємодії людей між собою в процесі їхнього спілкування, заснованого на довірі;
- як інформаційний процес, у якому люди можуть і бажають сприймати інформацію, що надходить від кожного співрозмовника;
- як процес взаємного розуміння один одного комунікантами.

Аналогічної позиції дотримується А. В. Дулов, який визначає психологічний контакт як цілеспрямовану, плановану діяльність зі створення умов, що забезпечують розвиток спілкування в заздалегідь визначеному напрямі й досягнення його цілей.

Метою психологічного контакту є:

- забезпечення психічної активності сторін у процесі спілкування;
- зняття упередженості,сторожкості та інших перешкод спілкування;
- полегшення процесу взаємної психологічної адаптації сторін.

Отже, психологічний контакт дозволяє створити найбільш раціональний режим спілкування для реалізації поставлених завдань.

Ще однією важливою ознакою психологічного контакту є його цілеспрямованість, що цілком закономірно, адже, як зазначалося в загальній характеристиці соціальної взаємодії, цілеспрямованість є обов'язковою для будь-якої взаємодії, у тому числі контактної. Таким чином, цілеспрямований характер установлення й розвитку психологічного контакту передбачає реалізацію низки тактичних прийомів відповідно до об'єктивних умов і завдань взаємодії.

Розглядаючи технологічний ракурс контактної взаємодії, О. Б. Соловйов визначає психологічний контакт як певним чином організований спосіб побудови комунікативних зв'язків на основі емоційної довіри. З цього означення випливає, що психологічний контакт – це спеціально організована технологія зі своєю сукупністю засобів, методів, прийомів і технік, спрямованих на формування та підтримання позитивного емоційного фону довірчих відносин між комунікантами.

При розгляді феномена психологічного контакту всі автори наголошують на його двосторонньому характері, тобто при встановленні контакту, навіть якщо його ініціатором є одна сторона, усе одно наявний взаємний зв'язок між учасниками комунікації. Дії та поведінка однієї сторони сприймаються й оцінюються іншою, що викликає зворотний зв'язок у вигляді взаємних ставлень і дій.

Узагальнюючи викладене, можна констатувати, що психологічний контакт є процесом цілеспрямованої організації комуні-

кативних зв'язків з метою формування взаємної зацікавленості сторін у взаємодії на основі довірчих відносин.

Розглядаючи психологічний контакт, Н. В. Ключева виділяє такі його види:

➤ *особистісний контакт*, який передбачає врахування особистісних особливостей комунікантів (спрямованості, мотивів поведінки, відносин, інтересів, вікових і характерологічних особливостей тощо);

➤ *емоційний контакт*, що виражається у спільності емоційних переживань комунікантів один щодо одного й самої ситуації взаємодії;

➤ *пізнавальний контакт*, який ґрунтується на спільності інтересів;

➤ *діяльнісний контакт*, зумовлений необхідністю спільного виконання комунікантами певної діяльності.

Ю. М. Забродин доповнює цю типологію ще й різновидами психологічного контакту залежно від сфери його виникнення:

➤ ділові контакти, засновані на ділових чи професійних інтересах;

➤ особисті контакти, що базуються на особистих прагненнях партнерів.

У ракурсі прикладних аспектів психології та соціальної роботи Ю. Є. Альошина та Р. Кочунас виділяють ще й консультативний контакт як унікальний динамічний процес, під час якого здійснюється допомога клієнту з використання його внутрішніх ресурсів для саморозвитку в позитивному напрямі та актуалізації потенціалу осмисленого життя. Його метою є реалізація психокорекційного впливу, спрямованого на зміну ставлення клієнта до себе, власної поведінки, завдяки чому відбуваються оптимізація життєвої ситуації та розв'язання існуючих проблем. При цьому, наголошують автори, якість консультативного контакту залежить від таких важливих чинників, як психологічний клімат і навички консультанта в підтриманні спілкування. Хоча, на наше переконання, виходячи з інтерактивної сутності контактної взаємодії, не можна ігнорувати також інші важливі чинники, на

кшталт особистісних особливостей клієнта, його ситуативних станів, характеру проблемної ситуації, специфіки комунікативних каналів, завдань взаємодії та сукупності взаємних очікувань.

Практично всі означення вітчизняних і зарубіжних науковців, зважаючи на особливості контактної взаємодії соціальних працівників та психологів, наголошують на таких її характеристиках, що зумовлені специфікою взаємодії фахівця із клієнтом:

- *емоційність* (адже передбачає роботу з переживаннями клієнта);

- *інтенсивність* (оскільки наявний постійний активний взаємний обмін переживаннями, судженнями та діями);

- *динамічність* (трансформації, що відбуваються з клієнтом, зумовлюють відповідні зміни специфіки реалізації контакту);

- *конфіденційність* (яка є передумовою довірчих взаємин);

- *надання підтримки* (постійна підтримка клієнта забезпечує стабільність контакту, що дозволяє йому ризикувати й намагатися поводитися по-новому);

- *сумлінність* (висока відповідальність фахівця за наслідки своїх дій у процесі реалізації контактної взаємодії);

- *гуманістичність* (довірчі взаємини клієнтцентованої взаємодії ґрунтуються на повазі, емпатії та доброзичливості).

Близьким за змістом до поняття психологічного контакту є *rapport* (фр. *rapport*, від *rapporter* – повертати, приносити назад). У психології рапорт має значення встановлення специфічного контакту, що включає певну міру довіри чи порозуміння з людиною або групою людей, а також сам стан такого контакту на основі близьких міжособистісних відносин, які базуються на інтелектуальній та емоційній спільності. Разом з тим рапорт передбачає активний вплив з боку фахівця, спрямований на побудову сприятливих умов для взаємодії з клієнтом. Обов'язковість такого впливу у структурі встановлення рапорту з клієнтом закладалася у зміст цього терміна ще Ф. Месмером, який уперше ввів його в широкий обіг, описуючи гіпнотехніку, а згодом знайшла відображення в працях представників інших шкіл, починаючи від психоаналізу й закінчуючи нейролінгвістичним програмуванням.

Базовий принцип установлення рапорту виходить із положення, що у своїх контактах люди концентруються або на відмінностях, які існують між ними, або на схожості й подібності. Тому для побудови довірчих взаємин, продуктивної взаємодії та реалізації ефективного впливу при встановленні рапорту зусилля фахівця концентруються саме на схожості, подібності, єдності та злагоді. На цьому засновані техніки підшиковування для подальшого ведення клієнта завдяки сформованим довірчим відносинам.

Тепер слід розглянути деякі особливості реалізації контактної взаємодії соціального працівника та психолога при наданні допомоги клієнту в розв'язанні певної проблемної ситуації. По-перше, фахівець сам вирішує, наскільки розкриватися та як реагувати у відповідь на ті або інші дії з боку клієнта. Це зумовлено тим, що саме фахівець є ініціатором і диригентом процесу взаємодії, тому контакт устанавлюється за його правилами. Фахівець володіє необхідними знаннями для розуміння клієнта і побудови тактики ефективної взаємодії, спрямованої на надання компетентної допомоги. При цьому фахівець має довідатися в клієнта майже все стосовно його проблемної ситуації, натомість без необхідності не повинен розкриватися сам перед клієнтом як особистість у відповідь, залишаючись, перш за все, у межах професійної ролі спеціаліста. Тому замість особистих стосунків між фахівцем і клієнтом устанавлюються лише робочі взаємини.

По-друге, сама контактна взаємодія є важливим джерелом професійно значущої інформації для фахівця, адже характер перебігу взаємодії відображає особливості вибудовування стосунків клієнтом з іншими людьми, його особистісні особливості, а також поведінкові настанови. Збереження фахівцем особистої анонімності дозволяє клієнту вільно проектувати на нього свої почуття й думки, що стає важливим джерелом інформації. Консультант інтерпретує матеріал, який поставляється клієнтом, і прагне навчити його погоджувати поведінку із ситуативними об'єктивними реаліями.

По-третє, фахівець завжди, явно чи приховано, залишається активною й директивною стороною, оскільки виконує роль на-

ставника, прагнучи навчити клієнта більш ефективній поведінці. Разом з тим він не має права брати на себе всю повноту відповідальності, тому повинен розділяти її з клієнтом, завдяки чому встановлюються обов'язки сторін при досягненні визначених цілей надання допомоги. Це стимулюватиме клієнта до активації самостійності, побудови більш раціонального контролю та готовності до апробації нових способів поведінки.

Однак, незважаючи на певні особливості консультативного контакту або рапорту, у їх основі лежать універсальні механізми й закономірності, що визначають ефективність будь-якої контактної взаємодії. Незалежно від особливостей, усі форми контактної взаємодії передбачають наявність таких обов'язкових психологічних механізмів, без яких унеможлиблюється встановлення та розвиток довірчих відносин і взаємної зацікавленості загалом. До таких психологічних механізмів, на думку А. Губіна, слід віднести:

1. *Взаємне оцінювання*, коли на основі перцептивної функції спілкування відбувається ідентифікація іншого комуніканта як прийняттого або неприйняттого співрозмовника. Формування привабливого образу в очах співрозмовника сприяє його готовності до взаємодії. Навіть перше враження, від якого залежить бажання або, навпаки, небажання подальшого спілкування, безпосередньо залежить від взаємного сприйняття й оцінювання. У процесі формалізованого первинного спілкування, яке найбільш притаманне на початку встановлення психологічного контакту, виникає зацікавленість, а відносини переходять на інший ступінь розвитку.

2. *Взаємна зацікавленість* виникає, коли сторони бачать перспективність взаємодії з погляду можливості задоволення актуальних потреб. Це може бути зацікавленість у знайомстві з приємною, привабливою людиною, коли спрацьовує механізм атракції, або співрозмовник є носієм таких можливостей, які дозволяють розв'язати певну актуальну проблемну ситуацію (у такому разі зацікавленість ґрунтується на засадах корисності). Однак у будь-якому разі, якщо виникає взаємна зацікавленість, то спілкування змінює формат з формального на більш неформальний.

Завдяки цьому взаємини набувають емоційнішого забарвлення, наслідком чого стає поступове зменшення дистанції між партнерами по спілкуванню. Окрім того, по мірі взаємного занурення співрозмовників у внутрішній світ один одного зменшуються кількість і якість інформаційних контактів з іншими особами. Усе це спричиняє побудову особливого взаємоприйнятного стилю взаємодії та подальше виокремлення комунікантів у діаду.

3. *Уособлення в діаду* характеризується виникненням почуття "ми". У цьому разі утворюється такий різновид міжособистісних стосунків, коли комуніканти виокремлюють один одного із загальної маси інших людей на основі довіри, інтимності або зацікавленості. Коли виникає уособлення в діаду, відчуття "ми" протиставляється всім іншим, що сприймаються як "вони" і до яких відносять усіх інших людей, що не викликають такої самої зацікавленості або близькості, яка виникла на даний момент між комунікантами в діаді. Кожен з контактуючих виявляє емоційну близькість, довіру та розуміння до іншого, причому ці почуття обмежуються лише спілкуванням, що виникло між ними тут і тепер. Завдяки цьому збільшується взаємна зорієнтованість співрозмовників, зростає довірчість стосунків і відкриваються канали комунікації, що поліпшує взаєморозуміння та взаємодію.

Якщо розглядати психологічний контакт як спеціальну технологію, то необхідно не просто розуміти вплив зазначених вище психологічних механізмів на продуктивність взаємодії, але й розуміти чинники, що зумовлюють їх успішну реалізацію в ході налагодження ефективної комунікації.

Перший чинник, який безпосередньо визначає і позитивне взаємне оцінювання, і зацікавленість, і, тим паче, готовність до уособлення в діаду, – це особистісні властивості суб'єкта та об'єкта взаємодії. Приємна поведінка, приваблива зовнішність і манера спілкування сприяють позитивному враженню при знайомстві, а отже, стають передумовою готовності людини до подальшого зближення й уособлення в діаду.

Другим важливим чинником, від якого залежить процес установа, поглиблення та підтримання психологічного кон-

такту, є безпосередні методи й засоби реалізації контактної взаємодії. Правильно підібрані прийоми й техніки, що мають урахувати індивідуально-психологічні особливості співрозмовника, його актуальний стан, а також безпосередні обставини, за яких відбувається контакт, визначають ефективність усього процесу взаємодії. Наприклад, психологічні прийоми, які фахівець застосовує для встановлення довірчих відносин із особою літнього віку, недоцільні для взаємодії з підлітком, і навпаки.

Третім чинником, який суттєво впливає на ефективність контактної взаємодії, є наявність або відсутність психологічних бар'єрів, а також здатність ініціатора спілкування за необхідності їх нейтралізувати в процесі спілкування. Вище неодноразово згадувалися психологічні чинники, що сприяють або перешкоджають взаємодії комунікантів, і наголошувалося на ролі психологічних бар'єрів. Отже, для налагодження та підтримання психологічного контакту необхідно вміти розпізнавати наявні бар'єри, визначати їхню природу і, відповідно, нейтралізувати їхній деструктивний вплив на процес комунікації. Наприклад, якщо клієнт засмучений, то слід розуміти можливість виникнення в нього емоційного бар'єра поганого настрою і, як наслідок, інтелектуального бар'єра. Адже пригнічений настрій загострює негативний емоційний фон, у результаті чого відбувається суттєве звуження когнітивної сфери. Тому, зважаючи на це, фахівець повинен не намагатися долати когнітивний бар'єр, зосередившись на поглибленому розтлумаченні своїх повідомлень клієнту, а спершу змінити емоційне забарвлення його настрою. Коли ж клієнт заспокоїться, емоційний фон перестане засліплювати та звужувати його когнітивну сферу, завдяки чому він легше буде розуміти зміст повідомлень фахівця, а отже, виникнуть сприятливі умови для подальшого взаєморозуміння, довіри й зацікавленості у спілкуванні.

Для реалізації зазначених психологічних передумов продуктивної контактної взаємодії В. Г. Лукашевич пропонує заходи, що можна екстраполювати й на комунікацію соціального працівника та психолога з клієнтом при наданні фахової допомоги.

1. *Створення належної обстановки спілкування.* Маються на увазі сприятливі час і місце, які б налаштовували комунікантів на взаємодію, не викликали перешкод і створювали комфортні умови. Наприклад, при роботі з клієнтом необхідно, щоб він мав достатньо часу для спілкування, а місце зустрічі налаштовувало б його на відчуття комфорту, затишку та безпеки.

2. *Спілкування має відбуватися віч-на-віч.* Відсутність сторонніх осіб сприяє відчуттю конфіденційності, а отже, формуванню довірчої атмосфери. Слід зазначити, що це стосується не лише випадку індивідуального консультування, але й ситуацій групової взаємодії, адже учасники, наприклад, тренінгової групи сприймають один одного як "своїх", а присутність під час роботи сторонніх осіб, які не входять до даної "діади" (фахівець – група), сприймаються як чужаки.

3. *Коректна поведінка фахівця як компетентної особи, що виконує важливі суспільні функції.* Тактовна поведінка фахівця виконує кілька функцій, які сприяють продуктивній контактній взаємодії. По-перше, поважне ставлення до клієнта завжди приваблює, оскільки демонструє шанобливе відношення до нього як до особистості. По-друге, коректна поведінка дозволяє підтримувати необхідну дистанцію, унеможливаючи ризик переведення офіційних стосунків клієнта з фахівцем у неофіційне панібратство.

4. *Використання фахівцем прийомів активного слухання.* Уміння вислухати людину, надавши їй можливість висловити всі накопичені переживання, має кілька позитивних аспектів. По-перше, уважне слухання є дефіцитом у повсякденному людському спілкуванні, тому дуже цінується й одразу привертає клієнта та викликає бажання підтримувати таке ставлення. По-друге, прийоми активного слухання є джерелом важливої інформації про особистість клієнта і його проблемну ситуацію. По-третє, активне слухання сприяє актуалізації емпатії та, як наслідок, поглибленню довірчих взаємин, що є основною метою встановлення психологічного контакту.

5. *Демонстрація доброзичливості, неупередженого ставлення до співрозмовника* так само сприяє налагодженню контакту,

адже явно протиставляється суб'єктивності повсякденного спілкування людини. Завдяки демонстрації позитивного ставлення до клієнта фахівець легше розтоплює кригу недовіри й нейтралізує сторожкість співрозмовника. Це приваблює останнього і підвищує в його очах цінність такого незаангажованого ставлення.

6. *Початок розмови має здійснюватися з метою формування прийняттого враження у співрозмовника та допомогти фахівцю підшикуватися під його індивідуальні особливості й ситуативні стани.* Важливо з перших хвилин викликати інтерес співрозмовника стосовно можливості задоволення його нагальної потреби в одержанні кваліфікованої та конфіденційної допомоги для розв'язання актуальної проблемної ситуації. Це викликає довіру і ставлення до фахівця не лише як до приємного і прийняттого співрозмовника, але й до спеціаліста, який має можливість бути корисним клієнту для розв'язання певної ситуації, яку він неспроможний подолати самотійно. Така зацікавленість на ґрунті корисності сприяє поглибленню готовності клієнта до подальшої взаємодії.

7. *При побудові повідомлень необхідно формулювати їх у максимально доступній і зрозумілій формі,* що полегшить інформаційний обмін і не породжуватиме інтелектуальних бар'єрів. Формулювання фахівця повинні мати логічний вигляд аргументованих доказів, навіть якщо насправді такими не є, адже тоді в клієнта не буде виникати підозр щодо можливих прихованих форм впливу і він буде вільно та розкуто підтримувати спілкування. Окрім того, усі завдання, які ставить перед клієнтом фахівець, мають бути зрозумілими, логічними, а головне, прийнятними для клієнта. Тоді вони не будуть викликати опору, а сприйматися як такі, що сам клієнт для себе обрав за допомогою фахівця для подолання власної проблемної ситуації.

Звісно, вищенаведені рекомендації не мають на меті повністю розкрити технології контактної взаємодії, адже така взаємодія для фахівця є не алгоритмізованим, а скоріш творчим процесом. Тому для всіх можливих ситуацій професійної взаємодії просто неможливо дати відповідні рекомендації чи поради, у

тому числі через унікальність особистості клієнта, його проблеми та конкретної ситуації, за якої відбувається безпосереднє спілкування з фахівцем. Однак урахування цих рекомендацій полегшить фахівцю дотримання загальних засад установа й розвитку психологічного контакту в ситуаціях професійної взаємодії на перших етапах його професійного становлення.

Незважаючи на унікальність кожної ситуації взаємодії та спілкування, для оволодіння технологією встановлення й розвитку психологічного контакту доцільно розглянути етапізацію процесу. Безсумнівно, розбивка єдиного процесу на окремі етапи є суто умовною, адже за певних обставин етапи можуть об'єднуватися або, навпаки, розділятися на окремі компоненти. Проте для розуміння контактної взаємодії та реалізації її на належному рівні фахівець повинен знати сукупність завдань, які розв'язуються на тому або іншому етапі, що надасть йому можливість далі будувати кожну ситуацію контактної взаємодії, виходячи з того кола завдань, які він перед собою ставить.

Розглядаючи підходи до етапізації контактної взаємодії, Л. Б. Філонов виділив стадії встановлення психологічного контакту.

Перший етап полягає в накопиченні первісної згоди. Вона має поверхневий характер, адже розмова починається з нейтральної, але взаємоприйнятної теми. Показником успішного завершення цієї стадії є зняття напруги, надмірного контролю за своєю поведінкою, що виявляється невербально. Тут важливим є формування у співрозмовника відчуття схожості позицій завдяки накопиченню позитивних відповідей. Мається на увазі не лише необхідність погоджуватися із висловлюваннями співрозмовника, але й формулювання власних повідомлень таким чином, щоб він, у свою чергу, так само висловлював згоду з ними. Завдяки цьому в людини формується враження про взаємну схожість, через що виникає певне тяжіння та зацікавленість до такого "схожого" співрозмовника.

На другому етапі відбувається пошук спільних інтересів. Для поглиблення контакту доцільно виявляти "інтерес до інтересів", що стимулює співрозмовника до поступового розкриття, активі-

зує його потребу висловитись чи обмінятись думками. Завдяки цьому інші люди й обставини відходять на другий план і між співрозмовниками формуються діадні взаємини як відчуття певної приналежності до однієї спільності "ми".

На цих перших двох етапах завданням фахівця є поступове залучення клієнта до обговорення ним своїх думок, почуттів чи проблем. Для поглиблення поступового зближення може застосовуватися така тактика активізації співрозмовника:

1. Спершу фахівець стимулює комунікативну активність співрозмовника, торкаючись загальних питань для напрацювання кола прийнятних для обговорення тем спілкування, з'ясування його поглядів і позицій.

2. Для включення співрозмовника до активнішої комунікації доцільно стимулювати його до докладнішого висловлення своїх суджень із тих або інших питань загальних тем, яких торкнулися на початку розмови.

3. Для викликання у співрозмовника бажання продовжити спілкування доцільно продемонструвати перехід від нейтральної відстороненості до ширшої зацікавленості в його судженнях і позиціях та уважного інтересу до його особистості.

На третьому етапі відбувається прийняття сторонами загальних принципів спілкування, а також взаємне оцінювання індивідуальних якостей і особливостей один одного на основі прийнятних стратегій поведінки. Для стимуляції довіри доцільно розкривати певні свої якості та особливості, надаючи деякі повідомлення про себе у вигляді ширшої відвертості ("довіра за довіру"). Це не означає, що соціальний працівник або психолог повинен розкриватися перед клієнтом. Тут мається на увазі імітація такого розкриття, адже подібні повідомлення про себе спонукають партнера до аналогічних висловлювань. Негативні якості при цьому не афішуються, а інформація, що надходить від співрозмовника, не оцінюється як добра чи погана, оскільки фахівцю необхідно продемонструвати власну готовність прийняти людину такою, як вона є. Для цього може також застосовуватися прийом уподібнення, що створює у співрозмовника враження

розуміння ("Мені це знайомо...", "Я також бував у подібних обставинах...", "Якщо б Ви знали, як я Вас розумію..." тощо). Результатом реалізації завдань даного етапу стає формування у співбесідника прагнення до більш довірчого спілкування.

Четвертий етап передбачає адаптацію власної поведінки до партнера і використання відкритих на попередніх етапах комунікативних каналів для реалізації подальшого цілеспрямованого впливу. Для цього необхідним є визначення тем або особистісних конструктів співрозмовника, які можуть стати перешкодою для контактної взаємодії. Виявлення небезпечних для спілкування тем має два важливі значення. По-перше, можна зрозуміти, де приховуються джерела деяких психологічних бар'єрів, які загрожують налагодженню довіри. По-друге, можна дізнатися додаткову інформацію про проблемні зони співрозмовника, які необхідно враховувати в подальшій роботі при, наприклад, наданні допомоги в розв'язанні певної проблемної ситуації. На цьому етапі можна поступово торкатися проблемних рис особистості співрозмовника, демонструючи "випереджуючу довіру", коли фахівець "угадує" проблемне поле співрозмовника. Наприклад, щоб стимулювати клієнта поділитися накопиченими негативними, але прихованими переживаннями, фахівець може сказати, що в подібній ситуації багато хто відчував би певні стани або вчинив би певні дії ("Мабуть, у такій ситуації у Вас виникло відчуття...", "Багато хто, опинившись у таких обставинах, почувалися б..." тощо).

П'ятий етап спрямований на напрацювання загальних правил подальшої взаємодії залежно від обставин, які були встановлені на попередніх етапах. Якщо партнер уже оцінив ініціатора контакту як прийняттого співрозмовника і в нього виникла зацікавленість, то він легше сприймає повідомлення від нього, а отже, стає відкритим і для настанов впливу.

Шостий етап передбачає вже безпосереднє розгорнуте контактування з реалізацією основної мети, заради якої контакт установлювався. На цьому етапі відбувається цілеспрямоване спілкування із основного питання, здійснюється вплив, оцінюються зворотні реакції та вибудовується тактика подальшої взаємодії.

Досить близькою до схеми Л. Б. Філонова є етапізація контактної взаємодії І. М. Кузнецова, який наводив її структуру, виходячи з конкретного завдання кожної окремої стадії.

1. Нейтралізація психологічних бар'єрів спілкування.
2. Знаходження спільних інтересів і прийнятних тем для спілкування.
3. Визначення загальних принципів спілкування.
4. Виявлення та нейтралізація тем, небезпечних для спілкування.
5. Адаптація до партнера по спілкуванню й налагодження безпосереднього контакту.

П. Міщич при розгляді структури діалогового спілкування виділяє такі п'ять його стадій:

1. Початок бесіди, коли відбуваються взаємне оцінювання та захоплення первинних позицій для подальшого розгортання взаємодії.
2. Передача інформації та одержання зворотного зв'язку з боку співрозмовника.
3. Аргументація та застосування різних технік підкріплення відстоюваної позиції для реалізації мети взаємодії.
4. Нейтралізація можливого опору або непродуктивної протидії шляхом застосування різних засобів, у тому числі психологічного впливу.
5. Реалізація мети взаємодії та закріплення прийнятих сторонами рішень.

У наведених підходах етапи відображають алгоритм безпосередньої взаємодії учасників під час спілкування. І хоча в них досить чітко відображені основні психологічні механізми, чинники та закономірності, які впливають на продуктивність комунікації, усе одно вони дещо поверхневі, адже не передбачають підготовчої стадії контакту, хоча загальновідомим є факт, що успішність будь-якого заходу, зокрема такого складного як професійне спілкування, залежить від якості попередньої підготовки фахівця до нього. Спілкування як динамічний процес спирається і на інтуїцію, і на експромт, однак для досягнення ефективного результату

професійної взаємодії, від успішності якої залежить якість надання допомоги клієнту, формування завчасної готовності соціального працівника та психолога є обов'язковою умовою. Для цього бажано, щоб фахівець мав попереднє уявлення про індивідуальні особливості об'єкта майбутньої взаємодії та розумів сутність проблемної ситуації. Інша справа, що за необхідності надання термінової допомоги, коли клієнт з'являється зненацька, підготовчий етап згортається в часі. У такому разі фахівець повинен миттєво зорієнтуватися на основі інтерпретації поведінкових виявів клієнта у його основних характеристиках і станах та обрати оптимальну лінію взаємодії. Однак у будь-якому разі етап попереднього оцінювання об'єкта взаємодії завжди має бути реалізований, інакше неможливим стає обрання раціональної техніки реалізації комунікації. Якщо ж ситуація клієнта планова (штатна), то підготовчий етап має реалізовуватися ретельніше та ґрунтовніше. Тоді фахівець має змогу всебічно оцінити особистість клієнта та його проблемного поля і на підставі цього продумати тактику надання подальшої допомоги.

А. В. Дулов у своїй схемі реалізації психологічного контакту зосереджує увагу на важливості підготовчого етапу взаємодії, на підставі чого виокремлює шість стадій.

1. Прогнозування спілкування і процесу встановлення психологічного контакту. На цьому етапі відбувається попередня підготовка до контактної взаємодії. Збирається інформація про особливості співрозмовника та визначається мета взаємодії.

2. Створення зовнішніх умов, що полегшують установавання контакту. Готуються оптимальні обставини, час, місце для проведення контактної взаємодії з урахуванням особливостей співрозмовника, проблемної ситуації та кінцевої мети.

3. Виявлення зовнішніх комунікативних властивостей на початку зорового контакту. Передбачає формування першого позитивного враження в клієнта про фахівця з метою закріплення позитивного оцінювання, яке б не тільки не перешкоджало контакту, але сприяло б його реалізації.

4. Вивчення психічного стану клієнта та його ставлення до розпочатого спілкування. Здійснюється діагностика ситуативного стану співрозмовника та його налаштованості на взаємодію. Тут важливим є доповнення попереднього оцінювання клієнта, сформованого на підготовчій стадії, першим враженням про його ситуативний психічний стан, і врахування цього при реалізації обраної лінії поведінки.

5. Дії з ліквідації перешкод у спілкуванні. На цьому етапі визначаються перешкоди для налагодження продуктивного спілкування (бар'єри, негативні настанови та стереотипи) з метою їх подальшого усунення.

6. Активація інтересу до розвитку спілкування. Етап присвячений формуванню особистої зацікавленості клієнта в подальшому спілкуванні на основі анонсування ініціатором контакту особистої вигоди для нього від цієї взаємодії та можливості задоволення своїх актуальних потреб.

У всіх зазначених схемах психологічний контакт розглядається суто як інструмент для створення сприятливих умов для основної цільової взаємодії. З таким обмеженим тлумаченням важко погодитися, адже, як зазначалося вище, навіть вихід з контакту має будуватися з урахуванням відповідних психологічних закономірностей, від яких залежить ефективність не лише кінцевого результату, але й налаштованість об'єкта на подальше спілкування за необхідності тривалої взаємодії. Отже, психологічний контакт не може обмежуватися створенням передумов, а має супроводжувати процес взаємодії протягом усього спілкування. Особливого значення це набуває для соціальних працівників та психологів, взаємодія яких із клієнтами часто буває не просто динамічною, інтенсивною, але й тривалою. Тому привертає увагу етапізація психологічного контакту, наведена Г. О. Зоріним, який розкриває зміст кожної стадії взаємодії, починаючи з підготовки й закінчуючи завершенням спілкування.

Перша стадія передбачає діагностику особистісних якостей майбутнього об'єкта взаємодії. На цьому етапі здійснюються попереднє збирання й аналіз інформації, а також виявляються

його особистісні особливості, що характеризують можливі стани та позицію під час майбутньої взаємодії.

Друга стадія – розробка тактичної програми, що спрямована на формування психологічного контакту й забезпечує результативне досягнення мети взаємодії.

Третя стадія повністю зорієнтована на формування першого позитивного враження в об'єкта взаємодії для забезпечення вигідної вихідної позиції, яка б сприяла початку контакту. На початку контактної взаємодії під час зустрічі відбувається обмін контактоформуючими репліками, які стають підґрунтям побудови первинного враження. Також на даному етапі здійснюється діагностика ситуативного стану співрозмовника з урахуванням його при обранні оптимальної лінії поведінки ініціатором контакту.

На четвертій стадії відбувається формування ситуативної настанови об'єкта на продуктивну контактну взаємодію. Для цього поглиблюються знання про нього на основі безпосередніх вражень під час спілкування з відповідною корекцією заздалегідь побудованої тактики проведення взаємодії. Окрім того, на цій стадії налагоджуються первинні контактні відносини завдяки обговоренню нейтральних тем у сфері інтересів особи.

П'ята стадія має реалізувати основну мету взаємодії. На цій стадії визначаються лінія поведінки й оптимальні стилі спілкування заради зміцнення психологічного контакту та досягнення поставлених цілей (одержання значущої інформації, здійснення цілеспрямованого впливу тощо).

Шоста стадія спрямована на закріплення позитивних результатів проведеної зустрічі та окреслення перспектив подальшої взаємодії.

Схема Г. О. Зоріна вигідно відрізняється від попередніх тим, що охоплює весь процес спілкування. Утім, два із шести етапів становлять підготовчу стадію, а етапи входження в довірчі взаємини наведені досить стисло. Загалом описана структура реалізації психологічного контакту достатньо цілісна, логічна й завершена, особливо якщо зважати на її універсальний характер.

Однак для професійної тривалої взаємодії соціального працівника чи психолога з клієнтом важливого значення набуває не тільки коректне завершення безпосереднього контакту, а й подальший аналіз його результативності. Важливість такого аналізу зумовлена тим, що фахівець після завершення зустрічі повинен проаналізувати всю сукупність одержаної інформації, оцінити складнощі й особливості взаємодії з конкретним клієнтом, підготуватися до наступної зустрічі. Психологічний контакт стає розгорнутою схемою, яка поєднує завдання очної взаємодії, що реалізуються при безпосередньому спілкуванні з клієнтом, із завданнями, що забезпечують реалізацію психологічного контакту від його підготовки до подальшого аналізу.

Усі етапи психологічного контакту можна поділити на основні й допоміжні.

1. Основні етапи реалізуються при безпосередній взаємодії з клієнтом і спрямовані на:

а) формування першого враження й уточнення актуального емоційного стану;

б) усунення психологічних бар'єрів і встановлення психологічного контакту;

в) досягнення мети (здійснення психологічного впливу й отримання необхідної інформації чи зміна поведінки в бажаному напрямі);

г) завершення спілкування та вихід з контакту.

2. Допоміжні етапи створюють інформаційне забезпечення планування тактики основних заходів і реалізуються в процесі:

а) попередньої підготовки до контактної взаємодії, що визначає особливості тактики реалізації продуктивної зустрічі з клієнтом;

б) подальшого аналізу проведеного контакту, коли оцінюється одержана інформація про клієнта і його проблему, на підставі чого здійснюється корекція подальшої взаємодії та визначення стратегії її ефективної реалізації в майбутньому.

Зважаючи на особливості професійної взаємодії соціальних працівників та психологів із клієнтами, слід торкнутися деяких аспектів здійснення консультативного контакту.

Етапи консультативного контакту поділяють на два блоки, у першому з яких реалізуються організаційні завдання, а в другому – безпосередні заходи надання допомоги. Не занурюючись у теоретичні глибини, обмежимося загальною структурою основних етапів консультативного контакту.

Перший етап – підготовчий. На ньому збирається попередня інформація про майбутнього клієнта та його проблемну ситуацію.

Другий етап – діагностичний. Він спрямований на збирання максимально можливої інформації про клієнта на початку консультативної взаємодії. Аналізується його вербальна й невербальна поведінка, проводиться психодіагностика станів, визначаються індивідуально-психологічні особливості, витoki й динаміка проблемної ситуації. На підставі цього будується прогноз.

Третій етап – планування основних заходів. Виходячи з одержаної інформації, обираються не лише оптимальні засоби надання допомоги, але й будується план усієї подальшої взаємодії з клієнтом до моменту розв'язання його проблемної ситуації.

Четвертий етап передбачає безпосередню реалізацію запланованих заходів і надання допомоги клієнту. Цей етап поділяється на свої структурні компоненти, що визначають послідовність досягнення мети консультативної взаємодії.

1. Початкова стадія – входження в ситуацію консультативної допомоги. На цій стадії відбувається орієнтування в проблемі, установлення контакту й налагодження продуктивних стосунків, прийняття рішення про тривалість курсу консультативного процесу. Залежно від складності проблемної ситуації та індивідуальних особливостей клієнта ця стадія може тривати протягом кількох зустрічей.

2. Стадія дії та прожиття ситуації консультативної допомоги. Ця стадія передбачає роботу із особистісним матеріалом клієнта, його переживаннями та стосунками. Клієнт дізнається про справжні джерела проблемної ситуації й намагається переосмислити власні уявлення під час ревізії своїх когнітивних утворень, сформованих настанов і поведінкових стереотипів.

3. Стадія входження до нового досвіду. На цій стадії відбуваються особистісні трансформації та перші спроби нових моделей і способів життя, вільного від колишніх хибних уявлень і пов'язаних із ними проблем. За допомогою фахівця клієнт переводить свої нові уявлення щодо переосмислення світу до простору безпосередніх дій, формує нові мотиви й цілі, формулює нові життєві цінності та стратегії. Фахівець здійснює підтримку клієнта, спрямовану на полегшення адаптації його новоутворень до реалій повсякденного життя.

4. Стадія завершення надання безпосередньої допомоги, коли клієнт здатен самостійно повноцінно функціонувати без зовнішньої підтримки. Це не виключає певного моніторингу клієнта з боку фахівця під час його патронажу, здійснюваного до остаточної впевненості в достатній ресурсності клієнта, але вже не потребує втручання фахівця без крайньої необхідності. Отже, з погляду контактної взаємодії ця стадія є завершальною.

Певна відмінність стадій консультативного контакту від наведеної вище етапізації психологічного контакту не означає їх несхожості. Однак підготовчий етап у консультативному контакті обов'язковий перед кожною зустріччю з клієнтом, так само як аналітичний етап реалізується після проведення кожної зустрічі, коли фахівець оцінює результативність консультації, а також планує порядок організації подальшої взаємодії, зважаючи на індивідуальні особливості клієнта та перебіг його особистісних трансформацій.

Узагальнюючи викладені підходи до структурування алгоритму встановлення психологічного контакту, ми пропонуємо розгорнуту схему, яка містить як основні, так і забезпечувальні компоненти та поділяється на сім етапів з відповідними завданнями.

1. Підготовчий етап.
2. Етап формування першого враження.
3. Початок розмови й оволодіння інтересом співрозмовника.
4. Етап налагодження психологічного контакту й установлення довірчих відносин.

5. Етап реалізації мети зустрічі.
6. Етап завершення взаємодії та виходу з контакту.
7. Етап підведення підсумків і аналізу результативності проведеної контактної взаємодії.

У такому розгорнутому вигляді ця схема контактної взаємодії має застосовуватися при першому знайомстві з людиною, адже потребує ретельнішої підготовки, відповідальнішого ставлення до формування першого враження, складнішої адаптації до ще незнайомої людини та, зрозуміло, більш розгорнутого аналізу результативності зустрічі та планування подальшої взаємодії. Подальша взаємодія з уже знайомою людиною не потребує такої розгорнутої реалізації всіх етапів, тому вони стають компактнішими, а деякі взагалі реалізуються як єдиний короткотривалий акт. Наприклад, формування першого враження обмежується діагностикою ситуативного стану вже знайомої людини, що необхідно для початку розмови й активізації раніше налагодженого контакту, завдяки чому ці три етапи об'єднуються в єдиний комплекс, необхідний для найшвидшого переходу до основного етапу реалізації мети зустрічі. Це можна порівняти навіть із побудовою відносин у повсякденному житті. Коли люди знайомляться, вони приділяють більше уваги взаємному оцінюванню та зацікавленню співрозмовника заради зближення до діадних стосунків. Згодом, коли в комунікантів напрацьовано досвід взаємодії, ці етапи скорочуються до кількох секунд для підтримання комфортного та приємного спілкування, яке є основною метою таких відносин.

Нижче наведена докладна схема всіх семи етапів з відповідними завданнями й рекомендаціями, яка в розгорнутому вигляді необхідна для первинного знайомства та налагодження продуктивної контактної взаємодії, а згодом може реалізовуватися у скороченому вигляді.

Перший етап. Підготовка до контактної взаємодії:

- збирання максимально можливої інформації про особу, з якою доведеться взаємодіяти;

➤ складання психологічного портрета об'єкта взаємодії (індивідуально- та соціально-психологічні характеристики, сильні та слабкі риси тощо);

➤ виходячи з первинної інформації та психологічного портрета розробляється стратегія проведення первинного контакту;

➤ підготовка вигідних умов і обставин першої зустрічі;

➤ формування внутрішньої готовності до контактної взаємодії та налаштування себе на конкретного партнера.

Для того щоб перша контактна взаємодія відбулася успішно, ініціатор спілкування повинен мати достатню загальну підготовку, яка б дозволяла легко і невимушено підтримувати бесіду й розвивати її в потрібному напрямі. Ерудиція допомагає в бесідах із людьми різних професій та інтересів, різних соціальних і вікових груп. Загальна підготовка й ерудиція мають також включати глибокі знання у сфері, що становить інтерес для співрозмовника.

Психологічна підготовка до цілеспрямованих бесід містить кілька компонентів.

1. Створення оптимального психологічного настрою, що дозволяє без значних зусиль розпочати безпосереднє спілкування. Для того щоб звільнитися від зайвої напруги, підтримати у співрозмовника готовність до спілкування, варто трохи абстрагуватися від складних аспектів майбутньої взаємодії, згадати ситуації, у яких раніше вдавалося успішно розв'язувати аналогічні задачі. Важливо мобілізувати себе на майбутню дію. Наприклад, готуючись до зустрічі зі складним клієнтом, фахівцю доцільно абстрагуватися від очікування ускладнень, які можуть виникнути при спілкуванні, і згадати з власного досвіду приклади інших складних ситуацій, які він успішно розв'язав у минулому. Звісно, підготовка до можливих ускладнень має займати провідне місце для фахівця, однак її треба обмежити аналітичним оцінюванням потенційних ризиконебезпечних аспектів. При налаштуванні себе на взаємодію з клієнтом варто спиратися на досвід минулих успішних актів взаємодії як у професійній, так і у життєвій сфері. Це надасть упевненості й позитивно відобразиться на поведінці фахівця.

2. Відпрацювання оптимальної лінії поведінки в майбутній контактній взаємодії. Для успішної реалізації основної задачі контакту ініціатору спілкування слід триматися вільно, незалежно, упевнено, навіть дещо розслаблено. Вибір конкретної лінії поведінки залежить як від об'єктивних обставин і психологічних особливостей співрозмовника, так і від індивідуальних якостей ініціатора взаємодії.

3. Підготовка оптимальних умов для реалізації контактної взаємодії. Практика показує, що умови проведення контакту істотно впливають на весь його перебіг. Неформальна обстановка, комфортне та затишне місце сприяють невимушеній розмові, а час, достатній для докладної бесіди, допомагає розв'язанню завдань взаємодії.

4. Прогнозування ситуацій, що можуть ускладнити виконання поставленої мети взаємодії (зміна настрою співрозмовника, йогосторожкість, тривога та інші несприятливі емоційні реакції). Це можна передбачити, якщо заздалегідь докладно вивчити всю доступну інформацію про об'єкта майбутньої взаємодії та скласти чіткий психологічний портрет.

5. Обрання відповідного іміджу щодо об'єкта взаємодії. Тут ураховуються соціально-демографічні та культурні особливості людини, щоб обраний імідж не суперечив, а навпаки, сприяв позитивному оцінюванню й зацікавленості з боку співрозмовника. Імідж передбачає врахування зовнішнього вигляду та одягу, манер поведінки та стилю спілкування. Для професійної взаємодії соціального працівника та психолога з клієнтом бажано дотримуватися нейтрального іміджу, наближеного до напівофіційного стилю. По-перше, такий імідж не відволікає увагу і не містить епатажних елементів, які б могли викликати відразу у співрозмовника; по-друге, такий стиль дозволяє легше підтримувати певну статусно-рольову дистанцію, коли фахівець залишається майже непроникним для клієнта через мінімальну інформативність подібного іміджу.

Така підготовка до майбутньої взаємодії додає впевненості та спокою в ситуації спілкування, коли на обмірковування рішень практично не залишається часу.

Окрім того, на першому етапі при підготовці та організації взаємодії необхідно враховувати такі чинники:

- учасники повинні мати в розпорядженні час, достатній для проведення спокійної, докладної розмови;
- варто передбачити обставини, що можуть перешкоджати бесіді, і виключити їх (шум, можливість втручання інших осіб тощо);
- слід продумати привід для зустрічі, особливо якщо це стосується тривожних і немотивованих клієнтів;
- в об'єкта взаємодії не має виникати підозри, що його ретельно вивчають, тому в процесі бесіди не варто відкрито робити записи;
- необхідно оптимально налаштуватися на бесіду, відсторонюючись від власних станів, які б могли негативно вплинути на готовність до спілкування;
- потрібно мінімізувати вплив на об'єктивність оцінювання власних настанов і стереотипів;
- враховувати індивідуально-психологічні особливості об'єкта взаємодії, його станів і змісту чи приводу самої ситуації взаємодії;
- намагатися заздалегідь передбачити можливі реакції та запитання, які можуть виникнути в об'єкта взаємодії, і бути готовим на них відреагувати.

Для створення психологічного портрета майбутнього об'єкта взаємодії, як уже зазначалося, фахівцю доцільно зібрати максимально можливу інформацію про нього. Це дозволить з'ясувати його сильні та слабкі риси, особливості мислення, стереотипи поведінки, звички й багато інших факторів, які слід враховувати при плануванні тактики реалізації контактної взаємодії та обранні власної лінії поведінки. Збирання доступної інформації здійснюється із відкритих джерел, наприклад пові-

домлень найближчого соціального оточення клієнта або фахівців, які раніше мали з ним справу.

Окрім того, якщо казати про професійну діяльність соціальних працівників та психологів, то основною метою першої зустрічі саме є безпосереднє збирання всієї необхідної інформації про особистість клієнта для кращого розуміння тієї проблемної ситуації, з якою він звернувся. І вже на підставі створеного психологічного портрета фахівець обирає як тактику проведення конкретної зустрічі, так і стратегію всієї подальшої взаємодії в тривалому процесі надання допомоги.

Для полегшення структурування інформації, необхідної для побудови психологічного портрета об'єкта взаємодії, можна дотримуватися певної *схеми вивчення особистості*, яка розроблена з урахуванням максимально широкого оцінювання об'єктів інтересу незалежно від цілей установалення контакту. Універсальна змістовна частина такої схеми дозволяє опрацювати інформацію про особистість для самих різних завдань, починаючи з оцінювання кандидата при прийнятті на роботу й закінчуючи вивченням клієнта фахівцем. Окрім того, для соціального працівника та психолога така схема є основою для впорядкування цілеспрямованих спостережень і планування взаємодії, вона допомагає фахівцю підбирати конкретні прийоми впливу при розв'язанні специфічних задач професійної взаємодії з конкретним клієнтом. Водночас схема відкрита для доповнень і змін, пов'язаних із конкретними особливостями особистості об'єкта взаємодії, а також умовами і завданнями встановлення контакту.

Орієнтовна схема вивчення особистості об'єкта контактної взаємодії в загальному вигляді може містити такі блоки інформації:

1. Загальні дані: рік і місце народження, національність, освіта, фах, посада і характер колишньої роботи, відношення до політичних рухів і партій, місце проживання, родинний стан.

2. Зовнішні ознаки (їхні особливості та вплив на поведінку):

а) обличчя (загальний вираз, короткий словесний портрет, можливо, фізіогномічні особливості будови обличчя);

б) зріст (високий, середній, низький, аномалії в рості);

- в) вага і статура (повний, атлетичний, худий, диспластичний);
- г) одяг (охайний/неохайний, модний, стильовий імідж);
- д) манера поведінки (справляє приємне/неприємне враження);
- е) невербальні вияви (виразність/невиразність міміки та жестів; розкутість/скутість рухів тощо).

3. Життєвий шлях:

а) батьки (національність, рік і місце народження, місце проживання, соціальний стан, соціально-політична активність, освіта, професія, ставлення до дітей, захоплення, матеріальний статок, родинні стосунки, хобі);

б) характеристика місця народження (місто, село; особливості регіону);

в) раннє дитинство (життя в родині чи поза сім'єю, брати й сестри, їхні взаємини, ким виховувався, характерні події цього періоду життя);

г) школа (дошкільний заклад, спеціалізація школи, улюблені предмети, взаємовідносини з однолітками, порушення шкільної дисципліни, успіхи, оцінювання навчальної діяльності, характерні події даного періоду життя тощо);

д) середньо-спеціальні та вищі навчальні заклади (причина вступу, плани на майбутнє, успіхи, отримана спеціальність, спеціальні вміння, характерні події даного періоду життя);

е) трудова діяльність і служба в армії (характер праці та служби, ставлення до праці та служби, стосунки з іншими, задоволеність, вплив діяльності на особистість, характерні події даного періоду життя);

є) шлюб і народження дітей (характерні події даного періоду життя).

4. Життєві сфери:

а) сім'я (подружні взаємини, особливості партнера, відносини з батьками й родичами, з дітьми, залежність від партнера, розлучення тощо);

б) професія і фах (мотиви обрання професії та певного роду занять, задоволеність роботою та професією, кар'єрні перспек-

тиви, матеріальний статок, соціальний статус на роботі – авторитетність, популярність тощо);

в) суспільно-політична активність (активний/пасивний, уподобання);

г) проведення вільного часу (хобі, спорт, коло спілкування, уживання алкоголю, азартні гри тощо);

д) матеріальні умови життя (наявність житла та його умови, матеріальний статок і рівень задоволеності ним, внесок партнерів у бюджет сім'ї тощо);

е) здоров'я (загальний стан здоров'я, ставлення до свого здоров'я, наявність хронічних чи тяжких захворювань, психосоматичні вияви, інвалідність, психічні аномалії тощо);

є) адикції (вид, стадія, ступінь залежності та психосоціальні наслідки).

5. Поведінка:

а) домінуючий емоційний фон (загальний настрій тощо);

б) особливості вияву емоцій і почуттів (збудливість, дратівливість, азартність, афективність, тривожність, переживання невдач, демонстративність емоційних виявів, образливість, прив'язаність тощо);

в) вияв волі (локус вольового контролю; самостійність, ініціативність, відповідальність, наполегливість, дисциплінованість, рішучість, сміливість);

г) моральні принципи (чесність, дотримання моральних норм, ставлення до партнера та дітей, поведінка у взаємовідносинах);

д) поведінка у складній ситуації (збереження логічності та розважливості, самовладання, розгубленість тощо);

е) настанови та стереотипи;

є) уживання алкоголю чи інших психоактивних засобів (у тому числі поведінка у стані сп'яніння).

6. Темперамент і характер:

а) темперамент (тип і основні особливості виявів);

б) характер (домінуючі первинні, вторинні та кардинальні риси характеру; рівень адаптивності; ставлення до людей, речей і самого себе; товариськість; толерантність; організаційні та лі-

дерські якості; афективна сфера поведінкових виявів; оптимізм/песимізм; позитивні/негативні риси характеру; характерологічні аномалії тощо);

в) самооцінка (адекватність самооцінки; задоволеність власною соціальною роллю та статусом; ставлення до думок інших про себе; реалістичність оцінювання своїх можливостей; рівень домагань; рівень упевненості в собі; почуття власної гідності; комплекси тощо).

7. Мотивація поведінки:

а) домінуючі потреби (самозбереження, фізіологічні потреби, приналежність до колективу та соціальної групи, повага до своєї особистості, самовираження тощо);

б) провідні цінності й настанови (особистісні, соціальні, матеріальні, політичні, ідейні тощо);

в) інтереси й захоплення;

г) ідеали;

д) залежності (кореспондує з вищезгаданими аспектами адикцій особи).

8. Соціальна адаптація:

а) адаптація до соціального оточення (взаємин з родичами, друзями та знайомими; власного соціального статусу; соціально-рольова адаптованість тощо);

б) адаптація до соціальної ситуації (швидкість пристосування; реалістичність і розважливність оцінювання ситуації; орієнтація в ситуації тощо).

9. Здібності:

а) загальні (які саме з них превалюють);

б) спеціальні (організаторські, педагогічні, лінгвістичні, психологічні тощо);

в) умовно-специфічні здібності та вміння, що можуть суттєво впливати на взаємодію (комунікативні та маніпулятивні здібності тощо).

Другий етап. Формування першого враження:

➤ уважне спостереження за моментом приходу об'єкта взаємодії (важливу інформацію про особу можна отримати з того, як вона прийшла, з її пунктуальності, настрою, поведінки, зовнішнього вигляду, іміджу тощо);

➤ доповнення психологічного портрета власним першим враженням на початку зустрічі (мовні особливості, невербальні реакції та інші вияви, з яких можна отримати додаткову інформацію про характерні риси особи);

➤ корекція власної лінії поведінки відповідно до першого враження (відповідно до актуального психологічного стану особи);

➤ формування вигідного першого враження про себе в об'єкта взаємодії.

Результативність майбутньої взаємодії багато в чому визначається першим враженням, яке справила кожна із взаємодіючих сторін одна на одну. О. О. Бодальов, розкриваючи зміст першого враження в контактній взаємодії, зазначає, що воно включає почуттєвий, логічний і емоційний компоненти, а також ті або інші особливості вигляду й поведінки людини, яка виступає об'єктом пізнання. Зважаючи на двосторонній характер сприйняття учасниками взаємодії, необхідно враховувати не лише той факт, що перше враження формується в ініціатора контакту, але й те, що в об'єкта також виникає враження, яке може або сприяти, або перешкоджати подальшому спілкуванню. Тому ініціатору контакту слід не тільки якнайшвидше сформуванати своє максимально інформативне враження про об'єкт взаємодії, але й справити на нього вигідне враження про себе.

Зазвичай у взаєминах з іншими люди керуються лише симпатіями чи антипатіями, які можуть визначати всі подальші відносини. Тому перше враження про ініціатора контакту нерідко відіграє вирішальну роль у обранні об'єктом взаємодії конкретної позиції подальшої поведінки. У разі негативного оцінювання ініціатора спілкування об'єктом взаємодії подальше спілкування буде ускладненим, а ініціатору доведеться

докласти чималих зусиль для подолання упередженого негативного до себе ставлення.

Якщо при першій зустрічі ініціатор взаємодії хоча б заочно має певну інформацію про клієнта, то об'єкт взаємодії або не знає нічого про ініціатора, або спирається на суб'єктивні судження інших осіб, які раніше контактували з ним, або ж узагалі орієнтується на свої стереотипи. Тому необхідно, щоб виглядом, поведінкою та стилем спілкування ініціатор взаємодії не просто не відвернув від себе об'єкта взаємодії, але й викликав зацікавленість і нав'язав йому почуття довіри й поваги до себе.

На початку зустрічі з об'єктом ініціатор взаємодії повинен уміти швидко коректувати попередньо створений психологічний портрет інформацією, сприйнятою на основі власного першого враження від його поведінки, зовнішності та ситуативних невербальних реакцій. Ці вияви можуть свідчити про деякі риси характеру об'єкта взаємодії, а також його ставлення до самої взаємодії.

Має бути продумане взаємне розміщення партнерів з урахуванням персонального простору та відповідної зони комфорту. Простір обирається залежно від ситуації, у якій відбувається спілкування з іншою людиною.

Загалом перше враження про людину складається на основі сприйняття:

- її зовнішнього вигляду;
- експресивних реакцій (міміки, жестів, поз, ходи);
- голосу та мови.

На процес формування першого враження впливають також психологічні особливості самого об'єкта взаємодії, усталені в суспільстві соціокультурні традиції та стереотипи. Тому для формування вигідного враження про себе ініціатору взаємодії слід ураховувати ці чинники.

Основою першого враження про людину є її зовнішній вигляд (зріст, статура, вік і стать). Високий зріст часто ототожнюють із доміантністю та самовпевненістю, а повнота сприймається як м'якість, потурання своїм слабостям, млявість тощо. Різниця у віці за певних обставин може перешкоджати взаємо-

розумінню, а за інших – навпаки, сприяти йому. Окрім того, деякі люди виглядають молодше, або навпаки, старше свого віку, що може впливати на поведінку. Статеві відмінності можуть передбачати певний сексуальний підтекст поведінки. Одяг так само справляє враження про акуратність, екстравагантність, консервативність та інші особистісні якості. Існування таких соціальних стереотипів необхідно враховувати при формуванні першого враження.

Також важливо звертати увагу на ситуативні стани об'єкта взаємодії, особливо ті, що можуть ускладнювати встановлення контакту (ознаки втоми, дратівливості, стресу, фрустрації або депресії). Слід з'ясувати, з чим пов'язані ці стани: вони зумовлені наявною проблемною ситуацією в житті людини або ж тривогою безпосередньо перед взаємодією.

Отже, у формуванні першого враження велику роль відіграють наявні в людини стереотипи сприйняття. Незважаючи на той факт, що згодом у дію вступають механізми аналітико-синтетичної діяльності людей, стереотипи сприйняття на першому етапі знайомства впливають досить сильно. Тому ініціатору зустрічі потрібно вміти створювати імідж, який максимально сприятиме налагодженню контакту, з урахуванням ситуації взаємодії, соціальної ролі та відповідних очікувань з боку об'єкта взаємодії.

Третій етап. Початок розмови й оволодіння інтересом співрозмовника:

- реалізація прийомів підшикування під співрозмовника;
- використання невербальних виявів доброзичливості для зняття напруги;
 - застосування прийомів накопичення згоди на початку розмови;
 - торкання тем, прийнятних і звичних для співрозмовника, з демонстрацією щирої зацікавленості в ньому як у особистості;

➤ зацікавлення особи собою, своїми манерами, іміджем, близькістю поглядів або ж володінням корисними для неї можливостями.

Найважливішою умовою ефективного початку бесіди є створення атмосфери невимушеності та довіри, тому розпочинати її доцільно з обговорення якогось нейтрального питання, яке легко може підтримати співрозмовник. Задавати слід ті запитання, на які особа зможе охоче відповісти. Однак їх варто використовувати не як самоціль, а як засіб залучення співрозмовника у взаємодію, адже захоплена із самого початку бесіди ініціатива часто забезпечує успіх подальшого контакту.

У бесіді можуть бути використані різні питання. Якщо одразу виникла сприятлива атмосфера і налагоджений гарний особистий контакт, то можна ставити прямі запитання, а у випадках, коли це робити недоцільно, варто звертатися до прийомів непрямого спонукання до висловлень. Наприклад, можна попросити людину охарактеризувати якусь подію або іншу особу, завдяки чому вона неминуче розкриє власні погляди, моральні настанови, ціннісні орієнтації тощо.

При перевірці відвертості висловлень співрозмовника можна іноді ставити уточнювальні запитання, використовуючи окремі прийоми впливу та спонукання до висловів, які докладно розглядалися в попередніх розділах. Слід зазначити, що попередня підготовка до обговорення певних питань суттєво полегшує обрання тактики стимуляції співрозмовника до спілкування.

Для уточнення вже наявних даних про особу або певну ситуацію можуть бути використані й закриті запитання, що вимагають відповіді "так" чи "ні". Проте краще стимулювати більш розгорнуті вислови співрозмовника для інтенсифікації спілкування, інакше можуть виникати такі негативні наслідки:

- знижується невимушена активність об'єкта взаємодії;
- зменшуються інформативність і повнота повідомлень через обмеженість закритих питань такими само закритими відповідями;

➤ велика кількість прямих закритих запитань загострює пильність і підозрілість людей;

➤ прямі конкретні запитання завжди спонукають до захисних механізмів, і співрозмовник може просто замкнутися.

Щоб стимулювати вільні висловлення, запитання можна доповнювати паузами як прийомом спонукання до вираження співрозмовником власних думок. Проте слід пам'ятати, що несвоєчасна або занадто тривала пауза викликає тривогу. Щоб цього уникнути, треба дотримуватися таких правил використання пауз:

➤ паузи мають демонструвати готовність до неквапливого й уважного сприйняття висловлених співрозмовником думок;

➤ паузи не викликають тривоги, якщо не перевищують 5–6 с.

Формування ситуативної настанови об'єкта взаємодії на спілкування може відбуватися завдяки демонстрації уважного інтересу з боку ініціатора взаємодії. Така зацікавленість привертає увагу й викликає зворотний інтерес з боку співрозмовника. Зацікавлена людина відчуває бажання краще пізнати свого співрозмовника, на основі чого виникає готовність до зближення. Отже, при встановленні психологічного контакту взаємний інтерес поглиблює взаємини між співрозмовниками та зближує їх.

Виявлення інтересу до конкретної людини пов'язане з явищами симпатії та антипатії, які виникають найчастіше спонтанно, на неусвідомленому рівні. Розвитку контакту сприяє позитивне ставлення на основі взаємної привабливості, тому ініціатору спілкування необхідно викликати до себе почуття симпатії з боку об'єкта. Зі свого ж боку йому достатньо сумлінно грати роль зацікавленого співрозмовником симпатика.

В основі спілкування взагалі, а також тяжіння й симпатії одного індивіда до іншого лежить психологічний механізм задоволення потреб людей, які зумовлені соціальними відносинами, що виникають між ними в процесі взаємодії. Наприклад, при роботі соціального працівника або психолога з клієнтом зацікавленість останнього зумовлена бажанням одержати допомогу в розв'язанні певної актуальної проблемної ситуації.

Однак просте очікування певного виграшу від можливості одержання позитивного результату для себе ще не викликає почуття симпатії. Наприклад, людина, що викликала таксі, очікує задоволення потреби комфортного переїзду до пункту призначення, але приїзд машини ще не означає виникнення симпатії до таксиста. Зацікавленість виникає в тих випадках, коли одержання позитивного результату не пов'язане із суттєвими власними втратами (людина віддасть перевагу та відчує зацікавленість до того таксиста, який швидше й дешевше виконає рейс).

Відомо, що той самий результат може бути досягнутий різними зусиллями. Людина зазвичай прагне підтримувати тільки ті відносини, що дозволяють їй досягти бажаних результатів, тобто задовольнити наявні потреби, при мінімальному рівні власних зусиль. Таким чином, тяжіння чи симпатія об'єкта до ініціатора спілкування матиме місце тоді, коли об'єкт передбачає виграш від задоволення певної потреби за прийнятних умов. Іншими словами, зацікавленість виникає тоді, коли виграш перевищує ціну. Виходячи із цієї закономірності, ініціатору контакту для того, щоб пробудити інтерес об'єкта до взаємодії, треба сприяти формуванню в нього передбачення виграшу від такого спілкування.

Окрім того, на виникнення тяжіння й симпатії впливає подібність ціннісних орієнтацій людей. Особливо важливими для багатьох людей є особистісні цінності: ставлення до добра і зла, загальнолюдських норм моралі, толерантність розуміння тощо. Велике значення мають соціальні цінності й настанови, що регулюють життя більшості людей (статуси, ролі, престиж, повага, матеріальний статок тощо). Тяжіння до подібних людей зумовлене прагненням особи підтверджувати слушність своїх ідей, поглядів, ідеалів і цінностей, тому вона шукає зближення з тими, хто їй підтримує. Правильне і протилежне твердження, що особа втрачає інтерес до взаємодії, коли відчуває суттєву розбіжність або несумісність життєвих позицій зі співрозмовником. Це пояснюється тим, що особа в такому разі не бачить виграшу у вигляді підтвердження своєї правоти, тому процес спілкування

для неї набуває неприємного забарвлення. Отже, щоб пробудити симпатію до себе, потрібно грати роль однодумця.

При відіграванні ролі прийняттого співрозмовника з несуперечливими ціннісними позиціями слід ураховувати ширість вияву власних реакцій. Адже ширість передбачає відповідність висловлень до почуттів і невербальної поведінки. Наприклад, конгруентна взаємодія стимулює клієнта до саморозкриття у спілкуванні з консультантом, а вияв емпатії з боку фахівця дозволяє йому краще зрозуміти внутрішній світ клієнта та підшикувати власну поведінку до його ситуативного стану. При цьому фахівець уникає оцінних суджень, що позбавляє клієнта побоювань бути засудженим і надає спілкуванню більшої розкритості, а отже, і відкритості.

У контексті професійної взаємодії соціального працівника та психолога даний етап контактної взаємодії передбачає не просто поступове розкриття клієнтом проблемної ситуації, але й послідовне захоплення активної позиції фахівцем. Тут не йдеться про відкриту директивну форму взаємодії, а мається на увазі ненав'язливий контроль за поведінкою та висловленнями клієнта фахівцем. Це необхідно для сприяння саморозкриттю клієнтів, яким важко висловити актуальну проблему, і навпаки, нейтралізації надмірної нав'язливості клієнтів, зацікавлених у формуванні в очах фахівця вигідної для себе трактовки проблемної ситуації. Наприклад, якщо клієнт одразу починає "виплескувати" проблему, то варто його коректно призупинити, запропонувавши познайомитися, дізнатися формальну інформацію тощо. Це необхідно, щоб зруйнувати заготовлені клієнтом шаблони. І навпаки, якщо клієнт мовчить, то слід трохи підштовхнути його до висловлення проблеми ("Що Вас привело до мене?"). Якщо клієнту все одно важко розкритися, то так само можна почати з формального знайомства, зондуючи різні життєві сфери, доки не вийти на проблемну ситуацію (торкнутися біографії, відносин у сім'ї, стосунків з референтним оточенням тощо).

Фахівець, хоча цілком контролює перебіг взаємодії, на початку розмови зовні займає пасивнішу позицію, стимулюючи клі-

єнта до вільної розповіді демонстрацією активного слухання. Він лише скеровує напрям розмови в необхідне русло, однак робить це ненав'язливими уточнювальними запитаннями та репліками, спрямованими на конкретизацію основних аспектів проблемної ситуації клієнта.

Для успішної реалізації завдань третього етапу психологічного контакту ініціатору взаємодії доцільно дотримуватися низки прийомів, спрямованих на створення сприятливої атмосфери.

1. Контролювати себе, що виявляється в дотриманні ініціатором спілкування низки обмежень:

- не домінувати в розмові;
- не захоплюватися монологами;
- не втрачати самоконтролю;
- не порушувати почуття гідності співрозмовника;
- не виявляти закритості у спілкуванні.

Ці обмеження зумовлені тим, що кожна людина прагне бути вислуханою та зрозумілою. Якщо ж замість уважного слухання співрозмовник починає сам домінувати й перевантажувати своїми проблемами, то людина втрачає інтерес і замикається.

2. Для прискорення уособлення в діяду слід підтримувати активний зоровий контакт зі співрозмовником і звертатися до нього з повагою й по імені. Це демонструє повну уважну включеність у розмову та інтерес до особистості клієнта.

3. Розпочинати розмову бажано з тем, якими вільно володіє об'єкт взаємодії та які готовий зацікавлено обговорювати. При цьому бажано, щоб він більше розповідав про себе й ті аспекти свого життя, які його хвилюють.

4. Для спонукання висловлень співрозмовника щодо його потреб чи проблем можна припуститися завідомо неправильного твердження, яке той захоче виправити, завдяки чому буде залучений до дискусії, у якій ініціатору взаємодії достатньо демонструвати уважне слухання та погоджуватися з наведеними поясненнями.

5. Використовувати прийоми активного уважного слухання, уникаючи очевидного домінування. Активне слухання з боку

ініціатора взаємодії передбачає також мінімізацію монологів, адже людина зацікавлена в тому, щоб її вислухали. Тому також не можна перебивати співрозмовника.

б. Для зацікавлення об'єкта взаємодії уважним ставленням слід грати роль однодумця і демонструвати інтерес до того, що він розповідає. Свої ж повідомлення необхідно будувати простою зрозумілою мовою у вигляді коротких влучних висловів, віддаючи перевагу слуханню.

Отже, щоб заволодіти увагою співрозмовника й зацікавити собою та процесом спілкування, ініціатору взаємодії слід урахувати той факт, що люди завжди тяжіють до того, хто, по-перше, уважно та з повагою сприймає їх як цілісних самобутніх особистостей, а по-друге, позитивно оцінює їхні думки, позиції та якості. Однак надмірна демонстрація ініціатором взаємодії позитивного ставлення також може викликати підозру у співрозмовника, а щирий інтерес, який виявляється на тлі готовності зрозуміти співрозмовника, не викликає її. Саме тому повагу й зацікавленість краще демонструвати уважним ставленням до висловів людини та готовністю слухати її розповіді. Виходячи з того, що людям у повсякденному спілкуванні дуже не вистачає уважних слухачів, така готовність до толерантного розуміння з боку ініціатора взаємодії завжди викликає позитивну зацікавленість співрозмовника в подальшому спілкуванні.

Окрім того, ініціатору взаємодії для створення підґрунтя переведення спілкування на більш довірчий рівень слід ураховувати, що симпатія виникає до людини, яка не нав'язує свої проблеми або оцінки, а готова уважно слухати, виявляючи прагнення зрозуміти внутрішні стани співрозмовника.

Четвертий етап. Налагодження психологічного контакту та встановлення довірчих відносин:

➤ зондування можливих тем подальшої розмови для встановлення довірчих відносин;

➤ з'ясування тем, небезпечних для розмови, з метою їх уникнення для підтримання контакту (таких, що дратують, засму-

чують, викликають неприємні почуття чи пов'язані із занадто важкими переживаннями особи);

➤ пробудження зацікавленості у співрозмовника на основі формування в нього відчуття не лише близькості, але й розуміння корисності цього спілкування чи знайомства;

➤ стимуляція активності партнера до вияву ініціативи й зацікавленості в поглибленні контактної взаємодії.

Як уже було сказано, збирання інформації й оцінювання об'єкта взаємодії здійснюється на основі експектації та емпатії, що функціонують переважно на неусвідомленому рівні.

Експектація, тобто сукупність взаємних очікувань комунікантів, полягає в неусвідомленому формуванні оцінного судження про співрозмовника. На основі експектації відбувається начебто передбачення поведінки співрозмовника. Така здатність з'являється в людей у результаті спілкування комунікантів на попередніх етапах установлення контакту. Тому ініціатору взаємодії слід розуміти не лише власні очікування, але й очікування з боку співрозмовника. І якщо метою даного етапу є налагодження довірчих стосунків, то ініціатору взаємодії необхідно вміти дивитися на себе очима співрозмовника, виходячи з його очікувань і раніше сформованих уявлень про себе.

Цьому сприяє *емпатія* – здатність зрозуміти переживання іншої людини, які можуть бути ще не вираженими або прихованими. Якщо ініціатор взаємодії зможе розпізнавати внутрішні переживання співрозмовника, то це дозволить йому підшикувати власну поведінку відповідно до очікувань останнього. У свою чергу співрозмовник, розпізнавши відповідність поведінки ініціатора взаємодії до власних очікувань, поступово втратить напружену тривожність і стане готовим до більш відвертого спілкування.

Такі довірчі стосунки є визначальною умовою для розвитку відносин, тому створення конфіденційної обстановки обов'язкове на даному етапі контактної взаємодії, а комфорт і конфіденційність можуть виникати лише тоді, коли спілкування відбувається в колі бажаної для об'єкта взаємодії тематики. Це підк-

ріплює його зацікавленість і активність у підтриманні й розвитку подальшого спілкування з ініціатором взаємодії. Окрім того, необхідно уникати проблемних тем, які можуть відвернути співрозмовника, викликавши в ньогосторожкість або образу. З цією метою на даному етапі відбувається визначення меж прийняттого спілкування на основі діагностики небезпечних тем і тем, які об'єкт взаємодії зацікавлений обговорювати. Цінним надбанням стає відчуття впевненості комунікантів у тому, що кожний стає для іншого зрозумілішим і менше закритим.

На цьому етапі взаємодії відбувається не тільки інтенсивніший інформаційний обмін повідомленнями, але й реалізується активний психологічний вплив. Діагностика небезпечних тем і якостей об'єкта взаємодії забезпечує глибше його розуміння та обрання більш дієвих прийомів впливу.

Образ об'єкта взаємодії розкривається із двох сторін: з демонстрованої сторони, яку співрозмовник намагається нав'язати своїм іміджем, і прихованої, яку він вважає не вигідною й не афішує. Це саме стосується тем спілкування, коли прийнятні теми активно обговорюються, а проблемні замовчуються. Окрім того, на даному етапі важливо з'ясувати негативні звички, які можуть перешкоджати спілкуванню (неуважність, недбале вислуховування співрозмовника тощо). Наприклад, через звичку залишати без уваги запитання співбесідника індивід продовжує говорити, хоча інший уже висловив заперечення, і тим самим руйнує ритм спілкування, або людина не дає співрозмовнику висловити свою думку до кінця та перериває.

Оскільки звичайною перешкодою для розкриття особистих вад чи помилок є побоювання осуду, то ініціатор взаємодії повинен усією своєю поведінкою демонструвати принципову неприйнятність будь-якого засудження чи оцінювання. Навіть при виявленні проблемних якостей, звичок або тем у об'єкта взаємодії варто уникати будь-яких оціночних суджень. Таку тактику відображає формула: *допускається дискусія, але не засудження.*

Мета етапу:

- узагальнення набутого на попередніх етапах досвіду спілкування та взаємної адаптації комунікантів;
- нейтралізація або коректне уникнення проблемних зон співрозмовника, які можуть викликати в нього негативні реакції;
- побудова коректного спілкування на засадах установлених у діаді правил, прийнятних для продуктивної взаємодії;
- синхронізація поведінки комунікантів у загальній системі взаємодії на основі взаємних очікувань;
- підтримка процесу взаємодії на оптимальному рівні шляхом поглиблення довірчих відносин;
- розподіл ролей між комунікантами для подальшої взаємодії, спрямованої на реалізацію основної мети встановлення контакту (наприклад фахівець – клієнт);
- вироблення узгоджених правил поведінки як гарантія успішного виконання перспективної мети контактної взаємодії (порядок взаємодії за протоколом надання фахівцем допомоги клієнту тощо).

Для ефективної реалізації завдань етапу варто враховувати такі принципи взаємодії:

1. *Принцип ініціативи* – ініціатор контакту не чекає пасивно виявів ширості від партнера, а сам починає демонструвати відвертість ("Щиро кажучи, у мене самого буває ...", "Якщо бути відвертим, то я і сам подекуди буваю...").

2. *Принцип щирості* – ініціатор з однаковою прямою може начебто відверто говорити як про свої власні окремі якості, так і про якості партнера, демонструючи тим самим розуміння ("Усі ми люди, і ви погодитесь, що в усіх можуть бути такі проблемні риси...").

3. *Принцип еквівалентності* – ініціатор взаємодії повинен повідомляти про себе стільки, скільки повідомляє про себе партнер ("Давайте так: відвертість за відвертість...").

4. *Принцип асоціативного поля* – для стимуляції об'єкта взаємодії до саморозкриття можна начебто випадково розповісти

про аналогічну проблему, з якою вже стикався сам ініціатор ("Нещодавно до мене звернувся знайомий із проблемою...").

5. *Принцип впливу на партнера через регулювання власних якостей* – змінювати поведінку об'єкта взаємодії за допомогою використання механізмів зараження й наслідування (демонстрування впевненого спокою для зниження хвилювання співрозмовника).

6. *Принцип авансованої толерантності* – прихильність у об'єкта взаємодії виникає швидше, якщо партнером демонструється готовність приймати його таким, яким він є ("Я вірю у Вас..." або "Я поважаю Вас, а тому поважаю Вашу позицію...").

7. *Принцип ідентичності* – у співрозмовника формується уявлення про його схожість і близькість з ініціатором взаємодії ("Начебто ми щойно познайомилися, а таке відчуття, ніби знайомі вже давно...", "Таке розуміння зустрінеш не часто...").

У процесі реалізації завдань етапу та поглиблення довірчих відносин відбувається зближення партнерів по спілкуванню, причому якщо ініціатор контакту цілеспрямовано використовує прийоми підшикування для реалізації продуктивного впливу і комунікації, то об'єкт взаємодії, по мірі занурення, починає неусвідомлено виявляти ознаки глибокої включеності у спілкування. Найяскравішим сигналом занурення у взаємодію є *ефект бумеранга*, коли об'єкту починає здаватися, начебто ініціатор взаємодії висловлює його думки, немовби зриваючи слова з його язика. Іншим прикладом поглиблення довіри є відкрите звернення об'єкта до ініціатора взаємодії за порадою щодо певної ситуації. Таким чином він демонструє визнання його авторитету і готовність дослухатися до його позицій.

Отже, при реалізації даного етапу необхідно зосередити увагу на нейтралізації побоювань об'єкта взаємодії з приводу його відкритості. З метою плавного переходу до наступного етапу в об'єкта взаємодії доцільно сформулювати уявлення не лише про приємність або цікавість нового знайомства, але й про користь цих відносин, які допоможуть йому в задоволенні нагальних потреб чи розв'язанні актуальних проблем. Для цього ініці-

атор взаємодії може прямо чи опосередковано продемонструвати свої можливості та власну компетентність у актуальній для об'єкта сфері й тим самим стимулювати його до звернення по допомогу. Можна поступово підвести об'єкт до обговорення його актуальної проблеми через розмову зі схожої тематики, яка викличе прямі аналогії та асоціації. Окрім того, з метою підготовки сприятливих умов переходу до наступної стадії у співрозмовника формується уявлення про те, що зусилля обох сторін спрямовані на розробку спільної програми дій, яка надалі передбачатиме задоволення актуальної потреби об'єкта взаємодії.

П'ятий етап. Реалізація мети контактної взаємодії:

➤ Якщо це ситуація разового консультування, то саме тепер можна плавно підвести об'єкта взаємодії до питання, заради розв'язання якого організована зустріч. Такий перехід слід робити обережно, щоб не викликати занепокоєння особи, а краще, щоб сама особа вербалізувала своє звернення.

➤ Якщо питання екстраординарне та складне і передбачає тривалу взаємодію, то краще в першу зустріч на цьому етапі обмежитися закріпленням позитивного ефекту довірчих взаємин. Це необхідно, щоб особа звиклася з думкою про нові відносини та їх перспективність і корисність для неї. Перехід до обговорення самої проблемної ситуації доцільно перенести на наступну зустріч, присвятивши цю зустріч завданням діагностики особистісних особливостей об'єкта взаємодії та його проблемних зон.

Не станемо вдаватися до всіх можливих сценаріїв реалізації даного етапу, адже вони залежать від багатьох обставин, починаючи від самого об'єкта та його готовності до взаємодії та закінчуючи складністю його проблемної ситуації. Тут може бути реалізована класична модель консультування, коли відбувається докладний аналіз базового кола питань:

- з'ясування змісту проблеми (що трапилось?);
- з'ясування бажаного для клієнта результату (чого клієнт хоче досягти?);

➤ з'ясування можливих рішень (що можна зробити за даних обставин?);

➤ з'ясування готовності до реалізації рішень (чи буде клієнт це робити?).

Якщо метою першої зустрічі є первісне налагодження контакту для подальшого переходу до тривалої консультативної взаємодії, то необхідно закріпити вже сформоване позитивне враження довірчою розмовою, заохочуючи співрозмовника до подальшого саморозкриття в розповідях про себе та свої життєві обставини.

Слід також ураховувати, що більшість клієнтів, які вперше звертаються по допомогу, зорієнтовані на разове консультування. І хоча за обмежений час консультування не все вдається зробити, але можна спробувати допомогти людині переосмислити свою проблему та своє місце в ній. Це сприятиме формуванню в об'єкта взаємодії переконаності в результативності зустрічі та компетентності фахівця. Завдяки цьому в клієнта виникає готовність до подальшої співпраці, якщо в ній є необхідність. Якщо ж немає підстав для надання пролонгованої допомоги, то фахівцю не слід наполягати на наступних зустрічах – досить, щоб клієнт знав про те, що можливість звернення до консультанта існує.

Окрім того, інколи, залежно від виявленої в ході взаємодії проблемної ситуації, виникає потреба в залученні допомоги спеціалістів інших профілів (медиків, наркологів, психіатрів, юристів тощо). Тому фахівець повинен мати у розпорядженні контакти відповідних спеціалістів, яких, із власного досвіду, може порекомендувати клієнту. Фахівець може або порекомендувати відповідного спеціаліста, надавши контактну інформацію, або сам звернутися до нього у присутності клієнта. Це підвищить авторитет фахівця і сприятиме подальшій взаємодії з клієнтом.

Шостий етап. Вихід із контакту (залежно від перспектив):

➤ у разі необхідності перенести важливу розмову на наступну зустріч; підтримувати доброзичливий стиль, взаємну симпатію й особистісну зацікавленість із непомітним передаванням ініціативи пропонування наступної зустрічі співрозмовнику;

➤ якщо мета зустрічі повністю виконана і подальша взаємодія не планується, то достатньо коректно підвести підсумок і ввічливо закінчити зустріч.

На цьому етапі ініціатору контакту необхідно пам'ятати, що останнє враження є найяскравішим. Тому закріплене позитивне враження в об'єкта взаємодії сприятиме підтриманню продуктивних відносин і готовності до подальшої співпраці. Якщо ж завершення контакту здійснене некоректно, то це зведе нанівець увесь досягнутий протягом взаємодії ефект і ускладнить або взагалі унеможливить подальшу комунікацію з даною особою.

При плануванні наступної зустрічі бажано, щоб клієнт сам висловив таку готовність, що вкаже на його налаштованість на подальшу взаємодію. Іноколи клієнт може коливатися щодо наступної зустрічі, у такому разі фахівець може "підштовхнути" його, наприклад за допомогою прийому "вибір без вибору" або іншого прийому впливу, описаного в попередніх розділах. Навіть формальна вербалізація клієнтом звернення про можливий час наступної зустрічі формує на неусвідомленому рівні готовність до подальшої взаємодії.

Окрему увагу слід приділити збереженню обраного ініціатором взаємодії іміджу. Рольова поведінка, яку він обирає, підшиковується під конкретного співрозмовника, дуже виснажує. Однак слід ураховувати той факт, що, розслабившись після завершення зустрічі, ініціатор взаємодії миттєво втрачає це рольове занурення, повернувшись до свого природного образу. Проте бувають випадки, коли об'єкт взаємодії, ще не відійшовши далеко від місця зустрічі, повертається, згадавши про якусь, як йому здається, важливу обставину. Його неочікувана поява стане зненацька фахівця, який уже вийшов з образу. Миттєво повернутися до ролі майже неможливо, і об'єкт взаємодії на інтуїтивному рівні відчує фальш. Це викличе сумнів у щирості доброзичливих довірчих відносин, які сформувалися при взає-

модії, і така тривога підірве готовність клієнта до подальшої комунікації. Тому фахівець повинен зберігати обраний під час спілкування образ аж до моменту остаточного розставання учасників взаємодії.

Сьомий етап. Підведення підсумків

- оцінка результатів контакту;
- оцінка отриманої інформації;
- оцінка ефективності проведення взаємодії (з аналізом усіх помилок);
- якщо планується подальша взаємодія, то необхідно доповнити первинну інформацію про особу, уточнити її психологічний портрет і визначити стратегію подальшої роботи.

Вищенаведені рекомендації щодо проведення контактної взаємодії не претендують на універсальність, однак фахівці повинні розуміти зміст і особливості реалізації завдань кожного з етапів для набуття комунікативної компетентності при виконанні професійних завдань.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні парадигми феноменології психологічного контакту.
2. Наведіть класифікацію основних видів психологічного контакту.
3. Розкрийте зміст основних характеристик психологічного контакту в професійній діяльності соціальних працівників та психологів.
4. Охарактеризуйте основні чинники ефективності консультативного контакту.
5. Поясніть базові психологічні передумови продуктивної контактної взаємодії.

6. Проаналізуйте основні стадії встановлення психологічного контакту за Л. Б. Філоновим.

7. Порівняйте структуру психологічного контакту за І. М. Кузнецовим, П. Міщичем, А. В. Дуловим та Г. О. Зоріним.

8. Наведіть приклади основних чинників ефективності встановлення рапорту.

9. Назвіть і охарактеризуйте основні стадії консультативної взаємодії.

10. Охарактеризуйте основні та допоміжні етапи встановлення психологічного контакту в професійній діяльності соціального працівника та психолога.

Видавничо-поліграфічний центр
"Київський університет"
версія не для друку

ХАРАКТЕРИСТИКА БЕЗКОНФЛІКТНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Якщо розкривати зміст і сутність соціальної взаємодії, то слід торкнутися такого аспекту, як соціальні конфлікти. Конфлікти є однією із основних форм конфронтаційної соціальної взаємодії, адже у явному чи прихованому вигляді часто супроводжують такі види інтеракції, у яких закладені альтернативні мотиви чи позиції комунікантів. Тому конфлікт є природним явищем, що має місце в людських взаєминах і потребує окремого розгляду в контексті проблематики соціальної взаємодії. Окрім того, саме соціальні працівники та психологи частіше за все стикаються з виявами або наслідками конфліктів, які призводять до проблемних ситуацій клієнта на міжособистісному або внутрішньоособистісному рівнях. Отже, фахівці повинні розуміти соціально-психологічні механізми конфлікту й уміти працювати з конфліктними ситуаціями при наданні кваліфікованої допомоги.

Незважаючи на те, що конфлікти вивчалися протягом усього існування наукової думки людства, безпосередні сучасні концептуальні засади конфліктології були закладені Л. Козером, який у 1956 р. у роботі "Функції соціальних конфліктів" розгорнуто описав феномен конфлікту. Спираючись у своїх дослідженнях на позиції Г. Зіммеля та Р. Дарендорфа, Л. Козер описав феноменологію конфліктів, розкриваючи умови й чинники їх виникнення, аналізуючи їх соціальні функції та форми вияву. Оцінюючи функціональний аспект конфліктів у соціумі, Л. Козер започаткував своїми роботами новий напрям – *конфліктний функціоналізм*.

Л. Козер зазначав, що конфлікт не має оціночних суджень, адже є невід'ємним складником будь-якої соціальної взаємодії та завжди містить такі позитивні функції: сигнальну функцію

привернення уваги до необхідних змін; комунікативно-інформаційну; сполучну (об'єднувальну); функцію розрядки напруги; функцію сприяння інтеграції систем через зменшення ворожнечі, посилення нормативності поведінки та стримування ескалації конфлікту тощо.

У той самий час, завдяки дослідженням М. Шерифа, Д. Рапопорта, Р. Доза, Л. Томпсона, К. Томаса, М. Дейча та інших науковців, на стику соціальної психології формується окремий напрям – *психологія конфлікту*. З того часу конфлікт вивчається на всіх рівнях його можливого існування, починаючи від внутрішньоособистісного й закінчуючи макросоціальними рівнями виявів конфліктів. Починаючи із 70-х рр. ХХ ст. конфліктологічна практика поширюється в багатьох соціономічних наукових галузях. Однак найвагоміший внесок у розробку прикладних аспектів конфліктології здійснили розробники переговорних технологій. Ч. Освуд розробив методику поступових і взаємних ініціатив стосовно розрядки напруги в міжнародних конфліктах, а Д. Скот, Г. Бауер, Г. Келман, Р. Фішер та У. Юрі активно впроваджували переговорні методики розв'язання конфліктів. У руслі переговорної діяльності та медіації В. Лінкольн, Л. Томпсон та Р. Рубін створювали технології розв'язання соціальних конфліктів, на підставі чого в навчальних закладах США була започаткована підготовка спеціалістів-медіаторів. З тих часів і по теперішній час конфліктологія входить до програм професійної підготовки соціологів, менеджерів, психологів, соціальних працівників, юристів і медіаторів практично в усіх навчальних закладах світу. А в 1986 р. у Австралії за ініціативою ООН створюється Міжнародний центр з розв'язання конфліктів. Звісно, Центр мав суто прикладну спрямованість, але нині багато з розробок, напрацьованих під його егідою, набули визнання в практичній діяльності фахівців різних соціономічних професій.

У психологічній традиції існує велике розмаїття підходів залежно від тієї або іншої школи або контексту розгляду явища. Від концептуальних засад аналізу конфлікту залежить з'ясування як його психологічної природи, так і засобів

розв'язання. У традиційних напрямках психології основні підходи до вивчення конфлікту представлені принаймні трьома принципово відмінними концепціями.

1. *Психодинамічна концепція* визначає конфлікт як протиріччя між різними сферами особистості, що за природою перебуває в нескінченному внутрішньому та зовнішньому конфлікті з усім оточуючим світом. Традиція подібного розуміння закладена ще З. Фрейдом, згідно з яким конфлікт визнається реальністю людського існування, що виникає в глибинах психіки як наслідок безперервних зіткнень суб'єктивних потягів, бажань, а також психічних систем і сфер особистості. Позитивним надбанням психодинамічної концепції є розуміння конфлікту як результату взаємодії в людині її особистісних глибинних структур, утворень і тенденцій.

2. *Ситуаційні концепції* представлені, перш за все, прихильниками поведінкового підходу, зокрема біхевіоризму, теоретичні основи якого закладені ще в роботах Е. Торндайка. Згідно з цим підходом конфлікт детермінований зовнішньо зумовленою ситуацією та є формою агресивної відповіді на конкурентну ситуацію. Позитивним здобутком ситуаційного підходу є вихід за межі суто інтраперсонального розуміння витоків конфліктів і перенесення акценту на міжособистісні та макросоціальні процеси як зовнішні умови виникнення конфліктної ситуації.

3. *Когнітивні концепції* розглядають конфлікт як когнітивний феномен, а не просто поведінкову реакцію на конкурентну ситуацію. Тому провідного значення тут набувають когнітивні уявлення про ситуацію як форми опосередкованого її відображення в психічній діяльності особистості на основі певної психічної настанови. Позитивне значення когнітивізму полягає в розумінні провідної ролі сфери усвідомлення конкурентної ситуації суб'єктом конфлікту, а також особливостей функціонування його розумової сфери, від чого залежить конфліктна поведінка. Сама ж по собі зовнішня конкурентна ситуація, незалежно від того, які об'єктивні протиріччя вона містить, не може автомати-

чно призвести до конфлікту без когнітивної переробки її образу у свідомості учасника конфлікту.

Окремі ракурси конфліктів є предметом досліджень різних соціономічних галузей знань. Наприклад, конфлікти в правовому полі досліджуються в юриспруденції, у політичних сферах соціальних відносин – політологією, соціологічний бік конфліктів розкривається в соціології тощо. Унаслідок відсутності єдиної уніфікованої методологічної основи таких різних наукових галузей стають майже неможливими створення певного узагальненого бачення самого феномена конфлікту та виявлення певних спільних закономірностей його існування.

Саме тому В. О. Светлов спробував створити *єдину теорію конфлікту* на основі математичного інструментарію. Математичний базис теорії складається із понять, методів і теорем тих теорій, які необхідні для створення й аналізу емпіричної моделі конфлікту, передусім понять, методів і теорем теорії графів, теорії ймовірностей, логіки висловлювань, а також теорії ігор. Теоретичний базис єдиної теорії конфлікту становить універсальна модель конфлікту, починаючи з його визначення і закінчуючи безліччю теорем щодо його властивостей на засадах синергізму й антагонізму. Однак спроба В. О. Светлова досі перебуває в стадії розробки, адже відсутня конвенціональна узгодженість категоріального апарату представників різних наукових напрямів, які вивчають феномен конфлікту.

Вітчизняні науковці поступово намагаються просувати теоретичні та прикладні дослідження, при цьому мінімізувати галузеві відмінності тих наук, представниками яких вони є. За останні десятиліття в низці робіт таких українських авторів, як В. Г. Андросюк, О. О. Волинець, С. М. Волощук, М. П. Гетьманчук, Л. Й. Гуменюк, Л. М. Ємельяненко, Л. І. Казміренко, В. О. Котигоренко, Г. В. Ложкін, Г. І. Луцишин, М. І. Пірен та ін. була здійснена спроба узгодити як понятійний апарат, так і основні аспекти методологічної бази конфліктології.

Не станемо вдаватися в дискусії щодо теоретичних підвалин конфліктології, адже це виходить за межі нашої тематики. По-

дальший розгляд теоретико-прикладних засад конфліктології буде здійснюватися на засадах психології, зважаючи на специфіку діяльності соціальних працівників та психологів при наданні фахової допомоги й соціальних послуг. Узагальнюючи викладене, зазначимо, що з цього ракурсу розгляду основним здобутком сучасної конфліктології, який може бути використаний фахівцями у професійній діяльності, стало визнання таких принципових позицій:

- розуміння ролі індивідуально-психологічних феноменів у конфліктній поведінці, у тому числі виокремлення такої особистісної характерологічної риси, як конфліктність;

- значення конкурентної ситуації соціальних взаємин, які, переломлюючись через когнітивну сферу учасників, набувають форм усвідомленої конфліктної поведінки;

- тлумачення феномена конфлікту як природного явища будь-яких соціальних відносин;

- розуміння динамічної природи конфлікту, який може розгортатися в різноманітних діалектично поєднаних формах, коли та сама конфліктна ситуація одночасно містить і деструктивні, і конструктивні наслідки;

- визнання існування принципової можливості управління конфліктами.

Розпочинаючи аналіз феномена конфлікту, слід зазначити, що в наукових працях він має досить широке тлумачення:

- як важкорозв'язуване протиріччя на тлі гострих емоційних переживань (В. В. Давидов, Б. Ф. Ломов);

- як найгостріший спосіб розв'язання значущих протиріч, які виникають у процесі взаємодії, що полягає в протидії суб'єктів конфлікту на тлі негативних емоцій (О. Я. Анцупов, О. І. Шипілов);

- як найважливіший аспект взаємодії людей у суспільстві, форма відносин між потенційними й актуальними суб'єктами соціальної дії, мотивація яких зумовлена протилежними цінностями, нормами, інтересами та потребами (О. Г. Здравомислов);

➤ як загострення суперечностей, що виникають унаслідок відмінностей у поглядах, інтересах, прагненнях людей і сприймаються й оцінюються його учасниками як несумісні з їх власними (В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко) тощо.

Незважаючи на розмаїття означень, усі вони містять такий незмінний компонент, як зіткнення не просто протилежних, а саме альтернативних сил, тобто взаємовиключних. В основі таких руйнівних сил завжди лежить мотив, який активується потребами, інтересами, бажаннями, уявленнями та іншими спонуками. Навіть якщо стикаються культурні цінності, то все одно, активне відстоювання мотивоване не стільки самими цінностями чи поглядами, скільки прагненням однієї сторони нав'язати свої уявлення іншій. Отже, стикаються в безпосередньому конфлікті не просто когнітивні утворення, а їхня актуалізованість у зовнішній активній поведінці. Тому можна казати, що в основі будь-якого конфлікту лежить мотив, який є енергетичним осередком і визначає ту або іншу форму активної поведінки суб'єктів конфлікту. При цьому постійно постають два питання: хто із ким або що із чим стикається в конфлікті та яка феноменологія цього зіткнення. Таким чином, у найширшому сенсі конфлікт можна визначити як зіткнення альтернативних мотивів.

Таке означення не потребує перерахування всього, що може призвести до зіткнення, тобто розбіжності бажань, уявлень, ролей тощо, адже, як зазначалося вище, усі ці чинники є суто витокон конфліктної суперечності. Саме ж зіткнення як активна форма протиборства в основі завжди містить мотив. При цьому не має значення, чи відбувається зіткнення між альтернативними мотивами у свідомості окремої особистості, як це буває у випадку внутрішньоособистісного конфлікту, або свідомості двох чи більше індивідів, що буває при міжособистісних конфліктах, або свідомості макросоціальних об'єднань.

Якщо класифікувати конфлікти за основними параметрами, то, як і будь-яку іншу соціальну взаємодію, їх можна поділити на такі види:

Параметри	Види
За кількістю учасників:	внутрішньоособистісний; міжособистісний; внутрішньогруповий; міжгруповий; макросоціальний
За формою вияву:	явний; прихований
За тривалістю:	короткочасний; тривалий; перманентний
За характером виникнення:	ситуативний; спровокований
За результатами:	конструктивний; деструктивний
За сферою виникнення:	службовий (предметно-діловий); побутовий
За посадовим статусом учасників:	горизонтальний; вертикальний

Зупинимось докладніше на характеристиці цих основних видів конфліктів з метою пояснення їхніх особливостей у контексті професійної діяльності соціальних працівників та психологів.

За кількістю учасників, перш за все, виділяють *внутрішньоособистісні конфлікти*, адже вони найбільше поширені загалом і в діяльності соціальних працівників та психологів, зокрема. Ці конфлікти виникають у свідомості окремого індивіда через суперечність несумісних уявлень, ролей, а отже, і мотивів і часто супроводжуються хибними когнітивними утвореннями й бурхливими травматичними переживаннями. Через неочевидність вони часто мають тривалий латентний характер, тому руйнівні наслідки можуть бути не завжди очікуваними для сторонніх спостерігачів. Більшість таких конфліктів призводять до фрустраційних кризових станів, які можуть викликати різні форми саморуйнівної поведінки, починаючи від алкоголізації чи наркотизму і закінчуючи суїцидальними тенденціями.

У свою чергу, *міжособистісні конфлікти* передбачають суперечність альтернативних мотивів двох і більше учасників, причому кожен учасник, незалежно від їх кількості, відстоює свою позицію. У разі залучення сторонами третіх осіб, які поділяють погляди того або іншого учасника, конфлікт стає міжгруповим, але його ідеологами залишаються вихідні протиріччя ініціаторів. Наприклад, у сімейному конфлікті безпосередніми учасниками можуть бути чоловік і жінка, а якщо на свій бік кожен з них залучить друзів та родичів, то конфлікт трансформується в міжгруповий, адже кожен учасник об'єднує солідарна позиція відповідної сторони, до якої вони примкнули. Міжособистісні конфлікти можуть бути зумовлені не тільки об'єктивними обставинами, але й суто психологічними, на кшталт психологічної несумісності, бар'єрів, настанов та інших особистісних конструктів. Робота фахівця в такому разі не може обмежуватися тільки відпрацюванням якоїсь однієї зі сторін, тому що результатом має стати гармонізація подальшої взаємодії учасників конфлікту. Наприклад, при наданні допомоги в розв'язанні сімейних конфліктів фахівець повинен поєднувати техніки індивідуальної роботи при опрацюванні проблемного поля кожного окремого учасника з техніками групової роботи, коли консультативна взаємодія організовується із всіма учасниками протистояння одночасно.

Внутрішньогрупові конфлікти схожі на міжособистісні, однак відрізняються тим, що протистояння відбувається з приводу рішення, яке стосується всієї групи. Прикладом цього може бути конфлікт членів групи з приводу спільної діяльності. При цьому кожен із членів групи може дотримуватися власної унікальної позиції, але всі розуміють, що від остаточного рішення залежить спільна доля всіх учасників об'єднання. На нейтралізацію таких конфліктів спрямований перший етап організації будь-якої форми групової допомоги, коли фахівець ознайомлює учасників консультативної чи тренінгової групи з правилами прийнятної поведінки під час взаємодії. Звісно, тут велике значення мають соціально-психологічні механізми групової поведінки, почина-

ючи із психологічної сумісності й закінчуючи соціально-психологічним кліматом у групі, що фахівцю слід урахувати разом зі статусом учасників та їхніми особистісними особливостями. Однак варто пам'ятати, що індивідуально-психологічні особливості в такому різновиді конфлікту відіграють значно меншу роль, ніж у внутрішньоособистісному чи міжособистісному конфліктах, адже вони суттєво залежать від групових тенденцій і відповідних соціально-психологічних механізмів. Наприклад, якщо для певного члена його група є референтною, то заради збереження власної приналежності до неї він може стримувати окремі особистісні вияви чи навіть прагнення.

Міжгрупові конфлікти характеризуються тим, що суб'єктами стають не сукупність усіх членів об'єднань, а цілісні групи. Ці суб'єкти можуть взаємодіяти безпосередньо (масові сутички представників футбольних уболівальників) або опосередковано через своїх представників, коли на переговори виходять уповноважені лідери або авторитетні члени груп. Якщо міжгруповий конфлікт відбувається опосередковано через представників об'єднань, то включається дуже важливий соціально-психологічний механізм, завдяки якому ці вповноважені особи представляють не стільки свої суб'єктивні вподобання та позиції, скільки загальні чаяння своєї групи. Вони мають нівелювати свої суб'єктивні позиції заради представництва інтересів групи на переговорах, що може зумовлювати виникнення внутрішньо-особистісних конфліктів, якщо суб'єктивна позиція представника не цілком збігається із загальногруповою. Така незбіжність може виникати або стосовно певної колективної думки, або відносно особистості представника від групи опонентів. І в тому і в іншому разі це може породжувати когнітивний дисонанс і впливати на процес переговорів. Тому при організації переговорів представник, який відстоює позицію певної групи, повинен максимально відсторонитися від суб'єктивних суджень і оцінок, які можуть вплинути на ефективність розв'язання конфліктної ситуації в інтересах своєї групи.

Макросоціальні конфлікти мають схожі характеристики, однак суб'єктами в них стають великі соціальні групи (громади, класи, етноси тощо). Їх наслідками можуть бути загальносоціальні перетворення або глобальні процеси, до яких належать військові конфлікти та політичні трансформації суспільства.

Явними конфліктами називають такі, перебіг яких очевидний для оточуючих, а *прихованими* – ті, що не виносяться на загал. Із психологічного погляду сторони не приховують своїх суперечностей найчастіше через власну невпевненість у здатності подолати позицію опонента самостійно. Слабкість власних можливостей вони намагаються компенсувати спробами заручитися підтримкою чи співчуттям третіх осіб, що дає їм ілюзію впевненості. Саме тому часто в сімейних конфліктах сторони залучають до суперечки осіб із найближчого соціального оточення, у підтримці яких вони впевнені. Насправді ж кожна залучена сторона особа має своє суб'єктивне бачення суперечності й особистості опонента, що призводить не стільки до розв'язання конфлікту, скільки до його подальшої ескалації, особливо коли він виходить за межі безпосередньої причини й переноситься на особистість опонента та осіб, які його підтримали. Зріла позиція полягає в готовності сторін самостійно розв'язати конфлікт, мінімізуючи його афішування стороннім.

Прихований конфлікт також не завжди є ознакою зрілої позиції, особливо якщо він відбувається на основі деструктивних родинних відносин. Прикладом може бути намагання приховати конфлікти через побоювання втратити соціально прийнятний імідж благополуччя в очах оточуючих. Таке приховування часто виникає з боку співзалежного члена родини адикта або жертви сімейного насильства. Наслідком цього стає подальша ескалація конфлікту й неможливість самостійного його розв'язання без залучення кваліфікованого фахівця. Однак така негативна настанова побоювання осуду проблем, які відбуваються в родині, ускладнює й готовність звернення до фахівців, що необхідно враховувати соціальним працівникам та психологам при організації допомоги проблемним сім'ям.

Якщо розглядати конфлікти за параметром тривалості, то *короткочасними* зазвичай вважають ті, перебіг яких обмежується приблизно однією добою. Це пов'язано з тим, що ескаляція конфлікту супроводжується емоційним сплеском і нервово-психічним виснаженням, яке заважає знайти шляхи до його розв'язання. Однак якщо причина конфлікту несуттєва, то розв'язання відбувається навіть за таких ускладнених умов. Окрім того, якщо навіть емоційне збудження не дозволило одразу знайти шляхи подолання проблемної ситуації, то після нормального відпочинку та сну людина заспокоюється і здатна адекватно оцінити всі обставини та знайти вихід. Отже, в короткотривалих конфліктах основну роль відіграє афективний фон, і якщо нейтралізувати його вплив на свідомість та поведінку, то найчастіше вихід з конфлікту може бути знайдений у відносно короткий період. Звісно, тут не йдеться про коротку тривалість вбивства опонента на тлі глибокого фізіологічного афекту, а мається на увазі здатність сторін визначити шляхи більш-менш продуктивного розв'язання конфліктної ситуації.

Коли ж проблема значно суттєвіша і навіть відпочинок та спокійний погляд на її причини й наслідки не дозволяють знайти вихід, то конфлікт може перерости у *тривалий*. Тут, скоріш за все, включаються не тільки безпосередні причини виникнення конкретного конфлікту, але й інші суперечності, які мають значно тривалішу історію або причини, закладені в особистісних конструктах учасників. У такому разі конкретна причина конфлікту стає лише його каталізатором, хоча справжні витoki містяться в системі суперечливих когнітивних уявлень, мотивів та інших особистісних утворень, які сукупно визначають порушення психологічної сумісності та дефекти соціально-психологічного клімату між учасниками конфлікту. Досить відомим прикладом є сімейні конфлікти на ґрунті розподілу функцій членів родини. Небажання сторін приймати позиції один одного часто зумовлене відсутністю справжньої взаємної поваги, надмірним егоцентризмом чи навіть егоїзмом, не кажучи вже про інші когнітивні спотворення або захисні невротичні механізми.

У такому разі протиріччя не може бути швидко розв'язане через глибину розбіжностей справжніх джерел конфлікту, і він переходить у тривалу форму.

Іноді виділяють також *перманентний конфлікт*. Він визначається постійністю існування через тривалу традицію принципових розбіжностей позицій конфлікуючих, яка не може бути розв'язана на раціональному рівні. Найчастіше такі конфліктні традиції складаються десятками чи сотнями років і передаються на рівні виховання кожному наступному поколінню. Тому навіть логічні аргументи, спрямовані на пошук згоди, тут не спрацьовують через наявність стереотипних настанов принципової неподоланності даного протиріччя серед носіїв таких конфліктних традицій. До таких конфліктів часто відносять ворожнечу на етнічному, расовому, релігійному чи політичному ґрунті. Також бувають приклади сімейних конфліктних традицій, коли ворожнеча між родами продовжується з покоління в покоління, наприклад через кровну помсту.

За характером виникнення ситуативними конфліктами вважають такі, що виникли через природний перебіг обставин. У такому випадку є об'єктивна суперечність, яка й породжує конфлікт. Тому метою розв'язання ситуативного конфлікту є виявлення явних і скритих його витоків з метою подальшого їх усунення або амортизації деструктивного впливу на процес взаємодії сторін.

Інша справа, коли йдеться про *спровоковані конфлікти*. Їхня особливість полягає в тому, що певна суперечність штучно використовується як привід для початку конфліктного протистояння. Спровоковані конфлікти можна поділити на кілька підвидів. До першого слід віднести ситуації, коли одна зі сторін своїми діями цілеспрямовано підштовхує іншу сторону до конфліктного з'ясування відносин. Часто це пов'язане з раніше накопиченими суперечностями, які приховувати або ігнорувати більше не бажає одна з двох взаємодіючих сторін. Інколи ініціаторами можуть бути й обидві сторони, якщо невдоволеність є обоюдною й виникла актуальна потреба висловити накопичені протиріччя. Другим підвидом спровокованих конфліктів є ситуації, у яких ініціатором

стає третя сторона, зацікавлена в порушенні взаємодії між певними сторонами заради реалізації власних інтересів. Наприклад, інколи родичі чи близькі знайомі можуть провокувати конфлікт між подружжям заради власних егоїстичних мотивів (із заздрості, через страх втратити контроль над певним членом сім'ї тощо). У такому разі зацікавлена третя сторона маніпуляціями чи іншими шляхами актуалізує наявні чи спеціально штучно створені протиріччя з метою роз'єднання учасників діадних відносин. Слід зазначити, що внутрішньоособистісні конфлікти так само можуть бути штучно спровоковані іншою людиною, унаслідок чого в жертви маніпуляції виникають неподоланні протиріччя, які б не виникли за умов природного перебігу подій зовнішнього та внутрішнього психологічного життя людини. Прикладом цього може бути доведення до самогубства, що в усьому світі вважається кримінально караним діянням, однак через складність доказів часто залишається безкарним. *Спільною рисою всіх спровокованих конфліктів є їхній штучний характер*, що потребує при їх розв'язанні виявлення, по-перше, зацікавленого ініціатора, по-друге, визначення явних і прихованих мотивів, а по-третє, нейтралізації провокативного впливу.

При аналізі конфліктів за наслідками й результатами їх умовно можна поділити на конструктивні й деструктивні. Інколи, на побутовому рівні тлумачення, *конструктивними* називають конфлікти, результатом яких стає розв'язання проблемної ситуації та гармонізація відносин. *Деструктивними* вважають такі, що мають руйнівні наслідки дезорганізації взаємодії через непродуктивні шляхи розв'язання суперечності. Натомість такий розподіл досить умовний, адже з діалектичного погляду кожен конфлікт має конструктивні й деструктивні наслідки. Наприклад, якщо в процесі спору одна сторона перемагає іншу, то для переможеного конфлікт є деструктивним, оскільки його позиція була зруйнована, а для переможця – конструктивним, адже він зумів відстояти свої погляди. З іншого боку, можна навести приклади, коли внаслідок конфлікту в діадних відносинах люди зруйнували свої взаємини. Тут, на перший погляд, однозначно

деструктивний результат. Хоча, якщо проаналізувати психологічний зміст таких конфліктів, то очевидним стає і конструктивний результат, який полягає в тому, що завдяки конфлікту сторони позбавилися ілюзій і усвідомили власну несумісність. Якщо б вони насправді цінували свої взаємини, то знайшли б шляхи збереження відносин і розв'язання проблемної ситуації. Звісно, негативне емоційне забарвлення такого розриву відносин зумовлює готовність сторін убачати лише руйнівні наслідки, однак це не означає, що конструктивні результати відсутні. Саме тому при наданні допомоги клієнтам, які пережили руйнацію близьких стосунків у ході конфлікту, фахівцю слід показати їм конструктивні наслідки, допомогти усвідомити новий життєвий досвід позбавлення ілюзій і навчити адекватніше й об'єктивніше сприймати партнера при налагодженні майбутніх взаємин. Такий досвід стає внутрішнім ресурсом для подальшого благополуччя клієнта, на основі чого він учить успішніше налагоджувати взаємини, усвідомлювати явні та приховані аспекти відносин і розуміти самого себе в діадних стосунках.

Наступний параметр класифікації конфліктів визначає сферу та предмет їх виникнення. Якщо конфлікт виник із приводу розв'язання протиріч професійної діяльності, то він за природою є *службовим*. Коли ж у його основі лежать побутові причини та відносини, то він *неслужбовий*. Навіть якщо побутовий конфлікт відбувається на робочому місці, але його предмет не стосується виконання професійної діяльності, то він усе одно буде *неслужбовим*. Аналогічно, якщо в позаслужбових відносинах конфлікт відбувається із приводу професійної діяльності й не торкається побутових проблем, то він залишатиметься *службовим*. Однак якщо конфлікт, який виник із приводу професійної діяльності, перейшов на суто особистісні взаємини в позаслужбовій сфері, то він переростає зі службового в *побутовий*, і навпаки. Наприклад, якщо люди через власну антипатію, яка виникла на побутовому ґрунті, починають конфліктувати, переносячи свої суперечності на професійну сферу, то це є виявом побутового конфлікту, який необхідно припинити найрішучіше,

адже він може порушити внутрішньокolleктивну взаємодію, зруйнувати соціально-психологічний клімат і підірвати функціональність усієї організації. Тому ознакою професіоналізму є не лише професійна компетентність, а перш за все, здатність не переносити службові взаємини на неслужбову сферу, і навпаки ("дружба – дружбою, а служба – службою"). Тоді між колегами існуватимуть добрі стосунки, адже вони не будуть боятися, що певні професійні протиріччя відобразяться негативно на їхніх міжособистісних відносинах, заснованих на взаємній повазі. Це дозволить їм упевнено шукати спільними зусиллями шляхи розв'язання професійних протиріч, виходячи не з позиції "я проти тебе", а з позиції "ми разом проти проблеми". Такий підхід сприяє формуванню взаємних довірчих стосунків між співробітниками колективу завдяки набуттю досвіду продуктивної взаємодії, наслідком чого стає зростання психологічної сумісності та поліпшення соціально-психологічного клімату.

Якщо ж розглядати конфлікти з погляду статусу учасників, то їх можна умовно поділити на горизонтальні, які відбуваються між рівними за статусом учасниками, і вертикальні, що відбуваються між представниками різних статусів, на кшталт керівник – підлеглий. Особливості горизонтальних і вертикальних конфліктів зумовлені різними вихідними можливостями сторін, до яких вони можуть вдаватися при відстоюванні власних позицій. І якщо в горизонтальних конфліктах учасники рівні, то, відповідно, не наділені якимись особливими статусними важелями впливу на опонента, до яких можуть вдатися, наприклад, учасники вертикальних конфліктів. Зокрема, вертикальний конфлікт керівника із підлеглим не виключає можливості застосування керівником своїх владних повноважень для примусу підлеглого поступитися його позицією. Не станемо вдаватися в етичні аспекти використання таких важелів влади, однак вихідна нерівність вертикальних конфліктів ставить їх учасників у нерівні умови та призводить до неможливості застосувати той арсенал засобів конфліктної взаємодії, до якого люди можуть удаватися, перебуваючи в горизонтальних відносинах рівності. Однак та-

кий розподіл досить умовний, тому що люди, які вступають у конфліктну взаємодію, можуть одночасно бути носіями різних статусів, відповідно до розмаїття своїх соціальних ролей. Наприклад, два працівника, що перебувають у формально рівних статусах, однак один з них є родичем високопосадовця, не обов'язково будуть перебувати в горизонтальному конфлікті, адже в одного з учасників є більше важелів впливу на опонента. Конфлікт між керівником і підлеглим не обов'язково односторонній по вертикалі, виходячи з їхніх формальних посад, якщо, наприклад, підлеглий є родичем очільника профільного міністерства і може вплинути на самого керівника. Так само на нерівність можуть впливати і неформальні відносини підлеглих, і матеріальний статок учасників, і інтелектуальний потенціал, і досвід, і кастова приналежність, а також багато інших факторів, які надають переваги одній зі сторін конфлікту над опонентом. Отже, при наданні допомоги в розв'язанні таких статусних конфліктів слід звертати увагу на справжні витoki проблемної ситуації. І якщо вони стосуються питань субординації чи виконавської дисципліни, то мають передбачати застосування владних повноважень відповідно до посадових і функціональних обов'язків. Однак у разі, коли суперечності виникають у професійних або побутових сферах, але не стосуються статусно-рольових позицій учасників, необхідно на момент розв'язання проблемної ситуації нейтралізувати ті важелі впливу, які порушують рівність сторін та їхніх можливостей аргументовано відстоювати свої погляди.

Продовжуючи аналіз конфліктів, зазначимо, що, незважаючи на їхню природу й незалежно від їхніх різновидів, вони завжди мають складники, без яких їх існування неможливе. До них належать:

➤ учасники конфлікту, тобто суб'єкти, що є носіями альтернативних мотивів поведінки. Якщо йдеться про внутрішньоособистісний конфлікт, то суб'єктом конфлікту є окрема особистість, у свідомості якої відбувається зіткнення альтернатив; у ситуації міжособистісних конфліктів учасниками стають окремі

люди зі своїми несумісними мотивами, а у випадку макросоціальних конфліктів – соціальні групи;

- причини виникнення як наявність несумісних альтернатив;
- усвідомлення конфліктної сутності протиріччя, яке спонукає до необхідності його усунення;
- цілеспрямована активність та емоційна забарвленість дій, спрямованих на усунення протиріччя.

У свою чергу, будь-який конфлікт містить певні компоненти.

1. *Пізнавальний компонент*, що полягає в усвідомленні протиріччя суб'єктом конфлікту, на підставі чого формується суб'єктивне уявлення про несумісність наявних позицій і спонукає до пошуку шляхів її усунення.

2. *Емоційний компонент* конфлікту виявляється як насичений афективний фон, що супроводжує активні дії з усунення суперечності. Тут слід зазначити, що на суб'єктивному рівні будь-яка суперечність, яка загрожує можливості людини задовольнити свої мотиви, сприймається як фрустратор. Фрустрація, через свою загрозу для індивіда сутність, викликає більший або менший емоційний відгук, що зумовлює афективну забарвленість переживань навіть у зовні безпечних ситуаціях суто інтелектуальних дискусій. Адже будь-яка суперечлива позиція, що заважає навіть інтелектуальним побудовам людини, сприймається нею як загроза її власній свободі та цілісності, а альтернативна позиція розпізнається як загроза, що викликає емоційне збудження невдоволеності. Тому вважається, що в разі, коли суб'єкти протидіють, але не переживають негативних емоцій, або переживають негативні емоції, але не протидіють, ідеться не про конфлікт, а про передконфліктну ситуацію.

3. *Вольовий компонент конфлікту* виявляється в активності, спрямованій на усунення перешкод для реалізації власних мотивів. Таке усунення перешкод може набувати форм як цілеспрямованих зусиль інтелектуального відстоювання власної позиції в ході аргументованої дискусії, так і дій з фізичного усунення носія загрози своїй цілісності (знищення опонента). Зазвичай

вольовий компонент конфліктної активності виявляється в різних варіантах дій, зокрема:

а) нейтралізуючі дії, спрямовані на блокування цілей і намірів опонента;

б) дії, спрямовані на зниження ймовірності або ефективності конфліктної поведінки опонента;

в) дії, спрямовані на досягнення контролю над опонентом;

г) дії, що завдають шкоди або знищують опонента (або його позицію).

Конфлікт, як і будь-який соціальний чи психологічний феномен, має ознаки, наявність яких визначає його сутність. Залежно від ракурсу розгляду феномена конфлікту різні автори виокремлюють такі його ознаки.

Г. В. Ложкін та Н. І. Повякель до ознак конфлікту відносили різноспрямованість сил, поле взаємодії цих сил і суб'єктів конфліктної взаємодії.

О. М. Бандурка та В. А. Друзь серед основних ознак виділяли наявність протиріч, зіткнення несумісних поглядів у формі активного протиборства сторін і негативні емоційні стани.

С. В. Кудрявцев до ознак конфлікту відносив усвідомлення конфліктного характеру наявного протиріччя та деструктивні дії, що порушують функціонування об'єкта впливу.

С. М. Ємельянов виділяв серед основних ознак конфлікту наявність у суб'єктів взаємодії протилежно спрямованих мотивів чи суджень, а також стан протиборства між ними.

Узагальнюючи викладене, до основних психологічних ознак конфлікту варто віднести:

1. Усвідомлення суб'єктами наявності несумісного протиріччя. Для того, щоб конфлікт був усвідомленим, необхідний інцидент, за якого одна зі сторін стає фрустратором інтересів іншої. Звісно, таке протиріччя може бути об'єктивним або уявним, однак на суб'єктивному рівні воно все-одно оцінюється як непереборне та фруструюче.

2. Активне протиборство, спрямоване на нейтралізацію фрустратора.

3. Емоційне забарвлення конфронтаційної активності.

При аналізі ознак конфлікту слід докладніше зупинитися саме на емоційному компоненті через те, що афективна, когнітивна і поведінкова сфери безпосередньо пов'язані між собою, а будь-який емоційний сплеск призводить до суттєвого звуження когнітивної сфери особистості, що обмежує її здатність як адекватно сприймати ситуацію, так і керувати власною поведінкою. Під впливом афективного забарвлення виникають ускладнення усвідомлення справжніх причин конфлікту, його змісту, аргументів опонента, а отже, суттєво обмежується здатність до конструктивного розв'язання протиріччя. Емоційний фон конфлікту породжує низку негативних наслідків, які порушують цілеспрямовану продуктивну поведінку людини, зокрема:

- імпульсивні дії, коли поведінкові акти продиктовані не усвідомленими рішеннями, а вчиняються під впливом негативних емоцій (страху, роздратованості, паніки, гніву тощо);

- поверхневність оцінок, коли дії ґрунтуються не на всебічному аналізі всіх сторін наявного протиріччя, а на першому враженні, що часто призводить до непродуманих і хибних оцінок, рішень та вчинків;

- включення механізмів стереотипного сприйняття та суджень, коли людина неспроможна адекватно оцінювати ситуацію, що викликає активність її неусвідомлених примітивних поведінкових агресивних настанов на основі шаблонів соціальних стереотипів, упереджень чи забобонів;

- надмірна нервово-психічна астенизація, коли через виснажливий характер конфліктних переживань відбувається суттєве перевиснаження, що зумовлює нездатність до продуктивної поведінки;

- тотальність негативного емоційного забарвлення не лише безпосередньої проблемної ситуації, а й перенесення конфліктних настанов на інші сфери стосунків та взаємодії, коли привід уже стає другорядним порівняно з негативним упередженим ставленням до суто особистісних характеристик опонента.

Такі негативні наслідки неконтрольованого емоційного забарвлення поведінки призводять до втрати самоконтролю й само-

владання, а сприйняття конфліктного змісту проблемної ситуації набуває загального фруструючого характеру. Це породжує кризові стани і стресові переживання, результатом чого стають небезпечні афективні вияви, починаючи від актів аутоагресії при внутрішньоособистісних конфліктах і закінчуючи фізичним насильством щодо опонента при міжособистісних конфліктах.

Поведінка в конфлікті визначається тими образами проблемної ситуації, які виникають як когнітивні утворення на тлі емоційного забарвлення. Тому чим меншим є рівень емоційного фону, тим адекватнішими будуть когнітивні образи й уявлення як про саму суперечливу ситуацію, так і про адекватні шляхи її розв'язання.

Виділяють такі варіанти усвідомлення конфліктної ситуації:

- адекватне розуміння змісту й сутності конфлікту сторонами;
- частково усвідомлений зміст конфлікту, забарвлений певним суб'єктивізмом сторін;
- неусвідомлений зміст конфліктної ситуації, коли сторони ще не розуміють об'єктивно існуючих протиріч або ж ігнорують їх;
- тлумачення об'єктивно нейтральної ситуації як конфліктної, що часто виникає, коли сторони починають конфлікт без реальної підстави через непорозуміння й уявні суперечності або провокують конфлікт із незначного чи об'єктивно нейтрального приводу для розв'язання раніше накопичених суперечностей.

На рівні когнітивних образів, що виникають у суб'єктів, залежно від проблемної ситуації та емоційного фону уявлення можна поділити за такими ознаками, які й визначають адекватність/неадекватність обраної лінії поведінки в конфлікті:

1. Уявлення суб'єктів конфлікту про себе, свої можливості, цілі та мотиви.

2. Уявлення суб'єктів конфлікту про опонента, його можливості, цілі та мотиви.

3. Уявлення суб'єктів конфлікту про об'єктивні умови, за яких відбувається взаємодія. Сюди відносять не тільки час і місце конфлікту, але й можливість втручання третіх осіб та інші зовнішні обставини, що можуть суттєво вплинути як на перебіг, так і на результат розв'язання конфлікту.

Чим адекватнішими є ці три групи уявлень, тим більш виваженими стають рішення сторін, а отже, і обрання шляхів розв'язання проблемної ситуації. Це зумовлене тим, що часто уявний образ ситуації, а не реальне протиріччя породжує конфліктну поведінку. Тому при розв'язанні конфліктної ситуації слід, перш за все, нейтралізувати хибні уявлення, що можуть виникати під впливом емоційного забарвлення в учасників конфлікту. Завдяки цьому відбудеться як переосмислення проблемної ситуації, так і усвідомлення адекватності власної поведінки учасниками конфлікту.

За умовами перебігу конфлікт може розглядатися в таких аспектах:

1. *Просторово-часові умови перебігу конфлікту*, що визначаються місцем і часом, за яких він відбувається. Цей параметр зумовлює зовнішні обставини, які можуть бути пов'язані з такими, що сприяють або, навпаки, перешкоджають розв'язанню протиріччя. Якщо місце або час не дають можливості учасникам конфлікту докладно розібратися із проблемною ситуацією, то конфлікт може бути відтермінований у часі. Наприклад, перебування учасників конфлікту на роботі, коли вони не можуть при сторонніх з'ясувати свої відносини, або взагалі у різних місцях, коли вони вимушені спілкуватися по телефону, обмежує можливість налагодження між ними психологічного контакту й ускладнює пошук порозуміння.

2. *Соціальні умови*, до яких можна віднести соціально-рольові, посадові чи статусні відносини, а також гендерні, вікові та інші соціально-демографічні характеристики учасників конфлікту. Вони можуть визначатися сферою соціальних відносин, які актуалізуються в конфлікті, особливо коли стосуються реалізації очікувань відповідних соціальних груп, наприклад сімейних або службових відносин.

3. *Соціально-психологічні умови*, до яких можна віднести соціально-психологічний клімат і психологічну сумісність членів групи, у якій виник конфлікт, а також інші чинники, які слід враховувати при його розв'язанні. Сюди також можна віднести

впливи третіх осіб, які можуть залучатися або втручатися в конфлікт і тим впливати на його перебіг.

4. *Індивідуально-психологічні умови*, що впливають на виникнення та перебіг конфлікту, можна поділити на такі:

1) Особистісні якості, що поділяються за такими параметрами:

а) конфліктогенністю:

➤ ті, що визначають схильність до конфліктної поведінки (конфліктність, агресивність, імпульсивність, нетерпимість);

➤ ті, що сприяють припиненню конфлікту (толерантність, самовладання, урівноваженість, поміркованість);

б) за походженням:

➤ психологічного походження (особливості темпераменту, характеру, соціально-психологічні настанови й цінності, ставлення до опонента, компетентність у спілкуванні);

➤ соціального походження (виховання, умови життя та діяльності, загальний рівень культури).

2) Ситуативні психологічні стани, які поділяють на:

а) такі, що сприяють ескалації конфлікту (виснаження, роздратованість, гнів, страх, розгубленість);

б) ті, що полегшують пошук шляхів розв'язання проблемної ситуації (спокій, піднесення, впевненість тощо).

При розв'язанні конфлікту завжди необхідно враховувати ці умови, оскільки, як стає зрозумілим з їх змісту, вони або стають чинниками загострення конфлікту, або, навпаки, полегшують його розв'язання. Яскравим прикладом може бути поведінка демонстративного типу особистості в конфліктній ситуації. Коли людина віч-на-віч з опонентом, то вимушена відстоювати свою позицію, зважаючи тільки на його реакції, натомість у ситуації, коли присутні треті особи, така особа намагається вплинути на них, справляючи вигідне для себе враження. І якщо наодинці людина, хоч і з небажанням, може визнати правоту опонента, то при сторонніх вона буде намагатися "зберегти обличчя", через що не визнаватиме своєї неправоти.

Як і будь-який процес соціальної взаємодії, конфлікт можна розкласти на певні етапи. Звісно, така етапізація досить умовна,

адже конфлікт є плинним і динамічним явищем. Однак для фундаментального розуміння його психологічних закономірностей слід розуміти їхнє місце та логіку послідовності. Для цього розглянемо основні етапи динаміки конфлікту.

Перший етап – виникнення конфліктної ситуації. На цьому етапі виникають об'єктивні протиріччя, які загрожують згодом призвести до зіткнення. Тут варто розглядати такі елементи:

- витоки конфлікту – накопичені нерозв'язані протиріччя, часто віддалені в часі від інциденту, однак вони стають передумовою подальшого зіткнення позицій сторін;

- причина конфлікту – сутність протиріччя, яке може призвести до зіткнення інтересів сторін;

- каталізатор конфлікту – конкретна обставина, яка запускає усвідомлення сторонами суперечливості характеру наявного протиріччя;

- привід конфлікту – суперечність, яка цілеспрямовано використовується ініціатором конфлікту для переходу до активних дій;

- прецедент – чинник з попереднього досвіду конфліктної поведінки в аналогічній ситуації, який визначає готовність людини до конфліктного протистояння за даних обставин, навіть за наявності альтернатив безконфліктного розв'язання суперечності;

- інцидент – ситуація, що штовхає сторони (або одну зі сторін) до початку конфліктного протистояння;

- усвідомлення ситуації як конфліктної, що запускає механізм прийняття рішення про стратегію подальшої поведінки (уникнення ескалації або, навпаки, готовність до активного протистояння).

Слід розрізняти ці поняття, оскільки вони мають суттєві відмінності й визначають подальший розвиток конфлікту, а також шляхи його розв'язання. Причина конфлікту може бути ситуативно зумовлена протиріччям, що виникло тут і тепер, або тривалим накопиченням суперечностей, які не отримали своєчасного розв'язання, і тоді будь-яке, навіть несуттєве протиріччя може спровокувати конфлікт. У другому випадку слід шукати віддалені в часі витоки конфлікту і розв'язувати насамперед їх, а не конк-

ретну ситуативну причину, що стала просто приводом, який сторони використовують для розрядки накопиченого невдоволення.

Аналогічно слід розрізняти причину та каталізатор конфлікту, оскільки причина, доки вона не усвідомлюється сторонами, може й не призвести до протиборства, якщо своєчасно буде усунута або зникне за природним перебігом обставин. Каталізатор же є стимулом, що запускає механізм усвідомлення сторонами (або принаймні однією зі сторін) неприйнятності протиріччя, яке виникло. Каталізатор також ще не означає обов'язкового протиборства, адже на підставі усвідомлення конфліктогенного характеру протиріччя сторони можуть відмовитися від ескалації конфлікту, наприклад шляхом його уникнення.

Якщо ж усвідомлення конфліктної ситуації актуалізує прагнення до активного відстоювання своєї позиції, то вона стає інцидентом і спонукає до протиборства. Тут доречно наголосити на відмінності інциденту і приводу конфлікту, адже привід зазвичай спеціально віднаходиться зацікавленою стороною й може виникнути навіть із несуттєвого протиріччя.

Що ж стосується прецеденту, то це психологічна готовність особи до конфліктного реагування на певне протиріччя, яка сформувалась як стереотипізована на основі власного попереднього досвіду поведінки за аналогічних умов. Наприклад, деякі люди, обтяжені проблемами самоствердження, можуть спокійно реагувати на всі протиріччя, якщо вони не торкаються їхньої гідності, яку вони, на основі минулого досвіду, звикли відстоювати за будь-яку ціну. Тому протиріччя, у якому вони розпізнають потенційну загрозу їхньому самолюбству, стає для них прецедентом і запускає механізм захисного конфліктного протиборства.

Другий етап – ескалація та апогей конфлікту – активне протиборство сторін у різних формах. Якщо особи на основі усвідомлення конфліктної сутності протиріччя приймають рішення про готовність до активного відстоювання власних позицій, то починається ескалація конфлікту. Ескалація має гострий емоційний характер і відрізняється високим ступенем напруженості учасників. Особи реалізують обрану стратегію конфліктної вза-

емодії та докладають зусиль щодо захисту власної цілісності, яку ототожнюють із відстоюванням своєї позиції.

Стадія ескалації конфлікту має внутрішню динаміку.

1. Поступове посилення позицій учасників за рахунок докладання все активніших зусиль, а також за рахунок досвіду протистояння.

2. Накопичення розбіжностей, які вбачають учасники у взаємних поглядах, що поглиблює відчуття неподоланності початкової проблемної ситуації.

3. Загострення емоційної напруги, що може здійснювати як мобілізуючий, так і дезорганізуючий вплив на поведінку учасників.

4. Зростання активного протистояння зі зміною стилю спілкування й усієї взаємодії, особливо якщо до протистояння залучаються треті особи.

5. Зміна ставлення до проблемної ситуації та конфлікту загалом, що визначає перехід до наступного етапу – розв'язання проблемної ситуації. Залежно від обставин на цьому етапі сторони готові до пошуку виходу із суперечної ситуації всіма доступними та прийнятними для них шляхами (починаючи від рішення про початок переговорів і закінчуючи фізичним усуненням опонента як носія альтернативної позиції).

Третій етап – завершення конфлікту. Деякі автори називають його *стадією розв'язання конфлікту*, хоча не завжди конфлікт на цьому етапі розв'язується. Наприклад, якщо одна сторона знищила опонента, то про розв'язання протиріччя тут не йдеться, так само як і в ситуації втручання третьої особи, яка примусово заборонила сторонам продовжувати конфлікт, через що він припинився, однак суперечності залишилися нерозв'язаними. На підставі цього виділяють такі варіанти завершення конфлікту:

1. Природне завершення:

а) якщо сторони розв'язали протиріччя;

б) якщо зникла причина конфлікту і він самостійно згас.

2. Примусове завершення:

а) якщо керівним наказом сторонам заборонено продовжувати конфлікт;

б) якщо одна зі сторін примусово нейтралізувала опонента.

3. Остаточне розв'язання конфлікту, коли причина протиріччя усунена.

4. Часткове розв'язання, коли долається суто конфліктна поведінка, проте причина не усунена і конфлікт може відновитися пізніше. Часткове розв'язання може бути:

а) Через примусове припинення конфлікту самими учасниками. Однак якщо залишилося невдоволення, то воно може згодом призвести до нового спалаху конфлікту.

б) Через примусове припинення конфлікту третьою стороною, наприклад керівником учасників конфлікту або судом, який адміністративними засобами заборонить продовжувати суперечку. Проте й такий спосіб має тимчасову результативність, адже якщо у сторін залишилися нерозв'язані актуальні потреби, то вони знайдуть нові приводи для продовження протистояння.

в) Через компроміс. Компроміс є системою взаємних поступок, коли одна сторона готова відмовитися від певних інтересів за умови, що опонент піде на рівнозначні поступки. При цьому сукупність вимушених поступок не дає повного задоволення прагнень сторін, що може з часом призвести до відновлення конфлікту. Тому розв'язання конфлікту шляхом компромісів може використовуватися як тимчасовий засіб припинення конкретного ситуативного протистояння з тим, щоб згодом, за сприятливіших обставин, можна було повернутися до проблемного питання та остаточно його розв'язати.

г) Через підкорення однією стороною свого опонента за умови, що той не прийняв її позиції й залишився зі своїми переконаннями. Така поступка без прийняття позиції іншої сторони може бути тактичним відходом опонента для зайняття ним із часом вигідніших позицій і відновлення протистояння.

Звісно, усіх варіантів часткового розв'язання конфліктної ситуації може бути безліч, однак навіть із наведених прикладів

стає очевидним, що такий варіант неостаточний і містить ризик відновлення протиборства, що слід урахувати при пошуках подальших шляхів розв'язання проблемної ситуації. Адже за нормальних, цивілізованих обставин остаточне розв'язання конфлікту відбувається завдяки:

- зміні об'єктивної конфліктної ситуації, наприклад втраті актуальності чи інтересу до теми суперечності для сторін або ж узагалі зникненню протиріччя;

- шляхом трансформації образів ситуації в суб'єктів взаємодії, коли сторони, зваживши на всі втрати й переваги, переоцінюють значущість протиріччя, його вплив на їхні подальші взаємини й переосмислюють взаємні аргументи;

- прийняттю сторонами рішення, яке задовольняє інтереси всіх учасників.

У такому разі конфлікт зникає й небезпека його відновлення мінімізується.

При розв'язанні конфлікту залежно від ситуації можуть обиратися різні тактики, зокрема:

1. *Розв'язання конфлікту з урахуванням його сутності та змісту.* У такому підході необхідно аналізувати не лише ситуативну причину конфлікту, а також його витoki, які можуть бути неочевидними на перший погляд. На підставі цього з'ясовуються всі інтереси та позиції сторін, а також справжні, у тому числі приховані, мотиви конфліктного протистояння.

2. *Розв'язання конфлікту з урахуванням усвідомлення сторонами взаємних позицій.* Часто виникають ситуації, коли сторони, не розуміючи того, відстоюють одне й те саме, однак ілюзія протиріччя виникає через те, що вони називають однакові речі різними словами. Бувають також інші ситуації, коли одна зі сторін могла б прийняти позицію опонента й усвідомила б свою неправоту, якщо б зрозуміла його аргументацію. У такому разі для розв'язання протиріччя необхідно знизити емоційний фон, який заважає сторонам розуміти одна одну, і з'ясувати всі позиції та аргументи.

3. *Розв'язання конфлікту з урахуванням його можливих наслідків.* Якщо в результаті протиборства можуть зруйнуватися позитивні взаємини учасників, які вони цінують, то сторони мають зрозуміти, що вони втрачають у разі продовження протиборства і що одержують у разі розв'язання проблемної ситуації.

4. *Розв'язання конфлікту на основі етичних чи професійних традицій взаємодії.*

За усвідомлення сторонами готовності до пошуку виходу з конфлікту вони переходять до відповідних дій, спрямованих на розв'язання наявного протиріччя. Обрання тієї або іншої моделі поведінки в конфлікті визначається такими чинниками:

1. Характером дій, до яких сторони готові в даній конфліктній ситуації, серед яких, зокрема, виділяють:

- наступальні, коли особа повністю ігнорує інтереси опонента заради ствердження своєї позиції;
- оборонні, якщо особа зацікавлена суто в просуванні власної позиції, однак не прагне усунути позицію опонента;
- нейтральні, які характеризуються незацікавленістю особи в конфлікті, через що вона готова ігнорувати як інтереси опонента, так і власні позиції.

2. Ступенем активності сторін у відстоюванні позицій, що можна розглядати в таких формах:

- активні, коли особа готова докласти максимум зусиль для досягнення власної мети;
- пасивні, які характеризуються відстороненістю та вичікуванням вигідніших або сприятливіших обставин для досягнення своїх цілей;
- ініціативні, коли особа стає ініціатором конфлікту або провокує його;
- захисні, що здійснюються особою у відповідь на перші кроки конфліктного зазіхання на її інтереси з боку опонента, який є ініціатором конфлікту.

3. Спрямованістю активності конфліктуючих, яку розрізняють залежно від об'єкта:

- спрямовані на опонента, коли сторони зосереджують зусилля на свого опонента при відстоюванні власних позицій;
- спрямовані на третіх осіб, якщо учасники намагаються залучити сторонніх людей для власної підтримки чи провокують серед третіх сторін інші конфлікти;
- спрямовані на себе, коли учасник конфлікту намагається змінити свої вихідні позиції або стримувати власну деструктивну поведінку заради припинення суперечностей.

Залежно від обрання сторонами конфлікту певної моделі поведінки виникають різні варіанти розвитку їхньої подальшої взаємодії:

- відмова від подальшої ескалації протистояння й ліквідація конфронтації заради взаємного примирення та збереження взаємних позитивних відносин;
- розв'язання конфлікту завдяки прийняттю однією стороною правоти іншої;
- розв'язання конфлікту шляхом спільної відмови сторонами від вихідних конфронтаційних позицій і спільного пошуку альтернативного способу розв'язання протиріччя, що задовольняє всіх учасників;
- послаблення конфлікту за допомогою взаємних компромісних поступок з тим, щоб згасити руйнівні вияви протистояння й остаточно розв'язати проблемну ситуацію з часом.

Обрання того або іншого варіанта поведінки в конфлікті зумовлене взаємодією у свідомості кожного учасника конфронтації параметрів, які К. Томас визначав так:

- наступальність, тобто наполегливість у реалізації власних інтересів;
- кооперативність як здатність урахувати інтереси опонента.

На основі співвіднесення цих основних параметрів К. Томас створив двовимірну модель типів поведінки людей у конфліктних ситуаціях, які можна назвати також *стратегіями конфліктної взаємодії*. До них належать:

1. Суперництво (конкуренція) – виникає за максимальної наступальності й мінімальної кооперативності та виражається у прагненні домогтися своїх інтересів усупереч іншому.

2. Пристосування – виникає за максимальної кооперативності й мінімальної наступальності, що означає жертвування власними інтересами заради іншого.

3. Компроміс – виникає за середніх показників кооперативності й наступальності та виявляється в готовності до взаємних поступок заради одержання часткового виграшу.

4. Уникнення – виникає за мінімальних показників кооперативності й наступальності, коли особа не бажає ані відстоювати свої інтереси, ані поступатися ними, ураховуючи інтереси опонента, а намагається просто вийти із взаємодії.

5. Співпраця – виникає за максимальних показників кооперації й наступальності, коли учасники готові знайти такі альтернативні рішення, навіть відмінні від їхніх вихідних позицій, які б повністю задовольняли інтереси обох сторін.

Не можна казати, що якісь зі стратегій ефективні, а якісь такими не є. Усе залежить від конкретної ситуації та позицій учасників. Наприклад, суперництво як відкрита конфронтація шляхом просування власної позиції та нівелювання позиції опонента доречно тоді, коли сторона точно впевнена, що її позиція надасть змогу розв'язати проблему, а позиція опонента призведе до негативних наслідків. Так, якщо батьки бачать, що їхня дитина бажає засунути цвях у електророзетку, то не стануть шукати компромісів чи йти на поступки, адже розуміють, що їхня позиція, яка полягає в категоричній забороні такого нерозумного бажання, однозначно правильна, а інша призведе до трагічних наслідків. Прикладом недоцільного виявлення суперництва є ситуація, коли сторона наполягає на своїй позиції суто принципово, незважаючи на об'єктивну неправоту. Можна навести приклади позитивних і негативних виявів для будь-якої із зазначених стратегій конфліктної взаємодії, тому, в ідеалі, компетентний комунікатор повинен володіти всіма стратегіями та розуміти ситуації, у яких доречно застосовувати ту або іншу модель поведінки.

Для розв'язання проблемної ситуації (конфлікту) найефективнішими є такі кроки:

1. Попередження розвитку і накопичення відмінностей в оцінках, поглядах і судженнях учасників конфлікту. Завдяки цьому дискусія обмежується конкретним протиріччям і не переноситься на інші теми, адже досить часто сторони замість обговорення проблеми переходять на особистості та згадують проблеми, які виникали раніше, однак безпосередньо не торкаються даної конфліктної ситуації. Такий крок дозволяє зосередитись на продуктивному розв'язанні конкретного питання, не відволікаючись на непродуктивні теми та взаємні звинувачення.

2. Переведення конфлікту з емоційного на інтелектуальний рівень. Як зазначалося вище, сторони сприймають аргументи опонента як посягання на власні інтереси, а отже, і на самого себе, що викликає емоційне обурення. Якщо ж сторони усвідомлюють, що проти них жодних зазіхань немає, а є нагальна необхідність розв'язати спільними зусиллями певне протиріччя, то вони заспокоюються. Особливо доцільні тут демонстрація поваги, позитивного ставлення до опонента і прагнення не нашкодити міжособистісним взаєминам. По мірі усунення "образу ворога" сторони заспокоюються, завдяки чому здатні розважливіше обмірковувати ситуацію на раціональному рівні.

3. Досягнення розуміння взаємних позицій і аргументів. Коли сторони здатні спокійно сприймати інформацію й осмислювати доводи опонента, їм легше знайти порозуміння й точки збігу їхніх позицій. Часто спроможність почути та зрозуміти опонента допомагає стримати конфлікт, особливо в ситуаціях, коли сторони усвідомлюють, що мали на увазі те саме, просто називали по-різному, або, зваживши взаємні аргументи, починають бачити їхню доказовість і готові приймати їх до уваги.

4. Трансформація мотивів конфронтаційного протистояння у мотиви пошуку згоди, коли вихідна позиція сторін "Я проти тебе" змінюється на позицію "Ми разом проти проблеми". У такому разі сторони перестають убачати у своїх опонентах загрозу, а починають сприймати їх як соратників, спільними зусиллями з

якими можна найкраще розв'язати проблемну ситуацію. Позитивне ставлення сприяє співпраці в пошуку виходу з протиріччя або шляхом визнання однією стороною правоти іншої та відмови від власних помилкових вихідних переконань, або шляхом двосторонньої відмови учасників від своїх вихідних позицій з метою пошуку альтернативного рішення, яке максимально задовольнить їхні інтереси.

При обговоренні проблемної ситуації доцільно ретельно проаналізувати всі можливі її ракурси та інтереси кожного з учасників. Є. Мелібруда запропонував техніку взаємодії сторін у конфлікті, яка сприяє відкритому й відвертому спілкуванню, що створює умови для конструктивного обміну думками. Для цього сторони взаємодії мають послідовно висловити свої думки з таких питань:

1. Що б я хотів зробити для розв'язання конфлікту?
2. Чого я чекаю від опонента?
3. Що я збираюся робити, якщо опонент удасться до протиставлення?
4. На які наслідки я очікую?

Наслідки слід оцінювати за такими ракурсами:

- а) очікування від задоволення моїх потреб;
- б) наслідки від незадоволення моїх потреб;
- в) наслідки, які можуть бути руйнівними для наших відносин з опонентом у разі подальшої ескалації конфлікту.

Обговорення дозволяє визначити послідовність поведінки, спрямованої на розв'язання проблемної ситуації, і передбачає перехід до реалізації таких заходів:

1. Визначення основної проблеми сторонами в процесі обговорення, для чого треба відповісти на такі запитання:
 - а) Як я сприймаю проблему і які наші дії призвели до виникнення конфлікту?
 - б) Як партнер бачить проблему і які, на його думку, дії сторін призвели до конфлікту?
 - в) Чи відповідає поведінка кожного наявній ситуації?
 - г) Як можна повно описати всі ракурси спільної проблеми?
 - д) У яких питаннях ми солідарні?

2. Визначення справжньої причини й витоків конфлікту, для чого сторони аналізують таке:

- а) З'ясувати, що в діях партнера здається неприйнятним.
- б) Зрозуміти, які мої дії неприйнятні для партнера.
- в) Визначити, що саме стало причиною конфлікту.

3. Пошук можливих шляхів розв'язання конфлікту:

- а) Що я міг би зробити для розв'язання конфлікту?
- б) Що міг би зробити мій партнер?
- в) Які наші спільні цілі й цінності, заради яких треба знайти вихід?

4. Взаємодія при спільному розв'язанні конфлікту:

- а) Визначення імовірних наслідків кожного з можливих шляхів подолання конфлікту.
- б) Обговорення дій, спрямованих на досягнення намічених цілей.
- в) З'ясування тих способів розв'язання конфлікту, які можуть задовольнити інтереси обох сторін.

5. Реалізація наміченого способу розв'язання конфлікту спільними зусиллями в ході взаємодії з дотриманням обраного плану.

6. Оцінювання результату й ефективності спільних зусиль, докладених для подолання конфлікту.

Така техніка раціонального подолання протиріч досить продуктивна і може бути ефективно застосована учасниками конфлікту, якщо вони зацікавлені в розв'язанні проблемної ситуації та збереженні їхніх взаємин. Ця тактика може застосовуватися й соціальними працівниками та психологами, які надають допомогу клієнтам у розв'язанні ними конфліктної ситуації.

Допомога соціальних працівників чи психологів у розв'язанні конфлікту може надаватися в таких формах:

1. Директивна модель, що передбачає прийняття фахівцем на себе всієї ініціативи та відповідальності за рішення щодо розв'язання конфлікту. Учасники стають пасивною стороною, яка повністю покладається на дії фахівця. Однак якщо така модель може бути прийнятною при арбітражному розгляді конфлі-

кту інтересів сторін у суді, то для соціальних працівників та психологів ця форма допомоги часто недоцільна. Це пояснюється тим, що сторони не набувають нового власного досвіду подолання конфліктних ситуацій, через що будуть схильні знов і знов відтворювати непродуктивні форми взаємодії. Окрім того, у разі незадоволеності досягнутим результатом сторони будуть звинувачувати не себе за пасивність, а фахівця, який узяв таку відповідальність. Прикладом може бути ставлення конфліктуючих сторін до судових рішень, які начебто мають бути об'єктивними й не викликати подальших суперечок, проте часто якась зі сторін подає апеляцію до вищої судової інстанції для перегляду рішень нижчої інстанції на власну користь.

Тому, навіть якщо фахівець і надає певні поради, він має допомогти сторонам усвідомити їхній зміст і обрати ті, які найбільш доречні особисто для них за даних обставин. Тоді сторони розумітимуть зміст консультативних порад і прийматимуть на себе відповідальність за свої подальші дії на основі прийняття або ігнорування рекомендацій фахівця.

2. Недирективна модель надання допомоги виходить із позицій, що фахівець, перш за все, повинен максимально активізувати внутрішні ресурси учасників конфлікту, щоб вони навчилися далі самостійно врегульовувати конфліктні відносини. Метою недирективної моделі допомоги є зміцнення віри сторін у спроможність самостійно знайти порозуміння та подолати актуальне протиріччя. Фахівець не намагається ліквідувати труднощі й не дає готових порад, адже не може прожити життя за своїх клієнтів. Він допомагає сторонам навчитися дивитися на ситуацію з різних ракурсів, керувати власною поведінкою в процесі взаємодії та сприймати свого опонента так, щоб можна було самостійно знайти вихід із проблемної ситуації як у конкретному випадку, так і в подальшому житті. Така модель передбачає, перш за все, формування конфліктологічної освіченості сторін щодо способів конструктивної поведінки, а також їхнє наснаження, спрямоване на підсилення віри в себе та власні можливості.

Надання допомоги соціальним працівником або психологом має певні особливості, які відрізняють цю діяльність від заходів, до яких удаються безпосередні учасники конфлікту, коли самостійно намагаються розв'язати проблемну ситуацію. Зокрема, втручання фахівця в конфліктну ситуацію передбачає більший спектр заходів, до яких В. В. Бойко та О. Г. Ковальов відносять:

- попередження конфлікту;
- управління конфліктом;
- прийняття оптимальних рішень у конфліктних ситуаціях;
- безпосередню участь у розв'язанні конфлікту.

У свою чергу, попередження конфлікту спрямоване на ранню діагностику потенційних конфліктогенних чинників і протиріч із метою їх профілактики на ранніх стадіях, доки вони не переросли у відкриту фазу протиборства. Зазвичай профілактика здійснюється на таких рівнях:

1. Індивідуальна профілактика – робота з потенційним учасником конфлікту з метою попередження його дій, які б спричинили виникнення конфлікту. Зокрема йдеться про такі напрями індивідуальної профілактики:

- спрямована на нейтралізацію конфліктогенних особистісних якостей шляхом надання відповідної психологічної допомоги (психокорекція агресивності, конфліктності тощо);
- спрямована на зміну особистісних позицій, які можуть суперечити позиціям інших потенційних учасників конфлікту (наприклад, коли заздалегідь фахівець бачить, що позиція однієї людини провокує незадоволення в інших).

2. Загальна профілактика – здійснюється в групах, колективах і спільнотах із метою:

- попередження конфліктів у групі шляхом ранньої діагностики внутрішньогрупових відносин (наприклад урахування психологічної сумісності при допомозі в організації ефективної взаємодії);
- попередження конфліктів у групі шляхом ранньої діагностики конфліктогенних чинників організаційної сфери (аналіз управлінських рішень керівництва, що можуть стати причиною

виникнення небезпечних протиріч у групі, або надання допомоги керівництву у виявленні деструктивних конфліктогенних впливів умов діяльності на колектив тощо);

➤ своєчасна профілактика деструктивних конфліктних відносин у колективі (допомога в поліпшенні соціально-психологічного клімату, тим-білдінгові заходи).

Організація профілактики конфліктів виходить із позицій, що в більшості випадків вони зумовлені конкретною проблемною ситуацією, яка певний час може не усвідомлюватися потенційними учасниками. Така передконфліктна ситуація передбачає профілактичні заходи, спрямовані на:

- попередження загострення протиріч;
- переформовування уявлень потенційних учасників з метою знецінення або відмови від вихідних позицій, які можуть вступити в суперечність;
- зміну взаємодії потенційних учасників шляхом їхнього завчасного роз'єднання.

У такому разі гальмується процес об'єктивації конфлікту завдяки мінімізації ймовірності усвідомлення потенційними учасниками конфліктної сутності можливого протиріччя. Проте таку профілактику не можна ототожнювати із простою заборонаю конфліктувати потенційним учасникам, адже, якщо сторони вже усвідомили ситуацію як суперечливу, то примусове стримування, без розв'язання проблемної ситуації, призведе до зростання психологічного напруження, що рано чи пізно трансформується у фазу активного протиборства.

Тому для завчасного прогнозування та попередження конфліктів у процесі діагностики фахівець повинен уміти визначати:

1. Наявність актуальної проблемної ситуації, породженої нерозв'язаними протиріччями чи неузгодженістю між людьми, що може призвести до виникнення конфлікту.

2. Наявність уже існуючої конфліктної ситуації й тенденції її розвитку. Досліджується глибина протиріч, рівень накопиченого незадоволення потенційних учасників, ймовірність зникнення причини протиріччя із часом природним шляхом тощо.

3. Потенційних учасників можливого конфлікту, їхні вихідні позиції, інтереси й мотиви, а також готовність до активного протиборства. Наприклад, конкретні люди часто вступають у суперечки, тому чергова проблемна ситуація стає черговим прецедентом, який традиційно викличе ескалацію конфліктного протистояння.

4. Імовірність виникнення конфлікту:

а) Між конкретними потенційними учасниками. Наприклад, конкретні потенційні учасники мають добрі відносини, тому спробують уникнути конфлікту, або навпаки, мають тривалі загострені відносини, отже, імовірність протистояння зростає.

б) За конкретних обставин, що склалися. Об'єктивна ситуація може сприяти або гальмувати виникнення конфлікту. Коли, наприклад, учасники колективу розуміють, що спільний успіх командної взаємодії залежить від злагодженості, вони будуть намагатися уникати ескалації конфлікту заради власних інтересів. Також слід аналізувати ймовірність виникнення інциденту, провокаційних дій з боку третіх сторін, зацікавлених у конфлікті.

Якщо конфлікт уже відбувся, то фахівці спрямовують допомогу на пошук шляхів його розв'язання. При цьому конкретними засобами розв'язання конфлікту можуть бути:

➤ Допомога в розв'язанні самої проблеми, що призвела до конфлікту. Надаючи допомогу, фахівець повинен пам'ятати, що витoki конфлікту можуть не збігатися із безпосередньою причиною або приводом і часто мають глибинний психологічний характер.

➤ Допомога в пошуку компромісу, який базується на взаємних розумних поступках. Фахівець повинен урахувати, що компроміс є тимчасовим заходом припинення конфлікту, який доречний у ситуації, коли немає можливості одразу й остаточно розв'язати протиріччя. Це потребує підготовки умов для повернення згодом до остаточного розв'язання проблемної ситуації.

➤ Амортизація протистояння шляхом поступового згладжування протиріч. Фахівець допомагає нейтралізувати деструктив-

ні поведінкові вияви, що виникають на емоційному тлі, з метою відновлення конструктивних раціональних форм взаємодії сторін при розв'язанні проблемної ситуації.

➤ Реалізація заходів, спрямованих на відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, аж до повного припинення стосунків між ними. Наприклад, у разі внутрішньогрупового конфлікту фахівець надає керівництву рекомендації щодо переведення учасників у різні структурні підрозділи; у разі сімейних конфліктів, що містять загрозу підопічним, фахівець допомагає жертві переселитися до когось із родичів або в соціальний притулок до розв'язання конфлікту.

При наданні соціальним працівником або психологом допомоги в розв'язанні конфлікту слід пам'ятати, що поведінка учасників може мати два основні вектори.

1. Конструктивна поведінка, що характеризується намаганням сторін розв'язати реально існуюче протиріччя на основі взаєморозуміння. Учасники стараються зрозуміти взаємні позиції й аргументи, на підставі чого шукають можливі варіанти розв'язання проблемної ситуації. У такій взаємодії допомога з боку фахівця спрямована лише на підтримку конструктивного спілкування і мінімізацію негативного впливу емоційних реакцій.

2. Деструктивна поведінка, що виявляється в намаганнях сторін будь-що відстояти власну позицію, не зупиняючись ні перед виявами агресії, ні перед спробами маніпулятивного впливу. Зазвичай деструктивна поведінка визначається активністю негативних настанов, серед яких Є. Мелібруда виділяв такі:

1. *Ілюзія власної шляхетності* – уявлення про те, що істина і справедливість лише на боці однієї сторони, а опонент порушує всі моральні норми своєю протидією.

2. *Пошук порошинки в оці іншого* – перебільшене уявлення про хибність і помилковість аргументів опонента при ігноруванні вад власної позиції.

3. *Подвійна етика* – коли власні дії сприймаються як припустимі, а аналогічні дії опонента оцінюються як недозволені та нечесні.

4. *Усе ясно* – небажання вислухати опонента через ілюзію розуміння на основі упередженого спрощення його аргументів та їх тлумачення на власну користь. Не дослухаючись до позиції опонента, людина апіорі переконана, що саме вона має правильне уявлення про проблемну ситуацію, наслідком чого стає зростання непорозуміння сторін, що заважає конструктивному виходу з конфлікту.

Вище неодноразово зазначалося, що при наданні допомоги клієнту, який перебуває в конфліктній ситуації, слід визначити всі явні та приховані конфліктогенні чинники. Ці чинники можуть бути зумовлені подіями минулого або конкретною ситуацією. Вони можуть бути відомі чи невідомі як самій особі, так і іншим учасникам конфліктної взаємодії. Тому при з'ясуванні цих усвідомлених і неусвідомлених сфер дуже корисним є визначення під час консультування основних просторів особистості, які Д. Лафт та Г. Інграм зображували у вигляді *Вікна Джохарі* (назва "Джохарі" пішла від скорочень імен авторів – Джозеф і Харрі).

Вікно Джохарі – це таблиця із чотирьох клітинок:

	Відоме мені	Невідоме мені	
Відоме іншим	ВІДКРИТА ЗОНА	СЛІПА ЗОНА	Відоме іншим
Невідоме іншим	ПРИХОВАНА ЗОНА	НЕВІДОМЕ	Невідоме іншим
	Відоме мені	Невідоме мені	

Кожен із чотирьох секторів Вікна визначається співвідношенням знань людини про себе та її сприйняття іншими, які слід діагностувати фахівцю для з'ясування явних чи прихованих, зовнішніх чи внутрішніх конструктів, що впливають на конфліктну поведінку особистості.

1. *Відкрита зона* – це те, що відомо і самій людині, і оточуючим. Це якості, риси характеру, звички, які схвалюються оточуючими й подобаються самій людині, через що вона їх не приховує та охоче демонструє. При аналізі ж причин конфлікту тут відбувається поєднання усвідомлених витоків проблемної ситуації, які людина усвідомлює сама і які відомі іншим.

2. *Прихована зона* містить усі прагнення, позиції, інтереси й цінності, які знає сама людина, однак приховує від оточуючих через сором, побоювання осуду або з інших міркувань. У конфліктній ситуації часто нездатність особи повідомити опоненту про приховане невдоволення або незгоду призводить до того, що інша сторона діє на власний розсуд, ігноруючи позицію людини через банальне незнання.

3. *Сліпа зона* включає знання та ставлення, відомі оточуючим, однак про які не знає сама людина. На цьому часто ґрунтуються плітки як джерело конфліктів, коли замість відкритого обговорення із самою людиною якихось неприйнятних для опонента сторін її особистості негативні враження нагромаджуються, доки не вибухнуть у відкритому протистоянні. При наданні допомоги необхідно дізнатися, які судження часто від оточуючих чула про себе людина, навіть якщо вона з ними не погоджувалась. За можливості консультування також її опонента, наприклад при роботі із сімейними парами, варто дізнатися про взаємні судження подружжя, які дозволять продіагностувати їхні "сліпі зони".

4. *Невідоме* містить усі витіснені зі сфери свідомості почуття, бажання, потреби й настанови, про які не знає ніхто, навіть сама людина, через їх неусвідомлений характер. Однак таке неусвідомлення не означає, що ці особистісні конструкти не можуть ставати конфліктогенними чинниками. При роботі з цією сферою фахівець повинен зосередитись на діагностиці утворень сфери несвідомого та наданні допомоги клієнту в перетворенні несвідомого в усвідомлене.

Для попередження міжособистісних конфліктів фахівець дає низку рекомендацій, дотримуючись яких потенційні учас-

ники зможуть уникнути впливу ситуативних станів на ескаляцію протистояння і тим самим не допустити переростання його в розгорнуте конфліктне протиборство. До таких рекомендацій клієнтам зазвичай відносять настанови, що регулюють поведінку учасників взаємодії:

- Не ігнорувати об'єктивно існуючу або потенційну конфліктну ситуацію. Завчасне розпізнання проблеми дозволить легше попередити виникнення неконтрольованого вибуху конфліктного протиборства. Не слід лякатися конфлікту, адже він є природним явищем і його слід сприймати як сигнал про наявність протиріччя, що потребує розв'язання.

- За поганого настрою чи в момент роздратування обмежити спілкування. Те саме стосується зустрічної ситуації, коли стає очевидним негативний ситуативний настрій або виснаженість опонента. У такому разі краще перенести зустріч і обговорити проблемну ситуацію пізніше, коли сторони будуть у сприятливішому стані.

- Якщо людина відчуває, що певна зустріч або ситуація можуть викликати в неї роздратування, то необхідно завчасно підготуватися й налаштуватися на безконфліктне толерантне спілкування.

- При взаємодії не піддаватися емоціям і керуватися здоровим глуздом, обираючи розумну лінію поведінки навіть за провокаційної поведінки опонента. Усі слова та дії мають бути правомірними й цілком зрозумілими для оточуючих.

- Уникати спорів, якщо опонент перебуває у стані емоційного збудження та роздратованості, адже в цю мить він неспроможний критично мислити. Якщо ж опонент схвильований, то слід допомогти йому заспокоїтися, демонструючи, що ніхто не намагається його принизити або обмежити у волевиявленні.

- Не переводити розмову з обговорення конкретної проблеми на сторонні теми минулих образ чи непорозумінь, адже від цього протиріччя здаватиметься ще більш неподоланим. У жодному разі не намагатися принизити опонента, оскільки це ви-

кличе зворотну реакцію та зведе нанівець продуктивність розв'язання проблемної ситуації.

➤ Не наполягати на беззаперечному виконанні опонентом вказівок, особливо даних у категоричній формі або тих, які він об'єктивно не здатний виконати чи прийняти. Необхідно підкріплювати свою позицію тільки зрозумілими для опонента логічними й аргументованими доказами.

➤ Одразу визнавати свою неправоту, щойно хибність власної вихідної позиції стає усвідомлена. По-перше, це припинить подальшу ескалацію конфлікту, а по-друге, продемонструє опоненту позитивну налаштованість на розв'язання протиріччя.

➤ Уникати афішування стороннім конфлікту й не залучати третіх осіб до проблем, які їх не стосуються.

➤ Не переносити побутові конфлікти на професійно-ділові відносини.

Психологічний зміст таких рекомендацій фахівці повинні докладно пояснити клієнту в доступній формі, щоб він розумів, до чого може призвести невиконання тих або інших пунктів.

Якщо соціальний працівник або психолог вимушений втручатися в міжособистісні конфлікти на сімейному ґрунті, то тут допомога полягає, перш за все, у припиненні вже існуючого протистояння. Така робота передбачає як індивідуальну, так і групову форми, адже не можна нейтралізувати конфлікт діями лише однієї зі сторін. Отже, при наданні допомоги в розв'язанні сімейних конфліктів необхідно дотримуватися такого алгоритму:

1. Роз'єднати конфліктуючих, за можливості ізолювати їх один від одного, якщо необхідно – із залученням правоохоронців; забезпечити захист сторін від взаємних неправомірних дій.

2. Вислухати учасників конфлікту поодиноці, щоб надати їм можливість виговоритися і зменшити емоційне збудження. Окрім часткової розрядки напруження, цей крок дозволить фахівцю розібратися в ситуації та попередньо її оцінити. Проте слід пам'ятати, що одержана таким чином інформація надто афективно забарвлена й упереджена.

3. Зібрати додаткову інформацію шляхом опитування можливих свідків із числа родичів і сусідів про особистісні особливості конфлікуючих, мотивацію їхньої поведінки та причини виникнення конфлікту.

4. Вислухати сторони конфлікту в присутності один одного, на підставі чого допомогти скоректувати їхні позиції.

5. Прийняти попереднє рішення про можливі шляхи розв'язання конфлікту або надання допомоги в захисті постраждалого учасника (тимчасове переселення, залучення правоохоронних органів, одержання обмежувальних судових приписів тощо). При прийнятті такого рішення необхідно враховувати, що не буває абсолютно правої чи винуватої сторони.

6. Оголосити своє рішення й організувати спостереження за дотриманням його сторонами протягом певного часу в процесі супроводження або нагляду. Такий пролонгований моніторинг необхідний, адже поведінка сторін у присутності фахівця відрізняється від звичної повсякденної, особливо зважаючи на можливість продовження конфлікту в прихованій формі. Тому сам факт усвідомлення сторонами систематичності зовнішнього контролю сприятиме згасанню напруженості. Особливу увагу під час моніторингу необхідно приділяти тому учаснику, який був визнаний більше неправим, оскільки після стороннього втручання він довше відчуватиме дискомфорт.

При організації допомоги клієнтам, які опинилися в конфліктній ситуації, соціальному працівнику чи психологу необхідно, перш за все, враховувати їхній домінуючий стан. Зазвичай сам факт перебування в конфлікті за намагань його самотійно подолати може викликати в особи стан відчаю, розгубленості чи гніву, які негативно позначаються й на її здатності до продуктивної взаємодії з фахівцем. Тому на перших кроках фахівець повинен установити з клієнтом психологічний контакт, заспокоїти його та створити такі умови, які б сприяли вільному висловлюванню ним думок і почуттів. Зважаючи на травматичний характер конфліктних переживань клієнта, при встановленні з ним психологічного контакту не можна допускати:

➤ Тривалого очікування прийому клієнта фахівцем, адже він і без того відчуває безпорадний стан і потребує уваги. Невиправдані затримки в наданні консультативної допомоги будуть сприйняті як чергове ігнорування його проблеми, що призведе до порушення довірчих відносин.

➤ Виявів зайвої зацікавленості чи жалю. Це не означає необхідності виявляти байдужість, однак коректна дистанційованість продемонструє клієнту готовність фахівця не втручатися без його згоди в ті сфери його особистого життя, які він сам ще не готовий розкрити. Окрім того, надмірна демонстрація співчуття та жалю може підштовхнути клієнта до маніпулятивної поведінки заради впливу на позицію та прихильність фахівця.

➤ Обіцянок нездійсненого, використання брехні, закликів до дій, що суперечать моральним принципам клієнта тощо. По-перше, реалістичні судження та прогнози підкреслюють компетентність фахівця, по-друге, не допускають перекладання на нього відповідальності за нездійсненні очікування з боку клієнта, а по-третє, не підштовхнуть фахівця до дій, які суперечать загальнолюдським і професійним етичним нормам.

Для полегшення налагодження психологічного контакту з клієнтом і встановлення з ним довірчих відносин слід дотримуватися таких рекомендацій, спрямованих на створення сприятливої атмосфери в консультативній взаємодії:

➤ створення сприятливої обстановки для спілкування, зокрема проведення його віч-на-віч, якщо це не стосується необхідності одночасної роботи з обома учасниками конфлікту;

➤ коректна поведінка фахівця має підкріплюватися демонстрацією ним неупередженого ставлення до клієнта, а також умінням вислухати його, уникаючи оціночних суджень;

➤ створення такої атмосфери спілкування, яка б викликала інтерес клієнта до подальшої взаємодії заради розв'язання актуальної конфліктної ситуації та супутніх особистих проблем.

Коли людина бачить перспективу розв'язання актуальної для неї проблеми, то стає більш зацікавленою та зосередженою на взаємодії, що полегшує фахівцю звернення до логічного раціо-

нального мислення клієнта та роз'яснення цілей і завдань консультативної допомоги.

Якщо психологічний контакт налагоджено, то клієнт починає поступово розкривати накопичені під впливом конфлікту травматичні переживання. Тому первинні дії фахівця передусім схожі на інтервенцію, метою якої є нейтралізація негативних симптомів і деструктивних психічних станів, адже доки клієнт перебуває в таких станах, продуктивне опрацювання проблеми неможливе. Для цього необхідно допомогти клієнту виговоритися й виплеснути у вільній формі накопичені переживання під контролем фахівця. Після такої розрядки настає стан спустошеного гальмування, що вказує на зниження афективного приступу. Це є ознакою, що людина, принаймні в найближчий час, не вдасться до необдуманих ризикованих руйнівних чи саморуйнівних кроків. По мірі стабілізації стану клієнта фахівець може переходити до докладного аналізу проблемних аспектів ситуації. Звісно, перші повідомлення будуть занадто емоційними й суб'єктивно забарвленими, однак поступово, по мірі стабілізації психоемоційного стану, клієнт зможе об'єктивніше оцінювати ситуацію й себе в ній.

Слід урахувати, що часом виникають специфічні ситуації, які можуть обмежувати розкриття людиною повної інформації через сором, побоювання осуду або з міркувань створення вигідного враження про себе за допомогою маніпулятивної поведінки. Отже, аналізуючи висловлення та поведінку клієнта, слід урахувати, що, окрім надання безпосередньої допомоги в розв'язанні певної конфліктної ситуації, фахівець може розкрити ще один рівень конфліктних виявів, однак уже щодо себе. Конфлікт клієнта й фахівця може набути форми відкритого або прихованого опору спробам з'ясувати достовірну інформацію про проблемну ситуацію або про щирі мотиви й настанови людини. Такий конфліктний опір може виявлятися на свідомому рівні, як це буває, наприклад, у немотивованих клієнтів, а може відбуватися на неусвідомленому рівні в клієнтів, які соромляться розповідати певні факти чи обставини. Однак у будь-якому

разі для реалізації допомоги фахівцю необхідно нейтралізувати таке конфліктне протистояння в процесі встановлення психологічного контакту з використанням методів психологічного впливу. При реалізації консультативної допомоги клієнту в подоланні деструктивних настанов конфліктного опору взаємодії основні заходи впливу здійснюються з метою:

- нейтралізації хибних когнітивних уявлень щодо витоків, причин і поведінки сторін у конфлікті;
- подолання опору немотивованих клієнтів і одержання прихованої інформації щодо джерел конфліктної ситуації, справжніх мотивів конфліктної поведінки та наявних конфліктних настанов;
- надання допомоги у відтворенні неусвідомлених спогадів чи почуттів і переведенні їх у сферу усвідомленого.

Для попередження або нейтралізації конфліктного опору з боку проблемного немотивованого чи неширокого клієнта фахівцю слід урахувувати такі чинники:

- особливості характеру та поведінки клієнта, а також його ціннісної та мотиваційної сфери;
- коло його життєвих інтересів і проблемних сфер;
- характер взаємовідносин з рідними, близькими й особами, що залучені до проблемної ситуації;
- рівень обізнаності клієнта у справжніх витоках проблемної ситуації;
- наявність факторів, що заважають відвертій взаємодії клієнта з фахівцем (особиста незацікавленість, намагання справити вигідне враження про себе в очах фахівця, самовиправдовування, сором, страх осуду тощо).

До ознак нещирості з боку немотивованого клієнта, які виявляють наявність конфліктного опору, можна віднести:

- невідповідність невербальних виявів клієнта до його вербальних повідомлень;
- повідомлення різної суперечливої інформації щодо того самого факту;
- невизначеність, неконкретність повідомленої інформації;

- проговори й обмовки щодо конкретних фактів і обставин, що вказують на поінформованість, яка заперечується особою;
- невиразність емоційного забарвлення начебто хвилюючих клієнта фактів і обставин, про які він розповідає;
- настійливе постійне підкреслення своєї добропорядності та ширості;
- ухилення від відповідей на прямі запитання щодо фактів, які є невігідними для оприлюднення, на думку клієнта.

Загалом нещирість і брехня є, перш за все, засобом маніпулятивного управління поведінкою інших людей шляхом їх дезінформації. Уведення фахівця в оману проблемним клієнтом часто відбувається через перекручування фактів шляхом їх довільної реконструкції в часі та просторі, вигадування неіснуючих фактів, виключення окремих елементів події або, навпаки, доповнення повідомлень вигаданими обставинами. Виділяють два різновиди нещирості як форми конфліктної протидії:

- 1) пасивна, що полягає у приховуванні або повному чи частковому замовчуванні інформації;
- 2) активна брехня має місце, коли повідомляються завідомо неправдиві відомості.

Нещирість клієнта як форма конфліктного опору може бути встановлена фахівцем, коли повідомлення суперечать іншим, відомим з інших джерел даним щодо конкретної ситуації або містять внутрішні протиріччя щодо повідомлених у різний час фактів. Перевірка фахівцем ширості може відбуватися й на основі загального оцінювання правдоподібності повідомлень клієнта, особливо з погляду співвіднесення описаних фактів і пов'язаних із ними переживань. Також на нещирість може вказувати опис клієнтом віддалених у часі подій з неприродною точністю. Аналогічно й занадто загальний опис, без суттєвих деталей, може вказувати на вигаданість фактів, які повідомляються клієнтом. Окрім того, найвігіднішу для себе інформацію, яку клієнт намагається нав'язати фахівцю, він неодноразово й наполегливо повторює. Не менш інформативним є вияв мимовільних реакцій, починаючи від невербальних ознак нещирості й

закінчуючи обмовками та проговорками. Так само на нещирість указує цілеспрямоване приховування фактів, які відомі фахівцю, або активне уникнення спроб обговорення фактів, які клієнт має знати за обставин, що склалися. Особливо часто це спостерігається в адиктів, які, заперечуючи наявність залежності, намагаються демонструвати свою неосвіченість у питаннях об'єктів патологічного потягу (алкоголю, наркотиків тощо) або певних станів, які закономірно виникають у їхніх проблемних ситуаціях. Варто пам'ятати, що інколи співзалежні родичі проблемного клієнта через хибне співчуття можуть намагатися його неправдиво позитивно описувати, виправдовуючи його проблемні риси, тобто також схильні надавати недостовірну інформацію.

У найзагальнішому сенсі можна констатувати, що метою конфліктної протидії немотивованих клієнтів є:

По-перше, намагання ухилитися від визнання власної проблеми (наприклад адикти або сімейні насильники):

- бажання уникнути відповідальності за негативну поведінку або применшити свою провину;

- бажання вигородити когось із значущого соціального оточення внаслідок дружніх, сімейних чи родинних зв'язків або з корисливої мотивації;

- прагнення перекласти провину за власну негативну поведінку на іншу особу з почуття помсти або з метою самозахисту;

- бажання применшити свою вину за негативну поведінку;

- прагнення ввести в оману фахівця заради самоствердження, самовиправдання або намагання створити в нього вигідне враження про себе;

- завадити процесу надання допомоги, яка не дасть людині продовжувати реалізовувати деструктивну поведінку, що суб'єктивно оцінюється нею як комфортна (найчастіше це спостерігається в адиктів і агресорів);

- відмова від продовження участі в реабілітаційних заходах, особливо за групових форм надання допомоги, коли клієнт намагається негативно впливати на інших учасників.

По-друге, ухилення від участі в наданні допомоги фахівцю при роботі з проблемним клієнтом може спостерігатися також із боку співзалежних родичів адикта або жертв сімейного насильства. Якщо для розв'язання проблемної ситуації необхідна організація заходів соціальної підтримки клієнта, то його близькі іноді починають перешкоджати плідній консультативній взаємодії через свою залежність від "значущого іншого", яким є для них проблемний клієнт. Така співзалежність виникає серед близьких і рідних сімейних насильників та адиктів. Парадокс ситуації полягає в тому, що постійні конфлікти викликають у співзалежних страждання, але за необхідності активно включатися у процес взаємодії із соціальним працівником чи психологом заради подолання цих конфліктів вони можуть усвідомлено або неусвідомлено чинити опір. Мотивами такої конфліктної протидії співзалежних осіб можуть бути:

- тиск або примус із боку проблемного "значущого іншого" або боязнь помсти з боку його близьких;
- побоювання зіпсувати відносини з проблемним "значущим іншим" або його оточенням;
- бажання вигородити або пом'якшити дисфункціональність проблемного "значущого іншого" через помилкове тлумачення дружби, родинних обов'язків тощо;
- прагнення посилити відчуття провини проблемного "значущого іншого" з почуття помсти, ревнощів тощо;
- небажання вплутувати сторонніх у свої відносини з проблемним "значущим іншим" заради збереження в очах оточуючих ілюзії благополуччя;
- побоювання можливості правових наслідків або навіть засудження проблемного "значущого іншого", що може зламати долю й самого співзалежного;
- прагнення співзалежного приховати власні непорядні вчинки, аморальну поведінку тощо (наприклад провокації конфліктів або спільне зі "значущим іншим" уживання алкоголю чи наркотиків);
- хибне почуття жалю до проблемного "значущого іншого";

- помилкове оцінювання власних дій або бездіяльності, що призводить до проблемної ситуації зі "значущим іншим", і намагання самовиправдатися, надаючи неширу інформацію фахівцю;
- скептичне ставлення до можливості фахівця надати допомогу в розв'язанні проблемної чи конфліктної ситуації зі "значущим іншим".

Подолання конфліктного опору клієнта може здійснюватися шляхом опису та роз'яснення справжнього об'єктивного змісту проблемної ситуації, у яку він потрапив, і шляхів виходу з неї. Цей підхід до нейтралізації конфліктної протидії з боку клієнта доцільний у таких випадках:

- якщо клієнт не орієнтується в ситуації й не бачить виходу, який його задовольнить, через що опирається намаганням фахівця одержати ширшу інформацію про нього;
- коли клієнт неправильно оцінює ситуацію, що склалася, і повідомляє хибну інформацію не через неширість, а під впливом неадекватного розуміння та тлумачення фактів;
- якщо клієнт правильно оцінює проблемну ситуацію, але не бажає вживати заходів для її розв'язання, що часто зустрічається в немотивованих клієнтів, наприклад обтяжених адикціями.

Для виявлення достовірної інформації щодо справжніх причин проблемної ситуації та переведення її у сферу усвідомлення клієнта слід використовувати спеціальні запитання, які або допоможуть пригадати важливі факти, що були витіснені зі сфери свідомості, або продемонструють немотивованому клієнту хибність спроб опору через надання свідомо недостовірної інформації. Запитання для діагностики конфліктного опору клієнта за змістом і спрямованістю поділяються на:

- доповняльні, коли необхідно поглибити інформацію, яку вже розповів клієнт, однак не поверхнево, а деталізовано;
- уточнювальні, пов'язані з необхідністю впевнитися в точності повідомлених клієнтом фактів;
- контрольні, спрямовані на перевірку широти повідомленої інформації;

- запитання, що актуалізують у пам'яті клієнта забуту чи витіснену інформацію;
- спрямовані на встановлення мотивації конфліктного опору взаємодії з фахівцем;
- запитання, що сприяють викриттю неусвідомлених хибних уявлень і настанов;
- запитання, що демонструють розуміння фахівцем нещирості клієнта.

Існують різні способи висловлювання таких запитань і аргументів при подоланні конфліктного опору з боку клієнта. Щоб продемонструвати розуміння фахівцем нещирості з боку клієнта, аргументи, які викривають неправду, можуть наводитися несподівано, після надання особі можливості вільно розповідати все, що вона бажає, у вигідному, як їй здається, ракурсі. По мірі фіксації нещирості й суперечностей у повідомленнях нещирого клієнта фахівець може спершу створити враження, начебто бере на віру всю інформацію, яку надає клієнт. Коли ж той розслабиться, упевнившись, що консультант бере все на віру, фахівець несподівано вказує на суперечності, які містяться в повідомленнях, чим демонструє своє розуміння опору й небажання подальшої ескалації нещирості у відносинах. Така відкрита конфронтація примушує викритого в нещирості клієнта змінювати лінію поведінки й демонструє безглуздість подальшого опору, якщо він хоче одержати допомогу з боку фахівця.

Для подолання конфліктного опору проблемного немотивованого чи нещирого клієнта у формі намагань увести в оману фахівця може використовуватися й такий прийом, як деталізація фактів, коли клієнту задають запитання, спрямовані на уточнення подробиць. Зазвичай вигадані обставини продумуються людиною в загальних рисах, і навіть якщо вона намагається деталізувати уявний образ, то все одно неспроможна передбачити, яку деталь може уточнити співрозмовник. Інколи нещирість може бути виявлена не одразу, а з часом, коли клієнт на наступних зустрічах припускається помилок у повідомленнях, які висловлював на попередніх сеансах. Так само щирість і сумлінність

клієнта можна перевірити постановкою перед ним контрольних запитань із фактів, які заздалегідь відомі фахівцю від родичів клієнта, із власного досвіду тощо. Наприклад, знаючи симптоматику абстинентного синдрому, фахівець може легко виявити нещирість адиктивного клієнта при відповідях стосовно відчуттів, які супроводжували переживання ним синдрому відміни.

Не менш дієвим прийомом нейтралізації конфліктного опору з боку нещирого клієнта може бути демонстрація фахівцем власної беззаперечної компетентності в його проблемній ситуації та безперспективності намагань уведення в оману. Для цього фахівець може сам розповісти про проблемну ситуацію та суміжні події чи переживання клієнта, що створює враження повної освіченості та проникливості в найпотаємніші сфери останнього. Така ілюзія повної поінформованості переконує клієнта в недоцільності брехні або замовчування обставин і спонукає до широї розповіді, яка може набувати форми сповіді. Аналогічно можна долати конфліктний опір проблемного клієнта цілеспрямованою провокацією емоційного вибуху, коли фахівець своїми словами й описом тяжких можливих у подальшому житті клієнта життєвих ускладнень викликає відповідне обурення, тривогу й небажання такого розвитку подій, що штовхає клієнта до співпраці, сумлінної взаємодії з фахівцем. Звісно, досить ефективним може бути залучення до консультації на певному етапі авторитетних або значущих для клієнта людей із його найближчого кола, почуття й думки яких впливатимуть на його поведінку. Найкраще це діє, коли подальше нерозв'язання проблемної ситуації може призвести до втрати значущих для клієнта людей або руйнування відносин з ними.

Таким чином, при подоланні конфліктного опору з боку клієнта психологічний контакт має на меті на лише встановлення довірчих відносин, а, перш за все, допомогу в усвідомленні ним хибності позиції протистояння, через яку він не зможе, навіть за допомогою фахівця, розв'язати накопичені проблеми, що породжують його внутрішні або зовнішні конфлікти. Тому при подоланні конфліктного опору фахівець повинен продемонструвати

своє розуміння наявної з боку клієнта протидії шляхом викриття нещирості, уточнення повідомлень і усунення в них суперечностей. Якщо ж конфліктний опір відбувається на неусвідомленому рівні через сором чи страх із боку клієнта, то при встановленні контакту фахівець має зосередити увагу на усуненні хибних когнітивних утворень або викривлень фактів при їх неправильно-му тлумаченні. Це знизить психоемоційну напругу клієнта та нейтралізує його настанови конфліктного опору.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні парадигми розуміння феномена конфліктології.
2. Наведіть класифікацію трьох базових концептуальних підходів до розуміння природи конфлікту.
3. Розкрийте зміст основних видів конфліктів.
4. Охарактеризуйте основні компоненти конфлікту.
5. Поясніть базові психологічні ознаки конфлікту.
6. Проаналізуйте основні умови перебігу конфлікту.
7. Розкрийте провідні характеристики основних етапів динаміки конфлікту.
8. Наведіть приклади основних стратегій поведінки в конфлікті за К. Томасом.
9. Назвіть і охарактеризуйте основні кроки розв'язання конфлікту.
10. Поясніть основні принципи профілактики конфліктів при наданні допомоги в розв'язанні проблемної ситуації.

ГРУПОВІ ФОРМИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Зважаючи на різноплановість форм соціальної взаємодії, слід зазначити, що, окрім індивідуальних форм, вона має місце й у групових відносинах. У контексті професійної діяльності соціальних працівників та психологів такі форми взаємодії відбуваються не лише на рівні малих груп, до яких можна віднести традиційні форми групової допомоги, але й у макрогрупах, якими є, наприклад, соціальні спільноти та громади. При цьому професійна взаємодія здійснюється фахівцями, перш за все, у формі організаційно-управлінської діяльності, коли, ґрунтуючись на соціально-психологічних механізмах групових взаємин, соціальні працівники або психологи будують взаємодію не стільки на директивних формах, скільки на недирективній модерації чи фасилітації. Отже, даний розділ присвячений характеристиці основних форм соціальної взаємодії, притаманних груповим відносинам.

У найзагальнішому сенсі під соціальними групами розуміється певна сукупність людей, об'єднаних за умовними або реальними ознаками в одне ціле. Соціальна група є відносно стійкою сукупністю індивідів, пов'язаних між собою спільними цінностями, цілями, системою взаємин і взаємовпливів. З цього ракурсу стають очевидними всі ознаки соціальної взаємодії.

Іноколи соціальні групи ототожнюють із соціальними спільнотами, проте це не зовсім коректно, адже соціальні спільноти не обов'язково передбачають безпосередню взаємодію та взаємні впливи учасників один на одного. Соціальна спільнота є передусім умовною групою, сукупністю індивідів, об'єднаних соціальними зв'язками за певною ознакою, які можуть визначати особливості їхньої навіть опосередкованої взаємодії на основі відповідної солідарності. До таких ознак можна віднести соціально-демографічні, соціокультурні, політичні та економічні характеристики спільноти.

Соціальні спільноти можуть виникати на основі спільних умов життєдіяльності, актуальних потреб та інтересів, належності до територіальних, культурних або інших сформованих соціальних організацій чи інститутів. Отже, соціальні спільноти мають розглядатися в контексті професійної діяльності соціальних працівників та психологів переважно як джерело аналітичної інформації щодо особливостей потреб і проблемних зон, що потребують розв'язання, а безпосередні соціальні групи, об'єднані вже на основі інтенсивних зв'язків, є об'єктами активної професійної взаємодії фахівців соціальної сфери. У свою чергу, соціальні групи виникають і функціонують у соціальних спільнотах на основі загальних соціально-психологічних механізмів взаємодії, зважаючи на ті умови, що існують у спільноті та спонукають її членів до більш-менш активної спільної діяльності.

Наприклад, у спільноті на певній території є актуальна потреба інтеграції вимушених переселенців. Потреба спонукає зацікавлених у розв'язанні цієї проблеми людей до спільної взаємодії, що й визначає виникнення відповідних об'єднань у групи взаємодопомоги, волонтерські чи інші громадські рухи. Тому працівники соціальної сфери повинні аналізувати нагальні потреби й запити спільнот, визначати цільову аудиторію та здійснювати організаційно-управлінську взаємодію з потенційно зацікавленими особами для об'єднання їх у відповідні реальні соціальні групи, спрямовані на задоволення цих актуальних потреб.

Основними ознаками соціальних груп є:

- включення їх діяльності в широкий соціальний контекст;
- наявність спільної особистісно значущої основи членства індивідів у групі;
- час їх існування зумовлений тривалістю задоволення актуальних потреб членів групи;
- певний рівень організованості групової взаємодії;
- взаємне сприйняття, обмін інформацією та взаємний вплив між індивідами;
- групова взаємодія ґрунтується на загальноприйнятих нормах і цінностях;

➤ усвідомлення членами власної приналежності на основі самоідентифікації себе та своїх інтересів із групою;

➤ наявність спільних потреб та інтересів, які спонукають активність групи.

Щоб зрозуміти особливості соціальної взаємодії, притаманні спільнотам загалом і соціальним групам зокрема, доцільно розглянути їх класифікацію. Звісно, будь-яка класифікація умовна, однак, зважаючи на її соціально-психологічний зміст, вона дозволяє краще проілюструвати розмаїття соціальних об'єднань. Тому наводимо класифікацію груп за різними параметрами, що слід завжди враховувати соціальним працівникам та психологам при організації ефективної організаційно-управлінської взаємодії.

Параметри	Види
За розміром:	макрогрупи (гіпергрупи, супергрупи та декагрупи); великі групи (великі, середні й метагрупи); малі групи; мікрогрупи
За характером групових взаємозв'язків:	умовні; реальні
За суспільним статусом:	формальні; неформальні
За значущістю приналежності до групи:	референтні; групи належності (членства)
За характером діяльності:	групи з індивідуально-груповою діяльністю; групи із взаємопов'язаною груповою діяльністю
За рівнем розвитку:	дифузні; асоціації; кооперації; корпорації; колективи
За груповим ставленням до соціальних норм:	просоціально орієнтовані; асоціально орієнтовані
За формою внутрішніх взаємин у групі:	офіційні; неофіційні
За характером взаємодії:	конструктивні; деструктивні

Зупинимось докладніше на загальній характеристиці зазначених параметрів у контексті їх урахування в діяльності фахівців соціальної сфери.

Першим параметром, за яким розглядається типологія, є класифікація відповідно до розміру груп. На відміну від традиційного розподілу на великі й малі групи, сучасні наукові підходи довели необхідність докладнішої класифікації. Так, макрогрупи є основою для аналітичної роботи з погляду оцінювання актуального стану та прогнозування динаміки глобальних соціальних процесів, які впливають на соціальну ситуацію в Україні й потребують урахування при визначенні пріоритетних напрямів організації соціальної політики в державі. Окрім того, працівники соціальної сфери мають досліджувати й наявні ресурси міжнародних організацій, фондів та інших ініціатив з метою використання їх в інтересах вітчизняних громад і спільнот, якими вони опікуються. Прикладом міжнародних глобальних організацій, ресурси яких можуть залучатися до поліпшення соціальної сфери в Україні, є: Міжнародна організація праці (МОП), Організація Об'єднаних Націй з питань освіти, науки й культури (ЮНЕСКО), Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ), Фонд ООН у галузі народонаселення (ЮНФПА), Центр ООН з населених пунктів (ХАБІ-ТАТ), Фонд ООН для допомоги дітям (ЮНІСЕФ), Фонд розвитку для жінок (ЮНІФЕМ), Світова туристська організація (СТО), Організація з безпеки і співробітництва у Європі (ОБСЄ) та ін.

До макрогруп, вплив яких здійснюється на глобальному рівні, варто віднести: гіпергрупи, до яких належить населення всієї планети або континентів; супергрупи, до яких належать міжнародні блоки й організації або великі за кількістю населення країни, що впливають на геополітичну ситуацію; декагрупи, які включають населення окремих держав. Усі ці соціальні спільноти впливають на геополітичні процеси, які відображуються тією або іншою мірою на ситуації в Україні й потребують урахування при плануванні та реалізації державної соціальної політики. Наприклад, наявні полярні тенденції до

євроінтеграції або ж тяжіння до Митного союзу на чолі з Росією зумовили соціальні катаклізми в країні, наслідком чого стали бойові дії на сході України й анексія Криму. З погляду соціальної політики така ситуація кинула нові виклики у вигляді широкого кола проблем, пов'язаних із необхідністю інтеграції в суспільство вимушених переселенців і надання допомоги іншим постраждалим верствам населення.

Великі групи є об'єктами організаційно-управлінської діяльності фахівців соціальної сфери, особливо коли йдеться про громади та великі соціальні спільноти, об'єднані в рухи на основі задоволення спільних потреб та інтересів. У широкому сенсі великі групи розглядаються у двох ракурсах: як умовні страти населення, об'єднані за певними соціальними ознаками (клас, нація, прошарки тощо), або як реальні, чисельні за складом складноорганізовані спільноти, об'єднані спільною соціальною активністю (територіальні громади, профспілки, політичні партії тощо). У першому випадку умовні великі групи є об'єктом дослідження працівників соціальної сфери на предмет актуальних запитів, проблемних зон чи наявних ресурсів. Наприклад, аналізуючи стан соціальної захищеності пенсіонерів, соціальні працівники можуть визначити коло проблем, які потребують розв'язання на рівні державної чи регіональної соціальної політики. Взаємодіючи з реальними представниками цього прошарку населення на території обслуговування, соціальні працівники допомагають їм об'єднатися у відповідні спілки, залучають до їхньої діяльності інших пенсіонерів і активують внутрішні та зовнішні ресурси для благополуччя об'єднання, яким опікуються. У другому ж випадку, коли соціальні працівники безпосередньо взаємодіють із відповідними реальними об'єднаннями, вони надають реальну допомогу та підтримку ініціативам цих великих соціальних груп, активізуючи їхню ресурсність.

При організації соціальної допомоги великим реальним групам слід урахувувати, що такі об'єднання мають власні, неповторні соціально-психологічні механізми й закономірності, що регулюють їхню життєдіяльність (звичаї, традиції, специфічні

внутрішні й зовнішні форми взаємодії, особливості потреб, інтересів й цінностей представників таких спільнот). До великих груп слід віднести: метагрупи, що виникають у великих соціальних інституціях, організаціях, громадах, політичних партіях та інших досить чисельних організованих спільнотах; середні групи, що виникають у невеликих територіальних громадах, локальних об'єднаннях або на крупних підприємствах чи в організаціях. Середні групи можуть бути або спеціально організовані для здійснення певної діяльності чи задоволення актуальних для їх членів потреб та інтересів, або виникати стихійно, що спостерігається у формі масових явищ натовпу.

Під малими групами розуміють порівняно стійкі, нечисельні за складом, пов'язані спільною метою об'єднання, у яких наявний безпосередній контакт між членами (тренінгові групи, групи взаємодопомоги, терапевтичні групи, групи вільного часу, спортивні та інші секції тощо). Малі групи є об'єктами безпосередньої контактної взаємодії соціальних працівників та психологів при наданні професійної допомоги їхнім членам у розв'язанні нагальних проблемних ситуацій чи задоволенні актуальних запитів. У таких невеликих групах між усіма членами існують безпосередні контакти, є структура взаємин (лідерства, авторитету, симпатій тощо) та ієрархія. До малих груп належать і мікрогрупи з двох – п'яти осіб, інтенсивність контактів між якими особливо насичена (наприклад сім'ї, з якими взаємодіють соціальні працівники та психологи).

Якщо аналізувати класифікацію груп за характером взаємозв'язків, то умовні групи, що об'єднуються за певною ознакою (демографічною, професійною тощо), становлять інтерес у ракурсі соціальної роботи як носії аналітичної інформації, необхідної для вдосконалення соціального обслуговування відповідних категорій населення. Реальні ж групи, тобто обмежені за кількістю об'єднання, між членами яких існують певні стосунки взаємодії та спілкування, є безпосередніми об'єктами професійної діяльності соціальних працівників та психологів. Саме тому при взаємодії з реальними групами фахівцю необ-

хідно враховувати ті соціально-психологічні механізми та явища, що визначають групові взаємини, з метою ефективної активації групової ресурсності.

Відповідно до суспільного статусу взаємодія з формальними й неформальними групами має певні особливості. Зокрема, формальні групи характеризуються заданою ззовні структурою, правами й обов'язками членів, функціонують згідно із заздалегідь установленими офіційними цілями, завданнями, інструкціями чи статутами, зафіксованими в їхньому юридичному статусі й нормативних документах. Неформальні ж групи існують суто на основі емоційної привабливості, спільних інтересів і захоплень і тому не передбачають закріплення юридичного статусу. Це слід враховувати при здійсненні фахівцем представницьких чи посередницьких функцій, адже державні органи легше вступають у взаємини з формальними групами, ніж із неформальними. Тому при підтримуванні неформальних об'єднань фахівець має або допомогти такій групі набути формального статусу, наприклад юридичного лиця, або сприяти пошуку зовнішніх і внутрішніх ресурсів, які б могли компенсувати відсутність такого статусу, наприклад шляхом консолідації групи з аналогічними в певну громаду чи інші суспільні об'єднання та рухи.

Іншим параметром класифікації груп, який необхідно враховувати соціальним працівникам та психологам при реалізації організаційно-управлінської взаємодії, є фактор значущості приналежності членів до своєї групи. Так, референтна група характеризується тим, що її члени ідентифікують себе з нею та зацікавлені в приналежності до її складу. Члени такої групи поділяють групові норми й цінності та керуються ними у своїй поведінці. Тому референтні групи виконують порівняльну й нормативну функцію для їхніх учасників, стаючи еталоном порівняно з іншими групами або особами, які не належать до них. Якщо ціннісні орієнтири групи соціально корисні, то соціальні працівники чи психологи можуть використовувати їх як внутрішній ресурс зростання групового розвитку, а в разі асоціальної

спрямованості такі ціннісні конструкти потребують першочергової профілактики та корекції.

Групи за параметром належності обмежуються формальним входженням до них індивідів, які не відчують із ними спорідненості й тому не виявляють зацікавленості в активному докладанні зусиль для розвитку й удосконалення групового функціонування. У такому разі соціальному працівнику чи психологу слід з'ясувати, наскільки важлива активізація групи, і якщо приймається рішення про необхідність допомогти її розвитку, то робота фахівців, перш за все, має бути спрямована на зацікавлення членів групи в тому, щоб досягати власних цілей і прагнень через удосконалення групової взаємодії заради спільного благополуччя. Коли ж учасники групи стануть ототожнювати власну успішність із успішністю групи, вони залучатимуть усі наявні в них особисті ресурси для її розвитку.

Можна розглядати типологізацію груп також за параметром спрямованості їхньої діяльності. Групи, діяльність яких спрямована на задоволення індивідуальних інтересів її членів, зазвичай обмежені колом проблемних сфер, які кожен з учасників намагається задовольнити через свою співпрацю з іншими представниками групи. Прикладом можуть бути групи взаємопідтримки та взаємодопомоги. У такому випадку завданням фахівця є надання допомоги у формуванні групи й фасилітації її подальшого функціонування. Інша справа, якщо йдеться про об'єднання на основі взаємопов'язаної групової діяльності. Найчастіше такі групи взаємодіють з іншими групами, а також структурами державного й недержавного сектору. Сюди можна віднести громади, які у своєму функціонуванні задовольняють цілий спектр потреб осіб, що входять до них, починаючи з відстоювання інтересів усієї громади в різних соціальних інституціях і закінчуючи розв'язанням актуальних проблем, що можуть виникати в окремих категорій їхніх членів. При наданні допомоги таким групам фахівці можуть представляти їхні інтереси на зовнішньому контурі, допомагати в пошуку внутрішніх і зовнішніх ресурсів, необхідних для повноцінного задоволення потреб групи.

а також сприяти проектувальній діяльності, спрямованій на розвиток тактичних і стратегічних програм.

При аналізі особливостей взаємодії фахівців соціальної сфери з групами за параметром рівня розвитку вони можуть розглядатися в кількох ракурсах. З одного боку, можуть стабільно існувати групи з різним рівнем розвитку, не трансформуючись у складніші форми об'єднань. З іншого боку, якщо йдеться про створення високоорганізованої групи, то кожен з підвидів класифікації за рівнем розвитку може розглядатися як шабелі переходу на складніший рівень. Відповідно завдання фахівців соціальної сфери будуть відрізнятися.

Якщо в першому варіанті йдеться лише про підтримання функціонування того або іншого рівня розвитку групи, що не передбачає подальших трансформацій, то фахівець повинен урахувати відповідність цього рівня до можливостей задовольняти інтереси її членів. Наприклад, існування простої дифузної групи взагалі не потребує особливих заходів втручання, адже такі групи виникають спонтанно через ситуативну зустріч кількох людей у єдиному просторі й часі, що буває в чергах та інших об'єктивних обставинах, які не передбачають тривалої цілеспрямованої взаємодії людей. Єдина допомога, яка може бути надана в таких випадках з боку фахівців, – це впорядкування поведінки людей з метою попередження можливих конфліктів або суперечностей. Особливо це важливо при взаємодії з дифузними групами, учасники яких, наприклад, потребують нагальної допомоги, що може мати місце в пунктах евакуації за надзвичайних ситуацій. Заради захисту прав найслабших у таких групах фахівцям соціальної сфери необхідно, на основі співпраці з правоохоронними органами, представниками служби з надзвичайних ситуацій та інших компетентних органів, налагодити вивчення потреб людей у цих групах, ступінь їхньої вразливості, виявити найменш захищених. Це необхідно зробити для того, щоб не відбулося силового притиснення прав найслабших і допомога надавалася на рівних засадах.

При підтриманні функціонування групи-асоціації фахівець уже має враховувати, що це стійкіше об'єднання, у якому міжособистісні стосунки визначаються спільною діяльністю, але цілі кожного члена групи можуть бути відмінні, а ділові й особисті контакти не налагоджені. До таких груп можна віднести терапевтичні, тренінгові або навчальні групи разового чи нетривалого функціонування. Як і раніше згадувані групи евакуації людей із осередків надзвичайних подій, вони так само можуть співіснувати разом певний час, доки не покинуть місця тимчасового перебування. При взаємодії з представниками груп такого рівня розвитку фахівець повинен допомогти учасникам зрозуміти спільність їхніх потреб чи проблем, заради яких необхідно підтримувати впорядковану взаємодію, адже успіх кожного залежить від внутрішньогрупових стосунків. На підставі цього фахівець допомагає членам групи визначити пріоритетні цілі та шляхи їх успішного досягнення. Яскравим прикладом є будь-яка групова тренінгова робота, присвячена установленню загальних правил взаємодії та роз'ясненню їх доцільності й необхідності заради ефективного досягнення кожним учасником бажаного результату. Це допомагає розумінню учасниками спільних цілей і необхідності підтримання певного рівня впорядкованості та організованості, без яких група загалом і кожен з учасників окремо не зможуть досягнути актуальної мети й задовольнити нагальні потреби, що об'єднали цих людей у групу.

Для підтримання кооперативних відносин соціальним працівникам та психологам слід враховувати, що для груп такого рівня розвитку характерними є високий рівень групової підготовленості, співробітництво, а також реальна й успішно функціонуюча організаційна структура. Внутрішньогрупові стосунки та міжгрупова взаємодія мають передусім діловий характер і спрямовані на досягнення певного результату в процесі відповідної діяльності. До таких груп можна віднести кооперативні об'єднання, групи взаємодопомоги та інші аналогічні формування. Фахівцям при організації взаємодії з такими групами слід враховувати, що групова спрямованість і психологічна

сумісність членів груп такого рівня розвитку є похідними від єдності цілей і спільної взаємодії. Тому основні зусилля вони повинні спрямовувати, перш за все, на допомогу в налагодженні продуктивних взаємин між учасниками, а також на спільний пошук внутрішніх і зовнішніх ресурсів, необхідних для досягнення мети кооперації.

Якщо ж розглядати такі високі рівні розвитку груп, якими є корпорація та колектив, то необхідно зважати, що вони характеризуються високою внутрішньою єдністю учасників за всіма параметрами, особливо за психологічною сумісністю, згуртованістю та самоідентифікацією членів із групою, яка стає для кожного з них референтною на основі реалізації спільної мети та інтенсивної тривалої діяльності. На цьому рівні розвитку групи фахівці мають спрямовувати свою кваліфіковану допомогу на підвищення групової згуртованості, психологічної сумісності між членами та підтримання продуктивного соціально-психологічного клімату. Вони можуть допомагати в тактичному та стратегічному плануванні розвитку групи, налагодженні оптимальних управлінсько-організаційних систем. До таких груп можна віднести сталі трудові колективи, територіальні громади та інші громадські об'єднання, які мають довготермінову програму розвитку. Завдяки сталості складу, чітко визначеній сфері діяльності та управлінсько-організаційній побудові з'являється можливість систематичної роботи з персоналом, у тому числі здійснення соціально-психологічного супроводження, надання допомоги в кадровій політиці, реалізації проектної діяльності стратегічного планування функціонування такої групи.

Проте в багатьох випадках розглянуті форми існування груп різного рівня розвитку є перехідними етапами трансформації від найпростіших дифузних груп до складно організованих корпоративних чи колективних об'єднань. У такому разі фахівці соціальної сфери спрямовують свою діяльність не стільки на підтримання існування групи на даному рівні її розвитку, скільки надають допомогу для її зростання та переходу на складніші функціональні рівні. Наприклад, якщо виникла дифузна група

людей, які звернулися по допомогу з певної спільної проблемної ситуації, то фахівець має не тільки підтримувати впорядкованість їхнього первинного рівня взаємодії, але також з'ясувати сутність спільної потреби й наявні зовнішні та внутрішні ресурси цього ситуативного об'єднання. Потім шляхом модерації та фасилітації створити сприятливі умови для виникнення в членів цього первинного утворення розуміння доцільності об'єднання своїх зусиль і можливостей заради більш успішного задоволення потреб кожного з учасників. Таким чином дифузна група перетворюється спочатку на асоціацію, а потім на кооперацію. По мірі розвитку фахівці соціальної сфери сприяють побудові проекту розвитку із зазначенням пріоритетних завдань і етапів досягнення найближчих і віддалених стратегічних цілей функціонування групи. Результатом такого проектування стає стратегічний план розвитку із зазначенням конкретних кроків, виходячи з можливостей і розподілу функціональних завдань між членами групи. Окрім того, фахівець може виконувати окремі представницькі чи посередницькі функції при організації взаємодії групи зі структурами державного й недержавного сектору, ресурси яких можуть бути необхідні для досягнення цілей групи. Після налагодження організованої, планової та систематичної діяльності групи вона виходить на корпоративний або колективний рівень розвитку. У такому разі спектр послуг фахівця переходить на формування внутрішньогрупових продуктивних взаємин на основі психологічної сумісності, цілісності, згуртованості та спрямованості членів. Також фахівець може допомагати налагоджувати організаційно-управлінську структуру, яка максимально відповідатиме тій діяльності, яку реалізує група.

З погляду ставлення груп до загальних соціальних вимог, норм і цілей діяльність фахівців соціальної сфери так само має свої відмінності. При роботі з просоціальними групами, соціальні настанови яких збігаються із загальновизнаними нормами, правилами й цінностями, завданням фахівця є підтримка їхньої спрямованості та завчасна профілактика можливих відхилень шляхом, наприклад, просвітницької діяльності. Інша справа, ко-

ли йдеться про роботу з групами, спрямованість яких визначається асоціальними настановами, що суперечать установленим у соціумі нормам. У такому разі основними завданнями фахівця стають: по-перше, налагодження взаємодії з правоохоронними та іншими компетентними органами, які мають здійснювати безпосередню превентивну діяльність; по-друге, вивчення таких груп і проблемних зон їхніх учасників, що стали пусковим механізмом девіантної поведінки; по-третє, профілактичні заходи з представниками груп ризику з метою попередження подальшої ескалації їхньої асоціальної спрямованості.

Метою профілактики в такому разі є попередження трансформації девіантної поведінки учасників груп у делінквентну, вилучення випадкових учасників, які ще не набули асоціальної спрямованості або кримінальної зараженості, обмеження притоку до таких груп нових членів, і в перспективі – поступова ресоціалізація вже наявних учасників у ході їхньої переорієнтації в бік соціально прийнятної спрямованості поведінки. У контексті профілактичної діяльності фахівців соціальної сфери загалом слід урахувувати, що профілактика за формою реалізації буває загальною та індивідуальною. При загальній профілактиці об'єктом впливу стають конкретні групи, певні цільові аудиторії або навіть широкі верстви населення. Загальна профілактика здійснюється у формах групової роботи або із залученням ЗМІ. Індивідуальна ж профілактика здійснюється окремо з конкретними особами, з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей їхніх соціальних настанов, рівня девіантності чи навіть криміналізованості.

За змістом профілактичні заходи поділяються на кримінологічні та віктимологічні. Кримінологічна профілактика спрямована на попередження делінквентної поведінки представників груп ризику із асоціальною спрямованістю, тобто осіб, схильних до протиправної поведінки. У свою чергу, віктимологічна профілактика спрямована на представників груп ризику з числа потенційних жертв протиправних посягань з метою попередження

з їхнього боку такої поведінки, яка б могла сприяти або навіть провокувати посягання на них.

Якщо аналізувати взаємодію соціальних працівників та психологів із групами за параметром суб'єктів-учасників відносин, то стає очевидним, що саме рівень таких відносин визначатиме специфіку професійної діяльності фахівців. Наприклад, на рівні налагодження міжособистісних взаємин фахівці приділяють увагу, перш за все, гармонізації психологічної сумісності, сприятливого внутрішньогрупового соціально-психологічного клімату та побудові продуктивних відносин, які б сприяли реалізації загальногрупових цілей. У випадку, коли суб'єктами стають цілі групи, фахівці можуть надавати допомогу в побудові міжгрупових відносин як на формальному, так і неформальному рівнях. При цьому фахівець може представляти інтереси групи або виконувати посередницькі функції у сфері її взаємин з іншими групами чи установами державного та недержавного сектору. Коли ж ідеться про рівень відносин між групою й окремою особистістю, то він залежить від того, ким є особистість, що вступає у взаємини з групою. Якщо такою особистістю є керівник, то діяльність фахівця має спрямовуватися на надання допомоги в налагодженні його ефективної організаційно-управлінської діяльності. У випадку, коли взаємодіючою з цілісною групою особистістю є рядовий член, залежно від проблемної ситуації фахівець може допомогти йому як у адаптації до групових норм, так і сприяти розв'язанню конфліктних ситуацій, особливо якщо його інтереси суперечать інтересам групи чи її окремих представників.

При організації професійної взаємодії соціальних працівників та психологів із групою слід ураховувати й такий важливий параметр, як офіційність або неофіційність внутрішньогрупових стосунків. Це пов'язано з тим, що при наданні допомоги фахівці можуть спиратися на офіційні чи неофіційні норми, що існують у групі. Наприклад, офіційні відносини будуються на основі чіткої субординації, ділової взаємодії та контактів, які заперечують відхилення від установлених норм і правил поведінки, діяльнос-

ті та спілкування. Натомість неофіційні взаємини допускають відхилення від регламентованих норм і правил поведінки та спілкування, ґрунтуючись на неформальних стосунках симпатій/антипатій або особистого авторитету. Тому й важелі впливу, які може застосовувати фахівець, будуть різні. На офіційному рівні фахівець може спиратися на нормативно закріплені положення (посадові інструкції, функціональні обов'язки тощо), апелювання до яких надає вагомість і правовий характер тим або іншим санкціям чи заходам, до яких спеціаліст може вдаватися при реалізації своїх професійних завдань. Інша справа, коли завдання соціальної роботи реалізуються на неофіційному рівні. У такому разі, з одного боку, більше уваги слід приділяти встановленню неформальних сприятливих відносин довірчої взаємодії, але з іншого боку, окрім як на силу власного авторитету, фахівцю спиратися немає на що, а це може ускладнювати ретельність виконання членами рекомендацій і досягнутих домовленостей. Тому на перший план виступає професійна компетентність фахівця, логічність і аргументованість його позиції, а також, безумовно, його авторитетність, що може стати основою дієвості такої взаємодії. Фахівці мають урахувувати й той факт, що навіть у офіційних групах існують неофіційні відносини між членами, які визначають ефективність взаємодії учасників, а отже, і успішність їхньої діяльності (наприклад при організації тим-білдінгової роботи або профілактиці групових конфліктів).

У разі організації взаємодії фахівців соціальної служби та психологів із групами з урахуванням такого параметра, як характер внутрішньогрупових відносин, також слід зважати на вектор впливу таких взаємин на існування групи. Якщо метою є консолідація групи, то професійна допомога фахівця спрямовується на налагодження продуктивних внутрішньогрупових стосунків на основі співпраці, взаємодопомоги, консолідованості та взаємопідтримки. Для цього досліджуються внутрішньогрупові відносини, соціометричні показники, вивчається клімат і організаційно-управлінська структура групи. На основі цього виявляються актуальні проблемні зони, що потребують поліпшення.

На підставі сформульованого запиту фахівець може надавати індивідуальну допомогу окремим членам групи або спрямовувати групові форми роботи на згуртованість колективу, поліпшення його соціально-психологічного клімату та сумісності. Інша справа, якщо метою фахівця є роз'єднання групи, яка становить загрозу соціально корисним інтересам суспільства. Прикладом можуть бути групи засуджених у місцях позбавлення волі, об'єднаних спільною негативною делінквентною спрямованістю асоціальних настанов і аномії. У такому разі соціальний працівник або психолог у взаємодії з адміністрацією може допомогти роз'єднати таку групу або принаймні обмежити її вплив на інших засуджених чи від'єднати від неї осіб, що не мають остаточної антисоціальної зараженості. На основі аналізу внутрішньогрупових взаємин та індивідуально-психологічних особливостей окремих учасників розробляються заходи для порушення консолідованості таких об'єднань, дискредитації найвпливовіших лідерів з негативною спрямованістю в очах інших учасників групи та руйнації ореолу привабливості членства в таких групах.

Як впливає з наведеного, навіть умовна типологізація соціальних груп дозволяє виокремлювати деякі особливості діяльності соціальних працівників та психологів. Разом з тим, хоча будь-який розподіл на підвиди доволі умовний, фахівцю необхідно проаналізувати зазначені параметри з метою врахування особливостей груп, з якими він вступає у професійну взаємодію, для того щоб розуміти всі ракурси й умови майбутньої діяльності. Кожна група має певні особливості, своє місце в соціумі та структуру, яка складається під впливом зовнішнього середовища, а також внутрішньогрупових відносин, що слід урахувати при організації фахівцем професійної взаємодії.

Внутрішньогрупова взаємодія, у свою чергу, складається із соціально-психологічних елементів, які визначають особливості групових стосунків і міжгрупових відносин. Ці елементи, з одного боку, впливають на кожного учасника групи, а з іншого – визначають особливості активності членів у груповій поведінці та діяльності. До таких соціально-психологічних елементів слід віднести:

➤ пізнавальні елементи, які визначають розуміння членами групи сукупності внутрішньогрупових зв'язків і ставлень та міжгрупових відносин;

➤ емоційно-оцінні елементи, що визначають спільні почуття членів щодо фактів та обставин існування групи, а також переживання дій і вчинків окремих її учасників;

➤ соціально-психологічні стереотипи, що містять сформовані стійкі уявлення, відповідно до яких здійснюється вибір у системі внутрішньогрупових і міжгрупових взаємин;

➤ соціально-психологічні настанови, що відображають передготовність членів групи до певного типу поведінки;

➤ виконавчо-вольові елементи, що визначають здатність членів групи свідомо діяти відповідно до поставленої мети й досягати її, долаючи внутрішні та зовнішні перешкоди, а також дотримуватися групових норм взаємодії.

Ці елементи необхідно враховувати фахівцям соціальної сфери як при дослідженні групових взаємин, так і при формуванні продуктивних стосунків як на внутрішньому, так і на зовнішньому контурах.

Розглядаючи феномен групової поведінки, слід зважати на ракурси, що визначають динаміку і вектор розвитку соціальних об'єднань. У процесі групової взаємодії виникають і реалізуються:

- спільні інтереси;
- групова думка;
- групова спрямованість;
- групова єдність;
- групові норми;
- групові ціннісні орієнтації;
- груповий соціально-психологічний клімат;
- групова психологічна сумісність;
- групові соціально-психологічні ефекти.

Для розуміння місця та значення наведених феноменів дамо коротку характеристику основним із них.

Групові інтереси – це соціально-психологічне явище, яке відіграє вирішальну роль у визначенні напрямку діяльності групи з досягнення бажаної мети, а отже, детермінує динаміку її розвитку й організаційної структури. Інтереси різних груп можуть збігатися або вступати в конфлікт як між собою, так і з цілими соціальними інститутами держави.

Групова думка – це судження, що містить оцінку і ставлення до деякої події, яка становить інтерес для певної спільноти й виконує такі функції:

- експресивну, коли виражає групові оцінки певних подій і фактів;
- контрольну, завдяки якій регулює та визначає норми групової поведінки;
- директивну, що спонукає до певних вчинків і дій членів групи.

Групова думка безпосередньо пов'язана з груповими почуттями та груповим настроєм. І якщо групові почуття є переважно стійким і тривалим ставленням до провідних обставин існування групи, то груповий настрій відображає суто ситуативне емоційне оцінне реагування членів групи на конкретну подію. У сукупності групові почуття та настрої у життєдіяльності групи виконують функції регулювання, спонукання та мобілізації.

Основними формами виявлення групової думки є: оціночні судження, поради-побажання та протестний осуд. Вони можуть бути обґрунтовані чи необґрунтовані, що необхідно обов'язково з'ясувати, перш ніж їх урахувати при роботі з групою.

Групова спрямованість визначається вектором скерованості діяльності та форм її реалізації. Вона визначає групові особливості, відокремлює одну групу від іншої, виражає та стверджує специфічні групові потреби, інтереси, норми, ціннісні орієнтири, порядок взаємодії, стиль спілкування. Також групова спрямованість є засобом консолідації на засадах солідарності, взаємозалежності, взаємопорозуміння та відповідальності. Групова спрямованість ґрунтується на групових потребах, що вимагають

нагального задоволення, і групових мотивах, які спонукають групову активність.

Групова єдність відображає референтність як внутрішню та зовнішню силу взаємної привабливості членів групи, а також зорієнтованість на групу загалом завдяки механізму самоідентифікації себе з нею. В основі групової єдності лежить: соціальна єдність як уособлення на основі автентичного стилю діяльності, взаємодії та спілкування; духовна єдність через усвідомлення членами групи спільного світогляду й цінностей; емоційна єдність, що ґрунтується на взаємних почуттях, симпатіях, солідарності, підтримці та спільних емоційних оцінках фактів чи обставин життєдіяльності групи; вольова єдність, яка визначається спільною цілеспрямованою активністю членів при реалізації ними загальногрупової діяльності.

Групові норми визначають сформовані в процесі тривалої взаємодії стандарти організації відносин між членами групи. Залежно від формального чи неформального статусу групи такі норми можуть бути або регламентовані установчими документами й нормативними актами, або ґрунтуватися на традиціях, звичаях і ритуалах; вони можуть також упорядковувати взаємодію з іншими соціальними інституціями.

Групові ціннісні орієнтації відображують сукупність усвідомлених членами групи ієрархій групових і загальносоціальних цінностей (загальнолюдських, професійних, культурних, субкультурних тощо). Ціннісні орієнтації групи існують у вигляді фіксованих соціальних диспозиційних настанов, які регулюють спрямованість функціонування групи щодо існуючих у соціумі цінностей, норм, ідеалів, ідеологій та інших конструктів високої соціальної значущості. Слід пам'ятати, що групові ціннісні орієнтації за спрямованістю можуть мати або просоціальний вектор, коли існування групи не суперечить інтересам суспільства, або, навпаки, антисоціальний, коли група конфліктує із соціально значущими інтересами, становить суспільну небезпеку і загрожує правоохоронним нормам і цінностям.

Груповий соціально-психологічний клімат – це загальний емоційний настрій групи, який відображає стосунки, що склалися між її членами. Соціально-психологічний клімат є якісним аспектом міжособистісних стосунків і взаємин, які стають умовами, що сприяють або перешкоджають продуктивній внутрішньогруповій взаємодії. Також соціально-психологічний клімат визначає відчуття комфорту чи дискомфорту перебування кожного члена в групі, а отже, ступінь референтності її учасників. Саме тому при сприянні розвитку групових взаємин соціальним працівникам та психологам особливу увагу слід приділяти діагностиці соціально-психологічного клімату і виявленню можливостей його вдосконалення.

Психологічна сумісність передбачає оптимальне поєднання якостей окремих членів групи в процесі взаємодії, що сприяє успішному виконанню спільної діяльності. Сумісність формується на основі досвіду взаємодії індивідів у групі, коли властиві їм професійні, функціональні, фізичні, психофізіологічні, соціально-психологічні та індивідуально-психологічні особливості не викликають істотних протиріч, які неможливо розв'язати без зовнішнього втручання. Тому дослідження міжособистісної внутрішньогрупової сумісності є також одним із пріоритетних напрямів діяльності соціальних працівників та психологів, адже від неї залежить ефективність функціонування й розвитку групи. Звісно, усі люди різні, однак за необхідності якісної співпраці при розв'язанні різноманітних завдань групової діяльності варто зважати на сумісність конкретних виконавців, для чого фахівець може надати відповідні рекомендації на основі проведених досліджень. Слід зазначити, що сумісність є динамічним явищем і залежить від досвіду спільної взаємодії членів колективу. Звідси впливає також інший ракурс напряму фахової допомоги з боку фахівців соціальної сфери, який полягає у сприянні формуванню навичок ефективної взаємодії, розвитку взаєморозуміння, толерантності та емпатії між членами групи. Окрему увагу в такій роботі слід приділяти формуванню розуміння кожним членом групи прямої залежності задоволення

власних інтересів від успішності функціонування всієї групи через співпрацю з іншими її учасниками. Завдяки цьому формується мотивація кожного учасника на підтримання продуктивної сумісності й позитивного клімату заради власного комфорту та можливості реалізації своїх прагнень через включеність у ефективну внутрішньогрупову взаємодію.

Групові ефекти відображають сукупність соціально-психологічних механізмів групового функціонування, завдяки яким реалізуються групові процеси та стани і які забезпечують інтеграцію індивідуальних дій кожного члена групи у спільну цілеспрямовану взаємодію. До основних групових ефектів, які завжди необхідно враховувати при організації професійної взаємодії соціального працівника та психолога з групою, належать:

1. Ефект соціальної фасилітації (інгібіції) виявляється в підвищенні активності індивіда в умовах здійснення діяльності в групі порівняно зі звичним рівнем виконання тієї самої діяльності індивідуально.

2. Ефект групової належності (ідентичності) виявляється, коли особа ототожнює себе з групою та прагне оцінити її позитивно, підтримуючи високий статус групи й одночасно власну самооцінку.

3. Ефект Рінгельмана полягає в тому, що зі збільшенням кількості членів групи відбувається зменшення середнього індивідуального внеску в групову роботу; особливо якщо члени групи недостатньо мотивовані, то докладають менше зусиль при виконанні спільних дій, ніж при виконанні індивідуальних.

4. Ефект синергії виявляється, коли при об'єднанні людей у цілісну групу виникає додаткова інтелектуальна енергія, що втілюється в груповому результаті, який переважає суму індивідуальних результатів, наприклад при брейнстормінгу, коли група генерує значно більше ідей, ніж окремі її учасники поодиноці.

5. Ефект групового мислення виявляється в тих випадках, коли в згуртованій групі усуваються інакомислення, коливання й сумніви окремих учасників заради пошуку згоди, інколи

навіть ціною жертвування реалістичною оцінкою можливих альтернативних дій.

6. Ефект конформізму полягає в тому, що окремі члени групи налаштовані апріорно приймати загальну групову позицію. Доречно зазначити, що груповий конформізм залежить від багатьох чинників, зокрема від конформізму особистості, публічності ситуації, чисельності групи, її авторитетності, згуртованості та референтності.

7. Ефект наслідування (моди), коли в процесі групової інтеграції члени групи формують спільні еталони та стереотипи поведінки, слідування яким підкреслює їхню єдність і зміцнює їхнє самоототожнення з групою. Цей ефект може виявлятися й у зовнішніх атрибутах та спільній ідеології.

8. Ефект ореола (гало-ефект) пов'язаний зі впливом на зміст оцінних суджень кожного індивіда певної групової настанови сприйняття. Варто зазначити, що таке спрощене оцінювання за загальними ознаками може призводити до негативних ефектів, до яких слід віднести й упередженість.

9. Ефект групового фаворитизму, який виявляється в розподілі людей на "своїх" та "чужих" і готовності підтримувати, перш за все, членів своєї групи, а не сторонніх осіб чи представників чужої групи. Слід зважати на те, що цей ефект містить подвійні стандарти, зокрема успіхи групи пояснюють її внутрішньогруповими перевагами, а за невдач шукають зовнішнє джерело.

10. Ефект групового егоїзму має місце в тих випадках, коли пріоритетність внутрішньогрупових інтересів виправдовує ігнорування інтересів усіх інших осіб, груп чи соціальних інституцій або навіть можливість використання всіх інших заради задоволення групових цілей.

11. Ефект маятника полягає в циклічних змінах стенічних і астенічних станів, активності та психоемоційних виявів, інтенсивність і тривалість яких залежать від динаміки внутрішньогрупової взаємодії та зовнішніх обставин.

12. Ефект зараження (хвилі) виявляється, коли певна ідея або судження охоплює як на раціональному, так і на емоційному

рівні всю групу. Якщо ідея відповідає інтересам членів групи, то вона поширюється, а якщо не відповідає, то затухає. Яскравим прикладом може бути поширення чуток.

13. Ефект бумеранга має місце в тому випадку, коли інформація, що надходить у групу ззовні й не збігається з наявними настановами сприйняття, або ігнорується, або підмінюється зручнішим тлумаченням.

14. Ефект належності до групи ("ми – вони") виникає в тих випадках, коли на певному рівні розвитку групи відбувається ідентифікація її членів на основі протиставлення референтного "ми" відстороненому образу всіх неналежних до групи "вони". Цей ефект пов'язаний із репрезентативністю та має два окремі аспекти, які ґрунтуються на очікуваннях емоційної групової підтримки своїх членів і відчутті причетності кожного учасника до долі всієї групи. Крайні вияви можуть набувати ознак нетерпимого, нетолерантного ставлення до всіх, хто не входить до складу групи, а отже, породжувати її соціальну конфліктність.

Зважаючи на розмаїття груп та їхніх соціально-психологічних особливостей, соціальна та психологічна робота може мати такі напрями:

1. Реалізація групових форм соціальної та психологічної допомоги клієнтам.

2. Надання допомоги у становленні й розвитку ефективної групової взаємодії та функціональності соціальних об'єднань.

Стосовно реалізації групових форм соціальної та психологічної допомоги клієнтам зміст діяльності фахівців має терапевтичну мету, яка об'єднує людей заради спільного одержання допомоги в подоланні актуальної проблемної ситуації завдяки фасилітованій фахівцем взаємодії в групі. Загалом групова соціальна робота – це така форма діяльності фахівця, у процесі якої відбувається надання допомоги клієнту через організацію групових форм взаємодії заради обміну досвідом для розвитку його ресурсності та формування адаптивної соціальної поведінки. Завдяки чітко організованій фахівцем груповій взаємодії створюються передумови, за яких клієнти стають більш інтерналь-

ними, незалежними та ініціативними при розв'язанні важливих життєвих проблем, а також виявляють відповідальність за власні зміни на основі групового обміну досвідом. Окрема увага в груповій роботі приділяється комунікативній компетентності, якої набувають клієнти під час взаємодії з іншими учасниками групи. Отже, основною метою діяльності фахівця при організації групової соціальної роботи є створення сприятливого психологічного клімату, у якому клієнти почуватимуться достатньо впевнено для взаємного обміну досвідом при розв'язанні спільної проблемної ситуації. Тому фахівець, відповідно до конкретних завдань групової роботи, актуалізує ресурси членів групи на підтримання продуктивної взаємодії, розвиток навичок ефективного спілкування, усвідомлення власної цінності та відновлення самоповаги. Набуті в процесі групової роботи знання, уміння, навички та звички згодом упроваджуються клієнтами в повсякденне життя і тим гармонізують їхні соціальні відносини.

Розглянутий напрям роботи фахівців соціальної сфери з групами може мати такі ракурси:

- гармонізація внутрішньогрупових процесів і динаміки розвитку (тім-білдінг, налагодження психологічної сумісності, гармонізація соціально-психологічного клімату тощо);
- сприяння груповим змінам і підтримка зростання комунікативної компетентності;
- екологічність групової функціональності, спрямованої на адаптивність групи, у тому числі через гармонізацію зовнішнього контуру в навколишньому життєвому просторі;
- формування досвіду ефективної взаємодії між членами групи при розв'язанні завдань різної складності;
- розвиток організаційно-управлінської компетентності керівників.

На відміну від суто психотерапевтичних груп, групова соціальна робота виникає з ініціативи самих громадян, зацікавлених у розв'язанні власних проблем, що виникли у сфері їхнього соціального благополуччя, під керівництвом професійних соціальних працівників. Групова соціальна робота охоплює будь-яку систем-

ну, планову й регулярну активність людей, об'єднаних на основі загальних соціальних інтересів або схожих проблем, з метою досягнення спільних цілей. Тому сутністю такої групової роботи є організація умов, які сприяли б продуктивній взаємодії людей, об'єднаних спільним соціальним інтересом чи прагненням.

До загальних цілей групової соціальної та психологічної роботи належать заходи кваліфікованої допомоги, спрямовані на:

- зміни сприйняття членів групи шляхом вивчення групового досвіду;
- попередження соціальних дисфункцій;
- зміни поведінки, яка ускладнює соціальне функціонування індивіда, через досвід взаємовідносин у групі;
- усвідомлення та зміни норм, цінностей і стосунків для ефективного подальшого соціального функціонування;
- досягнення емоційної стабільності, яка підтримує сили й життєдіяльність індивіда в соціумі;
- позбавлення дезадаптивних особистісних виявів, що перешкоджають нормальній інтеграції індивіда в соціальні відносини;
- забезпечення нормального соціально-психологічного розвитку окремих членів групи;
- допомогу в освоєнні нових (альтернативних) соціальних ролей;
- сприяння просоціальному самоствердженню особистості завдяки групі.

Відповідно до зазначених цілей групова робота з клієнтами в широкому сенсі може набувати таких форм:

1. Терапевтична групова робота, спрямована на полегшення психологічного стану або подолання особистісних проблем клієнтів через групову взаємодію.

2. Соціальна групова робота, зорієнтована на допомогу клієнту в поліпшенні його соціального функціонування завдяки одержанню цілеспрямованого досвіду взаємодії в групі. Такий позитивний досвід сприяє розвитку в клієнтів ефективності виконання персональних, групових та інших соціальних ролей, ре-

зультатом чого стає поліпшення їхньої соціальної функціональності та гармонізація соціальної взаємодії. У межах своєї компетенції психологи й соціальні працівники реалізують цю роботу в таких формах:

а) групові форми підтримки, патронажу й допомоги клієнтам з обмеженими можливостями, особам, неспроможним до повноцінного самообслуговування, а також людям із проблемами соціальної адаптації або реадаптації;

б) групова допомога освітнього змісту, розвиток і організація дозвілля, які мають на меті просвітницьку діяльність, спрямовану на надання допомоги в особистісному розвитку клієнтів як у формі спеціалізованих групових технік навчання, так і через структурування дозвілля, що є також передумовою гармонізації особистості та її розвитку;

в) групова робота, спрямована на індивідуальні зміни, що сприяють ефективнішій соціалізації або ресоціалізації.

До неї належать:

➤ групова профілактична робота з попередження конфліктності та дисфункціональності сімейних та інших мікросоціальних взаємин;

➤ групова робота, спрямована на формування чи відновлення соціальних умінь і навичок функціонування в мікросоціумі;

➤ групова робота, спрямована на гармонізацію міжособистісної поведінки;

➤ групова робота, спрямована на зміни ціннісних орієнтацій;

➤ групова робота з допомоги, самопомоги й наснаження з представниками незахищених верств населення, особами у скрутному матеріальному становищі, безробітними та безхатьками, у тому числі у формі вуличної роботи;

➤ групова робота, зорієнтована на допомогу в особистісному зростанні клієнтів.

3. Самокерована групова робота (групи самопомоги) використовується для розв'язання індивідуальних проблем клієнтів шляхом об'єднання з іншими людьми, які мають аналогічні інтереси чи потреби, заради задоволення їх через спільну взаємо-

дію. У такому разі фахівець із соціальної роботи чи психолог реалізує наснаження членів групи з метою інтенсифікації активності ними власних внутрішніх ресурсів заради спільного досягнення нагальних цілей.

При розгляді зазначених форм роботи необхідно відрізнити специфіку соціальної групової, у тому числі терапевтичної, роботи від суто психотерапевтичної. Адже психотерапевтична робота передусім має лікувальний характер, у той час як соціальна групова терапевтична робота є соціальною формою гармонізації соціального становища клієнта в групі і через групу. Це означає, що діяльність фахівця спрямована на зменшення страждань клієнта або поліпшення рівня його індивідуального та соціального функціонування через керувану взаємодію індивідів у групі, з використанням терапевтичного впливу групової динаміки на клієнта. Таким чином, соціальний працівник у терапевтичній груповій роботі може грати як центральну, так і відносно відсторонену роль спостерігача, що здійснює недирективну форму організації групової взаємодії.

Найчастіше групову соціальну роботу розглядають як навчально-просвітницьку діяльність, спрямовану на формування, відновлення та розвиток соціально необхідних знань, умінь і навичок. Через це в соціальній груповій роботі переважно застосовують розвивальні, реабілітаційні, організаційно-реабілітаційні підходи, а також соціальні тренінги та тренінги соціальної компетентності. Однак поряд із психолого-педагогічними технологіями, незважаючи на відмінність цих форм групової роботи, соціальний працівник чи психолог часто звертається до технік групового консультування, яке є більш-менш універсальним інструментом надання допомоги.

Незалежно від конкретизованих форм при побудові групової соціально-психологічної роботи фахівець ураховує та цілеспрямовано скеровує актуалізацію всіх фаз, притаманних груповій динаміці. Сама ж групова динаміка зумовлена внутрішніми впливами членів групи, а також зовнішніми вимогами й обставинами, за яких функціонує група. Отже, фахівець має допома-

гати нейтралізувати негативні дестабілізуючі впливи та сприяти активізації позитивних внутрішніх чи зовнішніх ресурсів групи.

У загальному сенсі фази динаміки будь-якої групової роботи умовно поділяють на стадії відповідно до провідних процесів, які превалюють на кожному етапі розвитку.

1. *Стадія орієнтації*, на якій клієнти починають усвідомлювати себе членами групи. На цьому етапі відбувається взаємне знайомство членів групи й орієнтація в проблемній ситуації, що об'єднує учасників. Невід'ємною ознакою стадії стає виникнення псевдозгуртованості на основі спільних страхів перед невідомими подіями, які можуть відбуватися в групі.

2. *Стадія влади*, коли поступово формуються внутрішньогрупові взаємини на основі розподілу функцій, ролей і статусів. У цей період оформлюються первинні неформальні стосунки, може виникати конкурентна боротьба за лідерство, з'являються мікрооб'єднання на основі особистих уподобань. Поступово вибудовуються групові цінності, норми та правила.

3. *Стадія переговорів* характеризується структуруванням ієрархічно-ролевої побудови групи відповідно до спільних завдань і первинного досвіду взаємодії. На цьому етапі конкретизуються схожі проблеми учасників, які привели до їх об'єднання, і визначаються цілі групової діяльності. Ці фактори стають консолідуючими при оформленні групової згуртованості.

4. *Функціональна стадія* виникає, коли починається активна цілеспрямована діяльність групи як єдиного цілісного утворення. Чинником згуртованості стає зацікавленість у спільному розв'язанні проблем, завдяки чому з'являються взаємодопомога, взаємопідтримка та солідарність між учасниками. Відносини стають ефективнішими через досвід взаємодії та достатню відкритість у стосунках, на основі чого уможлиблюється прийняття продуктивних рішень, від яких залежать функціональність групи й задоволення потреб кожного її учасника.

5. *Стадія розпаду групи* настає, коли її члени розв'язують свої проблеми та задовольняють власні прагнення чи інтереси, які й обумовили їхнє об'єднання. На цій стадії клієнти оцінюють

результативність спільної взаємодії, визначають доцільність подальшого функціонування групи для досягнення інших цілей або ж приймають рішення про завершення спільної діяльності.

Відповідно до зазначеної етапізації соціальні працівники чи психологи виступають модераторами продуктивних внутрішньогрупових процесів і надають фасилітуючу підтримку членам групи в ефективному розвитку групової динаміки.

На першому етапі розвитку групової динаміки фахівець допомагає клієнтам об'єднатися і сформулювати спільну мету у вигляді запиту. У наступній фазі соціальний працівник чи психолог сприяє формулюванню групових норм, процедур і правил взаємодії відповідно до структурованих ролей і функцій учасників. Слід зазначити, що такі норми та внутрішня структура можуть бути досить гнучкими і трансформуватися залежно від динаміки розвитку групи й результативності її функціонування. На наступних фазах, відповідно до реалізації групою поставлених цілей і набуття позитивного досвіду взаємодії, у групі формується згуртована злагодженість на основі задоволення спільних інтересів учасників, що зумовлює стабілізацію групової думки, остаточне визначення групової спрямованості та вибудовування ціннісних орієнтацій. На цьому етапі діють сформовані групові норми, які регламентують оптимальні форми продуктивної взаємодії учасників. Наслідком стає формування позитивного соціально-психологічного клімату, який налагоджується на основі відчуття групової єдності та психологічної сумісності членів. Однак слід наголосити, що умовою таких позитивних змін може бути лише досвід ефективної групової взаємодії та усвідомлення учасниками результативності співпраці, яка виявляється в реальному задоволенні їхніх особистих потреб та інтересів, що й зумовило їхнє членство в групі. Саме тому при наснаженні групи фахівець має привертати увагу її учасників до будь-яких, навіть на перший погляд не суттєвих, досягнень і позитивних зрушень. Усвідомлення членами групи результативності взаємодії надихає на подальшу співпрацю й мотивує активацію власних внутрішніх ресурсів заради досягнення спільних інтересів.

До переваг групових форм соціальної та психологічної роботи слід віднести інтенсифікацію обміну досвідом між учасниками, завдяки чому з'являється можливість побачити різні ракурси проблеми, її витoki й можливі шляхи розв'язання. У групі люди позбавляються відчуття власної неповноцінності чи унікальності своєї проблемної ситуації, адже бачать, що аналогічні проблеми виникають у інших людей. Завдяки цьому в групі зменшується почуття відчуженості, покинутості й самотності, підвищується самооцінка та з'являється відчуття підтримки з боку інших членів групи. Також у групі завжди наявний зворотний зв'язок, що сприяє розвитку рефлексивних здібностей кожного учасника через отримання ширшої інформації про себе, свою проблему та шляхи її розв'язання з боку інших учасників. Такий досвід поліпшує подальшу гармонізацію міжособистісних стосунків кожного члена групи й поза її межами.

Другий напрям роботи полягає в наданні допомоги у становленні й розвитку ефективної групової взаємодії та функціональності соціальних об'єднань. Тут фахівець може виступати в ролі консультанта, модератора чи фасилітатора, надаючи допомогу членам групи або її керівництву для налагодження й підтримання ефективного функціонального стану. За таких обставин соціальна групова робота стає інтерперсональним методом надання допомоги розвитку в малих групах, за якого для досягнення індивідуальних і групових цілей використовується груповий контекст. Соціальна групова робота включає різні види діяльності фахівця соціальної сфери, спрямовані на розвиток:

- цілої групи та окремих її членів;
- взаємодопомоги та взаємопідтримки між учасниками групи;
- продуктивної динаміки процесів життєдіяльності групи;
- задоволеності особистості в групі як носія певних якостей, уявлень, інтересів і прагнень.

Функціональний стан групи може бути або стабільним, або напруженим, або деструктивним.

1. Стан стабільності не вимагає особливих втручань, адже група сама по собі є ресурсною та спроможна підтримувати дієвий і ефективний власний внутрішній і зовнішній контур.

2. Стан соціально-психологічного напруження в групі може бути зумовлений:

а) Внутрішньогруповими чинниками, до яких можна віднести виникнення конфліктної ситуації, порушення організаційно-управлінської ланки, входження до складу групи нових членів, не адаптованих до групових норм. При наданні допомоги в подоланні дестабілізуючих внутрішніх чинників фахівець зосереджується на всебічній діагностиці змісту й витоків проблеми, на підставі чого допомагає керівництву або членам групи знайти шляхи усунення проблемної ситуації. Фахівець оцінює ступінь функціональності або дисфункціональності соціально-психологічного клімату та сумісності, рівень задоволеності спільних групових інтересів, характер існуючих групових норм, досліджує групову думку, спрямованість й єдність. На підставі цього виявляє сприятливі й несприятливі для функціонування групи соціально-психологічні ефекти й допомагає віднайти внутрішні ресурси групи, які дозволяють зберегти чи відновити її ефективну функціональність.

б) Зовнішніми чинниками. До зовнішніх чинників напруження можна віднести міжгрупові конфлікти інтересів, соціальні дестабілізуючі чинники суспільства, проблеми взаємодії з державними установами й недержавними організаціями. У такому разі фахівець із соціальної роботи чи психолог спрямовують зусилля у двох ракурсах:

➤ По-перше, виявляють можливі внутрішньогрупові перешкоди, що заважають ефективно функціонувати групі на зовнішньому контурі, наприклад занадто консервативні групові норми, які регламентують її взаємодію з іншими групами або заважають її конкурентоспроможності.

➤ По-друге, виявляють конкретизовані зовнішні несприятливі чинники й відповідні зовнішні ресурси, які група може використати для подолання дестабілізуючих чинників. Наприклад,

допомогти керівництву сформулювати коректний запит щодо нагальної проблеми з метою залучення зовнішніх фахівців (кваліфікованих кризис-менеджерів, юристів, аудиторів тощо), необхідних для подолання конкретної перешкоди на шляху розвитку групи, або об'єднати зусилля з іншими групами, що опинилися в аналогічному скрутному становищі, заради спільного розв'язання актуальної проблемної ситуації.

3. Якщо груповий стан деструктивний, то найчастіше це є наслідком руйнації внутрішнього контуру. Така руйнація може бути пов'язана із внутрішньогруповими відцентровими сепаратними тенденціями, наприклад, коли крім керівника з'являється опозиційний лідер, який привертає на свій бік суттєву кількість членів групи, що призводить до розколу. Внутрішній контур може також зруйнуватися внаслідок тотальної втрати психологічної сумісності на тлі порушення соціально-психологічного клімату. Найчастіше це відбувається, коли функціональність групи неспроможна задовольняти інтереси окремих учасників, через що втрачається ідентифікація учасників себе з групою і мотивація до збереження подальшої групової взаємодії.

У подібній ситуації соціальні працівники або психологи можуть на основі ретельного вивчення причин дестабілізації групового функціонування діяти за двома сценаріями:

а) Якщо в групі ще наявний потенціал для подальшого функціонування, то допомога має спрямовуватися на пошук внутрішніх консолідуючих ресурсів. Це може бути або знаходження альтернативних можливостей групового функціонування, які здатні зацікавити членів групи і стати мотивом збереження її дієздатності, або виявлення членів, які її дестабілізують і роз'єднують, і надання відповідних рекомендацій керівництву з нейтралізації негативного впливу.

б) Коли фахівець виявляє, що група вже втратила функціональний потенціал і неспроможна до подальшого існування, то його допомога обмежується амортизацією руйнівних тенденцій з метою коректного та безболісного припинення подальшої взаємодії учасників. Це робиться для попередження загострень конфлікт-

них тенденцій і збереження психологічної цілісності членів групи, яка роз'єднується. Адже припинення членства не має відображатися негативно на міжособистісних стосунках, які згодом можуть бути корисними для колишніх учасників групи.

Отже, при наданні фахівцем допомоги у становленні й розвитку ефективної групової взаємодії основна увага приділяється виявленню внутрішніх і зовнішніх ресурсів групи, які, перш за все, сприятимуть підтриманню її функціонального стану.

Контрольні запитання

1. Охарактеризуйте основні ознаки соціальних груп.
2. Наведіть класифікацію базових видів соціальних груп.
3. Розкрийте зміст основних соціально-психологічних елементів внутрішньогрупової взаємодії.
4. Охарактеризуйте основні соціально-психологічні феномени групової поведінки.
5. Поясніть базові психологічні характеристики основних групових ефектів.
6. Проаналізуйте зміст і сутність реалізації групових форм соціальної та психологічної допомоги клієнтам як напряму професійної діяльності соціальних працівників та психологів.
7. Розкрийте провідні характеристики надання допомоги у становленні й розвитку ефективної групової взаємодії та функціональності соціальних об'єднань як напряму професійної діяльності соціальних працівників та психологів.
8. Наведіть приклади основних стадій розвитку групової динаміки.
9. Охарактеризуйте діяльність соціального працівника чи психолога залежно від рівня функціональності групи.
10. Опишіть можливі сценарії роботи фахівця залежно від причин дестабілізації групового функціонування.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКІ ЗАСАДИ СОЦІАЛЬНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ГРОМАДАХ

Окремим напрямом взаємодії соціальних працівників із групами та спільнотами є робота з громадами. Нині в Україні, на тлі тенденцій до децентралізації, усе більшого значення набуває функціонування громад різного спрямування. У контексті соціальної роботи громади розглядають у таких ракурсах:

1. Територіальна громада (об'єднана територіальна громада) – об'єднання людей, що мешкають в одній географічній місцевості.

2. Громада за інтересами, яка об'єднує людей, що мають потреби спільними зусиллями розв'язати певну проблемну ситуацію або задовольнити спільний інтерес.

Усі громади як специфічні групові об'єднання та соціальні спільноти мають загальні базові риси:

➤ Спільна ситуація, під якою розуміють певні ознаки, що об'єднують людей. Це може бути територія проживання, спільні потреби чи прагнення або інші консолідуючі фактори. Коли люди усвідомлюють доцільність об'єднати зусилля для ефективнішого досягнення результату, відбувається формування громади за всіма закономірностями, притаманними процесам групової динаміки.

➤ Мережа взаємин, що включає не лише формальні відносини, які виникають із конкретного приводу, але й усю сукупність неформальних стосунків, які закономірно вибудовуються в процесі групової взаємодії.

➤ Колективна дія, що породжується усвідомленням членами громади необхідності об'єднання зусиль у спільну взаємодію заради досягнення бажаного результату.

➤ Сформована ідентичність, завдяки якій члени громади ототожнюють себе з даною спільнотою, яка набуває для них ознак референтності.

Досліджуючи форми реалізації соціальної роботи в громаді, М. Бопп виокремлює два основні підходи: об'єктний, на основі надання конкретних соціальних послуг споживачам із числа членів громади; підхід на основі активізації громади до самостійної участі в розв'язанні існуючих проблем, у тому числі шляхом створення груп взаємодопомоги та взаємопідтримки. Однак незалежно від цих форм до основних завдань соціальної роботи в громаді, на думку багатьох авторів, зокрема Т. В. Семигіної, М. В. Ромма та М. Пейна, слід віднести:

- налагодження контактів з індивідами, групами й організаціями;
- оцінювання проблемних зон громади, а також її потреб;
- аналіз і планування цілей, завдань і пріоритетів діяльності;
- підтримку створення груп та ефективного їх розвитку;
- роботу з конфліктами всередині та поміж групами й організаціями;
- ведення переговорів з іншими установами, закладами та фахівцями;
- ефективне втручання в розробку і проведення політики, у тому числі налагодження контактів з місцевим політикумом;
- роботу з конкретними клієнтами, включаючи консультування;
- підтримку груп і організацій в отриманні ресурсів, у тому числі через заявки на грант;
- соціальне планування на рівні громади, яке має на меті аналіз соціальних умов, потреб членів громади з метою їх задоволення;
- залучення наявних ресурсів, включаючи штатний розклад і бюджет;
- розробку, контроль та оцінювання проектної діяльності в громаді;

➤ експертизу соціальних програм організацій, робота яких пов'язана з питаннями соціального добробуту населення на локальному рівні;

➤ налагодження взаємодії соціальних служб із представниками різних соціальних груп на місцевому чи регіональному рівнях;

➤ координацію діяльності різних агенцій, що працюють у громаді;

➤ підтримку громадських ініціатив щодо соціальної ситуації;

➤ посилення почуття приналежності до спільноти шляхом стимулювання контактів між організаціями, групами та індивідами всередині конкретної територіальної громади;

➤ створення можливостей для членів громади брати активну участь у її житті, виробленні та реалізації рішень, які впливають на їхнє благополуччя;

➤ розвиток соціальних зв'язків у громаді та організацію й координацію груп взаємопідтримки та взаємодопомоги;

➤ розвиток системи, орієнтованої на створення в громаді добровільних груп допомоги й волонтерства у сфері соціальних послуг.

У широкому сенсі громаді притаманні всі соціально-психологічні механізми й закономірності групової взаємодії, тому при організації соціальної роботи фахівці повинні враховувати їх у своїй діяльності. Соціально-психологічні механізми залежать від чисельності громади та інтенсивності безпосередньої взаємодії її членів. Однак загалом усі групові феномени закономірно існують і визначають динамічні тенденції розвитку, міжособистісні стосунки й ефективність функціонування об'єднання.

У процесі виникнення й розвитку громади спираються на внутрішні та зовнішні ресурси. Під внутрішніми ресурсами маються на увазі всі можливості, знання та якості членів громади, які вони спроможні залучити до процесу спільної реалізації поставлених завдань. Зовнішні ресурси – це можливості й послуги структур, служб та організацій, що необов'язково

входять до громади, однак які громада може залучати для задоволення своїх потреб.

Взаємодія соціального працівника з громадою визначається тим запитом, який актуальний для спільноти на конкретному етапі розвитку, і може спрямовуватися або на активацію внутрішніх ресурсів громади, або на надання допомоги в залученні зовнішніх ресурсів заради реалізації її актуальних потреб. Відповідно до цього та зважаючи на основні види громад Д. Ротман виокремив три базові моделі діяльності соціального працівника, що визначають провідні завдання з надання соціальних послуг.

Перша модель стосується територіальних громад і спрямована на вдосконалення розвитку певної місцевості, на якій проживає дана спільнота. У такому разі фахівцю відведена роль посередника в процесі надання допомоги членам громади в самоорганізації та формуванні продуктивної групової структури, яка б максимально сприяла залученню населення до розв'язання нагальних потреб із використанням внутрішніх і зовнішніх ресурсів.

Друга модель передбачає надання експертної допомоги соціальним працівником у визначенні актуальних потреб громади, побудові стратегії розвитку та плануванні проектної діяльності, спрямованої на досягнення конкретної мети. Фахівці допомагають у аналітичній роботі щодо визначення пріоритетних потреб і засобів їх реалізації, а згодом, за необхідності, можуть залучатися для налагодження продуктивної взаємодії між громадою та зовнішніми ресурсними інституціями, установлюючи контакти з різними установами й органами влади.

Третя модель передбачає організацію громад на засадах взаємодопомоги, коли соціальний працівник мобілізує та скеровує людей зі спільною проблемою в русло активної взаємодії для надання взаємної підтримки. Окрім скеровування таких об'єднань на активацію внутрішніх ресурсів, фахівець може надавати інформативну допомогу щодо можливостей залучення зовнішніх ресурсів, необхідних для подолання проблемної ситуації, а також виконувати певну представницьку функцію в державних і недержавних інституціях.

Залежно від функцій, які доводиться виконувати соціальним працівникам у громаді, виділяють такі ключові ролі:

- організатор;
- захисник прав;
- оптимізатор устрою;
- учитель соціальних умінь;
- консультант-порадник;
- медіатор (посередник);
- фасилітатор та модератор;
- агент із питань соціальних змін;
- менеджер певних аспектів функціонування громади;
- експерт, у тому числі соціальних проектів;
- лідер окремих соціальних проектів та заходів.

Планування організації роботи соціального працівника в громаді ґрунтується переважно на підходах проектної діяльності. Проектна діяльність у громаді завжди має конкретну спрямованість на розв'язання певного кола соціальних запитів чи проблемних зон цільових клієнтських аудиторій даної території обслуговування. Для цього необхідне докладне вивчення як різних категорій населення, так і груп та організацій, що функціонують у межах громади. Завдяки такій аналітичній роботі здійснюється моніторинг ситуації та виявляються ті аспекти соціального буття громади, які потребують поліпшення, у тому числі через організацію дієвого соціального захисту та кваліфікованої допомоги. У ході аналізу визначаються не лише проблемні зони, а й наявні внутрішні та зовнішні ресурси, що можуть бути залучені для ефективного соціального обслуговування громади. Тому проектна діяльність соціального працівника в громаді включає низку етапів, що містять відповідні завдання.

1. Вивчення соціальної ситуації та складання аналітичної карти території соціального обслуговування. На цьому етапі вибирають із кількох соціальних проблем одну найактуальнішу або пріоритетну і чітко її формулюють.

2. Збирання інформації про виявлену в ході моніторингу актуальну соціальну проблему (її джерела, чинники, побудова

прогнозу, наявні й необхідні ресурси тощо). При цьому визначається важливість даної проблемної зони чи ситуації для території обслуговування загалом (міста, селища, села); її масштабність; можливість практичного розв'язання проблеми силами конкретних людей і наявних або потенційних носіїв необхідних внутрішніх чи зовнішніх ресурсів.

3. Визначення мети й завдань соціального проекту, окреслення цільової аудиторії тієї соціальної групи, яка є носієм соціальної проблеми і споживачем послуг проекту.

4. Планування роботи, що включає перелік основних заходів, залучених ресурсів, визначення можливої послідовності реалізації певних етапів із чітким зазначенням термінів і призначенням відповідальних виконавців.

5. Безпосередня реалізація проекту з комплексом контрольних та оцінювальних заходів, що дозволять вносити своєчасні корективи на основі безпосереднього оцінювання та зворотного зв'язку продуктивності здійснених кроків.

6. Аналіз ефективності реалізації соціального проекту відповідно до очікуваного результату. При цьому аналізуються не лише успіхи, але й прорахунки або труднощі, що супроводжували реалізацію проекту, з метою набуття досвіду, а також внесення коректив у подальше функціонування проекту залежно від його тривалості.

Отже, якісне обслуговування населення певної території, особливо на рівні територіальних громад, вимагає від соціальних служб глибокої аналітичної роботи. Для цього необхідно володіти всім комплексом усебічної інформації щодо території, яка обслуговується. Важливого значення набуває вміння соціальних працівників здійснювати інформаційно-аналітичну роботу з опрацюванням особливостей конкретної території обслуговування, від чого залежить виникнення певних проблемних зон, а також можливість розв'язання проблем наявними силами та засобами.

Роль і значення аналітичної інформації в організації соціальної роботи в територіальних громадах неможливо переоцінити,

адже практично всі закономірності соціальних явищ, наявні на території обслуговування, є результатом активного й цілеспрямованого пошуку інформації про них. Отже, пізнання базових характеристик та особливостей певної території соціального обслуговування громади спрямоване на організацію ефективного управління з метою максимального розкриття внутрішніх та активізації потенційних зовнішніх ресурсів, що можуть стати підґрунтям розвитку даної територіальної громади.

Одним з важливих напрямів інформаційного пошуку в соціальній роботі для підтримання функціонування територіальних громад є аналіз усієї корисної інформації, яка може стати у пригоді фахівцям для забезпечення якісного соціального обслуговування. Розуміння соціальних, економічних, політичних, культурних та інших явищ дозволяє як здійснювати моніторинг проблемних зон і актуальних запитів з боку населення, що потребують своєчасного розв'язання, так і пошук необхідних для цього ресурсів. Грамотне збирання, аналіз і узагальнення наявної інформації дозволяють визначати не лише актуальні проблемні зони, але й будувати прогноз із метою завчасного реагування на будь-які можливі виклики часу.

Загалом можна виділити два основні різновиди аналітичної характеристики обстановки на території соціального обслуговування – загальну та спеціалізовану. Загальна обстановка охоплює комплекс умов, що визначають основні напрями роботи за всіма лініями соціальних служб; спеціалізована – обмежена функціональним призначенням конкретного соціального сервісу або окремими видами соціального обслуговування.

Таким чином, аналітична карта території соціального обслуговування – це сукупність даних, що характеризують соціально-економічні, демографічні й соціально-психологічні умови певної території, проблемні зони та запити різних категорій населення в її межах, наявні внутрішні й зовнішні ресурси, необхідні для ефективного функціонування громад, а також результати їх використання. Беручи до уваги перераховані вище чинники, саму обстановку, що склалася на території соціального обслугову-

вання, також можна визначити як фіксований стан складної системи в певному місці за певний проміжок часу.

Згідно із наведеним означенням основними елементами аналітичної карти території соціального обслуговування є:

- соціально-економічні, демографічні, соціокультурні та соціально-психологічні особливості населення певної території обслуговування або територіальної громади;

- наявні проблемні зони й запити з боку населення, що потребують розв'язання;

- наявні внутрішні й зовнішні ресурси громади та соціальної служби, а також результати їх використання.

До змісту першого елемента аналітичної карти території соціального обслуговування включають:

- 1) Географічне положення, розмір території, рельєф місцевості та його характеристика. Ця інформація про об'єктивні умови необхідна для розуміння можливих ускладнень або проблем, які необхідно враховувати для поліпшення функціонування громади. Наприклад, мешканці гірської місцевості можуть страждати від повені, селю, руйнування шляхопроводів, ускладнень з наданням своєчасної медичної та іншої допомоги, що потребує врахування при організації заходів з їхнього соціального забезпечення. Розмір території та її рельєф так само слід враховувати при визначенні можливості своєчасного соціального обслуговування віддалених або відокремлених населених пунктів.

- 2) Економічні параметри території (провідні галузі господарства, характеристика промислових і сільськогосподарських підприємств, торговельних організацій, комерційних структур тощо). Ця інформація дозволяє зрозуміти характер діяльності різних верств населення, працевлаштованість, матеріальний статок, визначити депресивні фактори економіки території, окреслити перспективні напрями розвитку приватної підприємницької діяльності, у тому числі у сфері народного промислу. Наприклад, якщо бджолярський промисел на території має сприятливі умови для розвитку, то актуальною потребою приватних виробників меду є об'єднання у громаду з метою консолідації зусиль і спі-

льного розвитку, з поступовим нарощуванням обсягів виробництва. З іншого боку, якщо на території наявні нерентабельні підприємства, яким загрожує скорочення, реорганізація чи закриття, то стає очевидною необхідність надання соціальних послуг найуразливішим категоріям населення з числа працівників цих підприємств та їхнім сім'ям, починаючи від допомоги в перекваліфікації та працевлаштуванні й закінчуючи організацією тимчасової адресної допомоги.

3) Засоби сполучення та зв'язку (дороги, транспорт, теле- і радіокомунікації тощо). Рівень їх розвитку та функціональності зумовлює успішність усієї сфери логістики даної території, а отже, і актуальні проблемні зони. Наприклад, незадовільний стан доріг ускладнює не лише своєчасне обслуговування населення, але й нормальне забезпечення навіть у край необхідними благами. Ці проблеми гальмують промисловий розвиток території та порушують її інтегрованість у взаємодію із суміжними районами. І навпаки, розвинені засоби сполучення сприяють мобільності населення, його працевлаштованості, можливостям розвитку підприємницької діяльності в міжрегіональному масштабі, а також наданню своєчасної соціальної та іншої допомоги.

4) Навчальні заклади, гуртожитки, інші місця тимчасового проживання населення та їх характеристики. Ця інформація необхідна для розуміння особливостей і потреб окремих верств населення, починаючи від студентської молоді, що сконцентрована у студмістечках, і закінчуючи локалізацією місць перебування тимчасово переміщених осіб і вимушених переселенців. Локальність розташування цих категорій населення на території соціального обслуговування дозволяє легше здійснювати моніторинг актуальних запитів та проблемних зон і швидше реагувати на них, у тому числі надаючи адресну допомогу чи створюючи групи взаємодопомоги та взаємопідтримки цільових клієнтських аудиторій.

5) Місця масового відпочинку населення, культурно-просвітницькі, видовищні, спортивні установи, їх характеристики та режим роботи. Така інформація важлива для здійснення

рекреаційних заходів соціальної підтримки різних категорій населення, що є важливим ресурсом територіальної громади, яка потребує всебічного розвитку та підтримки.

6) Місця локалізації та характеристику осіб з девіантною поведінкою, а також маргінального, асоціального й адиктивного елементу. Цей блок інформації дозволяє спільно з правоохоронними органами та медичними установами здійснювати загальну, індивідуальну, кримінологічну та віктимологічну профілактику, а також, за необхідності, надавати допомогу в межах компетенцій особам з метою їхньої ресоціалізації та реадaptaції. Розмаїття потенційних клієнтів категорії груп ризику визначає широкий спектр пріоритетних напрямів соціальної роботи, починаючи від дисфункціональних асоціальних сімей, "дітей вулиці" чи безхатків, і закінчуючи наркозалежними або іншими адиктами.

7) Населення і його характеристику (чисельність, національний і віковий склад, рід занять, соціально-культурна специфіка, міграційні процеси, формальні й неформальні соціальні групи, звичаї та традиції, правосвідомість і психологічні настанови, кількісно-якісні особливості тощо). Соціально-психологічна характеристика різних категорій населення, залежно від його особливостей, дозволяє визначати проблемні зони й запити з метою своєчасного соціального обслуговування. Наприклад, ураховується кількість дітей і підлітків, осіб похилого й літнього віку, сімей (молодих, багатодітних, неповних тощо) для з'ясування нагальних проблем, притаманних даним категоріям, що дозволяє не лише своєчасно реагувати на можливі запити, але й передбачати їх динаміку залежно від змін демографічної ситуації.

Зміст другого елемента аналітичної карти території соціального обслуговування відображає її проблемні зони й актуальні запити з боку населення, що потребують розв'язання за участю соціальних служб у межах їхньої компетенції.

1. Кількість і характер звернень різних категорій громадян, а також види проблемних ситуацій, які розв'язували соціальні працівники на даній території за певний період. Ця інформація дозволяє визначити найбільш актуальні проблемні зони та пріо-

ритетні напрями надання конкретних видів соціальних послуг певним категоріям населення.

2. Характеристика окремих, у тому числі нетипових, проблемних ситуацій та запитів дає можливість визначити пріоритетні напрями подальшого розвитку ринку соціальних послуг. Наприклад, до початку бойових дій на сході країни та анексії Криму соціальні служби майже не стикалися із проблемами вимушених переселенців, що зумовило необхідність швидкої переорієнтації соціальних послуг для їх розв'язання шляхом часткової трансформації соціальних сервісів, створення груп взаємодопомоги, а також залучення волонтерських рухів, спроможних задовольнити такі специфічні запити.

3. Аналіз проблемних зон, пов'язаних із делінквентними й адитивними виявами окремих категорій населення, дозволяє організовувати співпрацю із правоохоронними органами, освітніми установами та медичними закладами з метою захисту осіб, які можуть постраждати від таких деструктивних явищ, а також здійснювати систематичну ресоціалізаційну й реабілітаційну роботу з представниками груп ризику.

4. Соціально-психологічна характеристика представників різних категорій груп ризику (вік, освіта, соціальний статус, родинний стан, соціальні зв'язки й відносини, психологічні особливості тощо). Ця інформація дозволяє краще зрозуміти психологічні особливості й соціальні чинники, що визначають дисфункціональність кожного з видів незахищених верств населення різних категорій груп ризику. На основі цього стає можливим ефективніший моніторинг як уже виявлених представників груп ризику, так і завчасне визначення потенційних клієнтів, які через складні життєві обставини можуть опинитися в проблемній ситуації.

5. Латентні проблемні зони, на кшталт прихованих фактів сімейного насильства, співзалежних відносин, психологічного травмування дітей, безпорадного стану осіб з обмеженими можливостями або дисфункціональністю осіб похилого віку тощо. Ця інформація дуже важлива, оскільки найчастіше відсутні за-

пити чи звернення з боку жертв таких деструктивних явищ. Прикладом можуть бути поширені випадки загибелі чи травматизації дітей з неблагополучних сімей, коли попередні факти про загрозу для їхнього життя чи здоров'я або своєчасно не доводилися (родичами, знайомими, сусідами чи вчителями) до фахівців соціальної служби, або доходили, проте ігнорувалися несутлінними фахівцями, що призвело до трагічних наслідків.

Змістом третього елемента аналітичної карти території соціального обслуговування є:

1. Кількісні та якісні характеристики персоналу соціальної служби на території обслуговування (укомплектованість, фахова освіта, кваліфікація, досвід, спеціалізація, соціально-психологічні особливості колективу, індивідуально-психологічні особливості окремих співробітників). Цей блок інформації спрямований на визначення рівня готовності соціальної служби до задоволення різноманітних запитів громади даної території обслуговування. При цьому враховуються персональні дані фахівців, їхня компетентність, професіональність виконання навіть окремих видів послуг, досвід і спеціалізація. Це дає можливість виявити вади комплектування, розподілу навантаження, необхідність набуття окремими спеціалістами додаткової кваліфікації, залучення до виконання окремих соціальних послуг волонтерів чи недержавних організацій соціального спрямування тощо.

2. Кількісні та якісні характеристики організацій і волонтерських рухів, діяльність яких спрямована на сферу соціального обслуговування. Аналіз даної інформації спрямований на розуміння можливостей і ресурсів, що можуть бути залучені для соціального обслуговування населення разом із соціальними службами або навіть делегування їм окремих напрямів роботи під контролем соціальних фахівців-координаторів. Можуть залучатися як внутрішні (територіальні організації та волонтери, діяльність яких обмежена певною громадою), так і зовнішні ресурси (організації загальнодержавного чи навіть міжнародного рівня) для соціального забезпечення територіальної громади.

3. Наявність реальних і потенційних благодійних організацій, меценатів та інвесторів, матеріальна допомога яких може залучатися для розв'язання соціальних запитів громади. Ідеться не лише про фінансові ресурси чи благодійність, а й про можливість виконання певних напрямів діяльності, спрямованих на благоустрій території, або працевлаштування чи навчання окремих членів громади. При цьому враховуються як внутрішні ресурси благодійних організацій, меценатів та інвесторів, які функціонують на території обслуговування, так і зовнішні, кошти чи можливості яких можна залучити.

4. Матеріально-технічне забезпечення діяльності соціальної служби на території обслуговування (наявність та якість службових приміщень, рівень забезпечення оргтехнікою, видавничі можливості, транспортні засоби, засоби зв'язку, забезпеченість методологічним інструментарієм і сучасними патентованими валідними стандартизованими методиками, доступ до програмного забезпечення баз даних клієнтської аудиторії тощо). Цей блок інформації висвітлює рівень оснащення підрозділу соціальної служби на території обслуговування, необхідного для якісного виконання завдань із забезпечення благополуччя підопічних. Вади або прогалини такого забезпечення дозволяють визначати пріоритетні напрями використання коштів та інших ресурсів, спрямовуючи їх на конкретні цілі відповідно до актуальних напрямів діяльності соціальної служби на даній території.

5. Показники діяльності фахівців соціальної служби на території обслуговування (швидкість та якість реагування на звернення й надання відповідних соціальних послуг, показники успішності виконання різних видів замовлень, результативність наданих послуг, аналіз індивідуальної та групової форм роботи, участь у проектній діяльності громади, залученість фахівців до фасилітації, модерації та консультативної діяльності в громаді, функціональність створених груп взаємопідтримки та взаємодопомоги; робота з клієнтами груп ризику, навчальними закладами, проблемними зонами клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах; результативність профілактичної діяльно-

сті, продуктивність міжвідомчої взаємодії тощо). Цей блок інформації демонструє якість функціонування конкретного підрозділу соціальної служби, що здійснює соціальне забезпечення даної територіальної громади. Це дозволяє не лише оцінити його явний і прихований потенціал, але й окреслити напрями подальшого розвитку чи нагальні проблеми діяльності, які потребують розв'язання для підвищення функціональності у сфері надання соціальних послуг.

Отже, знання й адекватне відображення зазначеної інформації в аналітичній карті території соціального обслуговування є результатом складної аналітико-синтетичної діяльності на основі постійного моніторингу. Завдяки цьому стає можливим поліпшення взаємодії з різними клієнтськими групами та громадою загалом як на актуальному етапі сьогодення, так і у прогнозованій перспективі.

Вивчення й оцінювання обстановки на території соціального обслуговування при заповненні аналітичної карти складається із п'яти стадій:

- 1) визначення цілей і завдань аналітичного дослідження;
- 2) інформаційне забезпечення;
- 3) визначення шляхів і етапів розв'язання завдань і реалізації методів моніторингу;
- 4) проведення дослідницьких операцій;
- 5) формулювання висновків і оцінка обстановки на території соціального обслуговування.

При комплексному аналізі інформаційних компонентів аналітичної карти території соціального обслуговування можна рекомендувати таку структуру досліджуваних питань:

- визначення загальної кількості проблемних зон, запитів і звернень (за напрями соціальної роботи, певною локацією різних категорій клієнтської аудиторії, часовою періодичністю);
- установлення кількості проблемних зон на обслуговуваній території у відсотковому розрахунку до чисельності населення;
- установлення кількості проблемних зон за окремими видами діяльності соціальної служби;

➤ установлення демографічної та соціально-психологічної структури різних категорій клієнтської аудиторії;

➤ виявлення динаміки виникнення чи зникнення проблемних зон за видами, часом і конкретними локаціями представників відповідних клієнтських аудиторій та споживачів соціальних послуг;

➤ виявлення причин та умов коливань конкретних видів проблемних зон і відповідних запитів з метою визначення закономірностей;

➤ визначення внутрішніх і зовнішніх ресурсів, які є в розпорядженні соціальної служби або можуть бути залучені в перспективі для поліпшення соціального забезпечення конкретних категорій клієнтської аудиторії на території обслуговування;

➤ аналіз ефективності власної діяльності.

Для одержання інформації про ситуацію загалом і окремі її елементи соціальний працівник має в розпорядженні різноманітні методи, основними серед яких є:

1. Обстеження обслуговуваної території загалом і окремих її об'єктів. Обстеження може бути суцільним і вибіркоvim. При суцільному обстеженні виявляються та фіксуються всі факти, що належать до певних проблемних зон (аналіз усіх запитів і звернень на всій території обслуговування); при вибіркоvim – здійснюється попередній відбір об'єктів залежно від поставленої мети (аналіз проблемних зон вимушених переселенців або лише неблагополучних сімей тощо).

2. Вивчення даних соціологічної статистики, статистичних управлінь, інформації служб зайнятості, даних загальнодержавних, регіональних і місцевих органів МСП, МОН, МВС, МОЗ тощо. Це дозволяє виявляти процеси та явища, характерні для обслуговуваної території протягом різного періоду часу. Наприклад, статистика зниження працевлаштованості населення негативно впливає на його соціальну захищеність, а отже, і на загос-

трення виявів делінквентної та адиктивної поведінки його найуразливіших представників.

3. Проведення бесід, анкетувань та інших видів соціологічних чи соціально-психологічних досліджень як із представниками населення території обслуговування загалом (у тому числі зі створеними фокус-групами), так і з конкретними представниками окремих цільових клієнтських аудиторій.

4. Здійснення різних форм спостереження не лише за представниками клієнтської аудиторії, але й за різними категоріями населення, які можуть бути потенційними споживачами соціальних послуг або потребувати кваліфікованої допомоги з боку фахівців. Прикладом такого спостереження є відвідування навчальних установ, місць локального проживання вимушених переселенців, осередків перебування представників конкретних груп ризику. Така робота дозволяє визначити рівень охоплення соціальним забезпеченням різних категорій населення, а отже, і виявляти латентні проблемні зони для надання допомоги.

Психологічний зміст аналітичної карти території соціального обслуговування складається із таких груп явищ.

До першої групи належать базові (фонові) соціально-психологічні явища, зумовлені загальними соціальними, економічними, політичними та іншими чинниками. Значна поляризація рівня життя різних верств населення, різнобічність ідеологічних конструктів і соціокультурного рівня породжує своєрідну ситуацію, яка багато в чому визначає характер, інтенсивність і динаміку різноманітних соціальних процесів, а отже, і впливає на соціальну захищеність та благополуччя громадян. Звісно, соціальні служби неспроможні, а за великим рахунком, не зобов'язані суттєво впливати на цю групу явищ, але це не означає, що вони не можуть бути пізнані й ураховані при визначенні стратегічних напрямів і пріоритетів розвитку завдань із соціального забезпечення території обслуговування.

До другої групи відносять соціально-психологічні явища, пов'язані з життєдіяльністю окремих соціальних груп, спільнот, громад і організацій на території обслуговування. Тут ураховуються соціально-психологічні особливості груп і колективів, зокрема спрямованість їхньої діяльності, актуальні потреби, ресурсність, традиції, звичаї, професійно-психологічні особливості, включеність у взаємодію з іншими соціальними групами, проблемні зони й можливі запити в межах компетенцій соціальної служби. Ураховуються як функціонуючі групи взаємодопомоги та взаємопідтримки, так і великі громади, зорієнтовані на забезпечення соціального благополуччя своїх членів, що мешкають на території обслуговування даного підрозділу соціальної служби. Деякі з функціонуючих груп, комерційних або державних організацій можуть бути носіями необхідних для ефективного соціального обслуговування населення ресурсів. Тому важливого значення набуває не лише вивчення таких груп, але й налагодження продуктивної взаємодії з тими, що можуть або потребувати кваліфікованої допомоги з боку соціальної служби, або бути корисними для реалізації завдань із поліпшення соціального благополуччя споживачів соціальних послуг.

До третьої групи відносять соціально-психологічні чинники, що визначають успішність взаємодії соціальної служби з різними категоріями клієнтської аудиторії та організаціями, а отже, впливають на ефективність соціального забезпечення. Тут важливого значення набуває просвітницька діяльність населення загалом і конкретних його представників щодо можливостей одержання різних форм та видів соціальних послуг. Окрім того, необхідно здійснювати систематичний моніторинг проблемних зон і запитів з боку населення, визначаючи ті сфери життєдіяльності, що потребують першочергового поліпшення заради підвищення соціальної захищеності та благополуччя громадян. Для своєчасного реагування на актуальні запити й виявлення недолі-

ків функціонування соціальної служби необхідним є періодичне вивчення громадської думки щодо проблем, які перешкоджають задоволенню соціальних потреб.

До четвертої групи відносять ситуативні соціально-психологічні явища, які зумовлюються виникненням певних обставин на обслуговуваній території. Такі ситуативні обставини можуть мати: а) передбачуваний періодичний характер, наприклад сезонні міграції студентської молоді або заробітчан, які визначають збільшення або, навпаки, зменшення певних видів соціальних запитів; б) непередбачуваний характер, прикладом чого можуть бути термінові відселення великих мас населення з територій, постраждалих від техногенних чи природних катастроф. Обставини, що мають закономірно передбачуваний періодичний характер, треба завчасно враховувати при визначенні пріоритетних напрямів діяльності соціальної служби відповідно до прогнозованого очікуваного настання ситуації. Що ж до малопрогнозованих ситуацій, то фахівці соціальної служби повинні заздалегідь розробляти та відпрацьовувати у формі навчань чи ділових ігор програми чітких і злагоджених дій у таких надзвичайних ситуаціях заради уникнення розгубленості чи втрати ініціативності в разі їх настання.

До п'ятої групи соціально-психологічних чинників, що визначають ефективність взаємодії соціальних працівників з населенням на території обслуговування, є статус включеності конкретних фахівців у структуру громади. Соціальний працівник може бути членом громади й мешканцем території обслуговування або залученим ззовні для надання відповідних послуг. У першому випадку, будучи членом громади, соціальний працівник занурений у соціальну та психологічну ситуацію й може бачити її зсередини, особисто знаючи життєві обставини членів громади. Це дозволяє швидко виявляти проблемні зони та швидко реагувати на можливі запити. Інша справа, якщо соціальний

працівник залучений ззовні й не має тісних особистих контактів із членами громади. У такому разі йому дещо складніше здійснювати постійний моніторинг соціальних проблемних зон і своєчасно включатися в їх розв'язання. Проте в діяльності залученого фахівця зберігається більша об'єктивність через особистісну незаангажованість суб'єктивними ставленнями, які природно виникають у фахівця, який усе життя спілкується зі своїми співмешканцями по громаді.

Таким чином, при аналізі й оцінюванні аналітичної карти території соціального обслуговування важливим завданням є встановлення її психологічно негативних змінних:

- осіб із числа представників різних груп ризику (особливо з делінквентними, адиктивними та іншими формами соціально дезадаптивної поведінки);
- осіб, сімей чи груп з нестійкими соціально-психологічними характеристиками, у яких можуть виникати проблемні ситуації під впливом певних несприятливих обставин;
- ступеня деструктивного впливу на стан соціального благополуччя різних соціально-психологічних явищ (соціально-психологічна атмосфера, масштабні соціальні конфлікти, негативні чутки, мода тощо);
- умов, що сприяють формуванню стійких і тимчасових проблемних зон широких верств населення території обслуговування (негативна соціально-економічна ситуація, політична нестабільність, неправомірні дії окремих посадових осіб, бездіяльність органів влади тощо).

Загалом соціально-психологічні та індивідуально-психологічні явища створюють засади для виникнення особливого феномена – громадської думки, якій притаманні зазвичай регіональна та місцева специфіка водночас. Тому важливого значення в організації ефективної діяльності соціальної служби на території обслуговування набуває систематичне вивчення громадської думки.

Адже висловлене у формі певних суджень і виявлене у формі певних актів поведінки ставлення населення чи окремих соціальних груп до актуальних явищ дійсності, тобто громадська думка, відображує домінуючі оціночні судження. Це дозволяє виокремити функції, важливі для ефективної організації діяльності соціальної служби на території обслуговування:

- інформаційно-консультативна – відображує прагнення щодо поінформованості населення стосовно заходів, спрямованих на задоволення соціальних запитів, а отже, і ефективності його обслуговування;

- владна (імперативна) – відображає вимоги громадян щодо активізації конкретних напрямів діяльності із соціального захисту й забезпечення благополуччя населення для здійснення соціальною службою відповідних заходів;

- оціночна – виступає зворотним зв'язком і показником успішності діяльності соціальної служби;

- регулятивна – спонукує працівників соціальної служби активізувати роботу за конкретними напрямами, вносити певні корективи в планування та прийняття рішень.

Кожна з указаних вище груп психологічних явищ може бути оцінена з позиції функціонального впливу на соціальну та соціально-психологічну обстановку території обслуговування. У цьому сенсі можна говорити про позитивний, нейтральний чи негативний вплив на благополуччя чи принаймні його суб'єктивне відчуття населенням. Існує певне коло ситуативних соціально-психологічних явищ, що за суттю позитивні або нейтральні, але під впливом негативних чинників можуть трансформуватися в негативні. Помилки в діяльності соціальних працівників або некомпетентні рішення окремих посадовців здатні призвести до радикальної зміни настроїв населення аж до асоціальних виявів у вигляді деструктивних дій стосовно конкретних осіб (самосуд) або некерованої поведінки великих мас людей. Разом з тим характер впливу таких соціально-психологічних явищ на соціальну ситуацію тери-

торії обслуговування опосередковується зазвичай ширшими (наприклад соціально-економічними) умовами життєдіяльності держави, регіону чи самої території.

З викладеного стає очевидною важливість уміння опрацювати аналітичну карту території соціального обслуговування фахівцями, адже це є підґрунтям ефективного функціонування соціальної служби загалом і здійснення якісної проектної діяльності зокрема.

Підводячи підсумок, можна констатувати, що всі рівні соціальної роботи в громаді потребують міждисциплінарних підходів. Це зумовлено тим, що на рівні громади провідною метою діяльності соціального працівника стає не стільки його самотійна діяльність, спрямована на розв'язання певних проблемних зон чи запитів з боку населення, скільки наснаження членів громади через модерацію та фасилітацію на самотійне розв'язання ними питань, пов'язаних із підвищенням власного благополуччя. Соціальний працівник повинен уміти оцінювати не лише власні можливості чи потенціал громади, необхідні для задоволення нагальних проблемних ситуацій, але й активізувати групи самопомоги та волонтерські рухи, підтримувати місцеві ініціативи, а також надавати допомогу в залученні зовнішніх ресурсів і джерел фінансування поза межами громади. Зважаючи на масштабність територіальної діяльності, чисельність громади й багатовекторність розв'язуваних завдань, важливою є компетентність фахівців у реалізації всебічної аналітичної та організаційної роботи. Тому фахівці, що забезпечують соціальне благополуччя громади на всіх рівнях, повинні компетентно використовувати не лише знання та навички із соціальної роботи, але й знання із соціології, соціальної психології, менеджменту та інших суміжних соціономічних дисциплін залежно від напрямку організації їхньої діяльності.

Контрольні запитання

1. Назвіть види громад і охарактеризуйте основні їхні особливості.
2. Розкрийте загальні базові риси громад.
3. Поясніть основні завдання соціальної роботи в громаді.
4. Наведіть приклади внутрішніх і зовнішніх ресурсів громади.
5. Проілюструйте три базові моделі діяльності соціального працівника в громадах за Д. Ротманом.
6. Виділіть ключові ролі соціального працівника залежно від функцій, які йому доводиться виконувати в громаді.
7. Проаналізуйте зміст і сутність основних етапів проектної діяльності соціального працівника в громаді.
8. Розкрийте зміст двох основних різновидів аналітичної характеристики обстановки на території соціального обслуговування громади.
9. Поясніть сутність основних елементів аналітичної карти території соціального обслуговування.
10. Назвіть і проілюструйте основні стадії вивчення й оцінювання обстановки на території соціального обслуговування при заповненні аналітичної карти.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Абрамович С. Д. Мовленнєва комунікація : підручник / С. Д. Абрамович, М. Ю. Чікарькова. – К. : Центр навчальної літератури, 2004.
2. Агеев В. С. Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы / В. С. Агеев. – М., 1990.
3. Активізація когнітивних процесів у спілкуванні : метод. посіб. ; за ред. В. П. Казміренка. – К. : Міленіум, 2011.
4. Александров Д. О. Мистецтво керування людьми : монографія / Д. О. Александров. – К. : Фінпрес, 1999.
5. Альошина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Альошина. – 2-е изд. – М. : Независимая фирма "Класс", 1999.
6. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М., 2001.
7. Андреева Г. М. Общение и оптимизация совместной деятельности / Г. М. Андреева. – М. : МГУ, 1987.
8. Атватер Й. Я Вас слушаю... Советы руководителю, как правильно слушать собеседника / Й. Атватер ; сокр. пер. с англ. – М. : Экономика, 1984.
9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М., 1988.
10. Бехтерев В. М. Коллективная рефлексология. Избранные работы по социальной психологии / В. М. Бехтерев. – М., 1994.
11. Битянова М. Р. Социальная психология: наука, практика и образ мыслей / М. Р. Битянова. – М., 2001.
12. Еемеерен Ф. Х. ван. Аргументация, коммуникация и ошибки / Ф. Х. ван Еемеерен, Р. Гроотендорст. – СПб., 1992.

13. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. / І. В. Ващенко, М. І. Кляп. – Мукачево : Вид-во "ЗакДУ", 2011.
14. Вердербер Р. Психологія общения / Р. Вердербер, К. Вердербер. – СПб. : ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003.
15. Глик Дж. Інформація. Історія. Теорія. Поток / Дж. Глик ; пер. с англ. Д. Тимченко. – М. : Изд-во "Corpus", 2016.
16. Доуэл М. Ориентированная на решение задачи социальная работа / М. Доуэл, П. Марш. – Амстердам ; Киев, 1997.
17. Екман П. Теорія брехні / П. Екман. – К. : Країна мрій, 2012.
18. Загальна психологія : підручник / за ред. С. Д. Максименка. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Вінниця : Нова книга, 2004.
19. Засоби впливу та їх роль в регуляції життєдіяльності індивіда та суспільства [Електронний ресурс]. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://mybiblioteka.su/6-36461.html>. – Назва з екрану.
20. Зеленін В. В. По той бік правди: нейролінгвістичне програмування як зброя інформаційно-пропагандистської війни / В. В. Зеленін. – К. : Люта справа, 2015.
21. Зимбардо Ф. Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. – СПб., 2000.
22. Знаков В. В. Психологія понимания правды / В. В. Знаков. – СПб. : Алетейя, 1999.
23. Знаков В. В. Понимание в познании и общении / В. В. Знаков. – 2-е изд. – М. : Изд-во "Ин-т психологии РАН", 1998.
24. Зубенко Л. Г. Культура ділового спілкування : навч. посіб. / Л. Г. Зубенко, В. Д. Немцов. – К. : ЕксОб, 2002.
25. Кайдалова Л. Г. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л. Г. Кайдалова, Л. В. Пляка. – Х. : НФаУ, 2011.
26. Кара-Мурза С. Г. Манипуляции сознанием / С. Г. Кара-Мурза. – М. : Изд-во "Эксмо", 2005.

27. Карнегі Д. Як завойовувати друзів та впливати на людей / Д. Карнегі. – Х. : ВАТ "Харків, книж. ф-ка ім. М. В. Фрунзе", 2005.

28. Кон И. С. Социология личности / И. С. Кон. – М., 1967.

29. Конфліктологія. Альбом схем з коментарями : навч. посіб. / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. ; за заг. ред. Л. І. Казміренко. – К. : ЛОГОС, 2011.

30. Конфліктологія : навч.-метод. посіб. / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. ; за заг. ред. Я. Ю. Кондратьєва. – К. : НАВСУ, 2003.

31. Корнев М. Н. Соціальна психологія / М. Н. Корнев, А. Б. Коваленко. – К., 1995.

32. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академ. проект, 2000.

33. Куницына В. Н. Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб., 2001.

34. Психология затрудненного общения. Теория. Методы. Диагностика. Коррекция / В. А. Лабунская и др. – М., 2001.

35. Левин К. Разрешение социальных конфликтов / К. Левин. – СПб., 2000.

36. Леонтьев А. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. А. Леонтьев. – 4-е изд. – М. : Смысл ; Издат. центр "Академия", 2007.

37. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика : навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н. І. Повякель. – К. : ВД "Професіонал", 2006.

38. Ломов Б. Ф. Особенности познавательных процессов в условиях общения / Б. Ф. Ломов // Психолог. журнал. – 1980. – № 5. – С. 26–42.

39. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці : методологія, методи, програми, процедури / С. Д. Максименко. – К., 1998.

40. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посіб. / І. М. Матійків. – К. : Педагог. думка, 2012.
41. Меркулова Ю. В. Поняття, механізми і методи психологічного впливу на особистість [Електронний ресурс]. – Електрон. дан. (1 файл). – Режим доступу : <http://studall.org/all3-24344.html>. – Назва з екрану.
42. Методи протистояння сторонньому впливу [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://helpiks.org/6-20937.html>. – Назва з екрану.
43. Москаленко В. В. Соціальна психологія : підручник / В. В. Москаленко. – К. : Центр навч. літ-ри, 2005.
44. Обозов Н. К. Психология работы с людьми : учеб. пособ. / Н. К. Обозов, Г. В. Щекин. – 5-е изд., стереотип. – К. : МАУП, 1999.
45. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. У 2 кн. – Кн. 2. Соціальна психологія груп. Прикладна соціальна психологія / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2006.
46. Орбан-Лембрик Л. Е. Соціальна психологія : підручник. У 2 кн. Кн. 1. Соціальна психологія особистості і спілкування / Л. Е. Орбан-Лембрик. – К. : Либідь, 2004.
47. Основи соціально-психологічного тренінгу : наук.-практ. рекомендації / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін. ; за заг. ред. Л. І. Казміренко. – Івано-Франківськ : Симфонія форте, 2011.
48. Основи риторики для менеджера : навч.-практ. посіб. / укладач К. В. Барч. – Ужгород : НКФ "Інпроф", 2003.
49. Парыгин Б. Д. Анатомия общения / Б. Д. Парыгин. – СПб., 1999.
50. Педагогічна майстерність : підручник / І. А. Зязюн, Л. В. Крамущенко, І. Ф. Кривонос та ін. ; за ред. І. А. Зязюна. – К. : Вища шк., 1997.
51. Пиз А. Язык телодвижений / А. Пиз ; пер. с англ. – Новгород, 1992.

52. Плахова О. М. Сучасні технології соціальної роботи з групами ризику : навч.-метод. посіб. для вузів / О. М. Плахова. – Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна. – Х. : Вид-во ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2008.
53. Психологія соціальної роботи : підручник / за ред. Ю. М. Швалба. – К. : Основа, 2014.
54. Психолого-педагогічні аспекти роботи з "дітьми вулиці" : зб. статей та методик ; за заг. ред. С. В. Толстоухової, І. М. Пінчук. – К., 2000.
55. Рогов Е. И. Психология общения / Е. И. Рогов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОУ, 2001.
56. Бэрон Р. Социальная психология группы: процессы, решения, действия / Р. Бэрон, Н. Керр, Н. Миллер. – СПб. : Питер, 2003.
57. Социальная психология личности и общения [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://ukrkniga.org.ua/ukrkniga>. – Название с экрана.
58. Соціологія : підручник / Н. П. Осипова, В. Д. Воднік, Г. П. Клімова та ін. ; за ред. Н. П. Осипової. – К. : Юрінком Інтер, 2003.
59. Технології соціально-педагогічної роботи : навч. посіб. / за заг. ред. А. Й. Капської. – К., 2000.
60. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Забродський. – К. : Главник, 2005.
61. Тюптя Л. Т. Соціальна робота (теорія і практика) : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Л. Т. Тюптя, І. Б. Іванова. – К. : ВМУРоЛ "Україна", 2004.
62. Філоненко М. Психологія спілкування : навч. посіб. / М. Філоненко. – К. : Центр учбової літ-ри, 2008.
63. Фролов С. Взаимодействие социальное : словарь ключевых социологических терминов / С. Фролов. – М., 1999.

64. Ходаківський Є. І. Психологія управління : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закладів / Є. І. Ходаківський, Ю. В. Богоявленська, Т. П. Грабар ; за ред. Є. І. Ходаківського. – К. : ЦУЛ, 2009.
65. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування : навч. посіб. / І. М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2007.
66. Щёкин Г. В. Как читать людей по их внешнему облику / Г. В. Щёкин. – К., 1993.
67. Эдмюллер А. Техники манипуляции: Распознавание и противодействие / А. Эдмюллер, Т. Вильгельм. – М. : Омега-Л., 2008.
68. Ярема Н. Ю. Психологічний вплив та маніпулятивна поведінка : навч.-метод. комплекс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.naiu.kiev.ua/files/kafedru/up/NMK_2.do. – Назва з екрану.

ЗМІСТ

Вступ	3
Зміст і сутність соціальної взаємодії	6
Функції, види та засоби спілкування як провідної форми соціальної взаємодії	31
Особливості психологічного впливу у структурі соціальної взаємодії	65
Психологічний контакт у соціальній взаємодії	103
Характеристика безконфліктної соціальної взаємодії ..	153
Групові форми соціальної взаємодії.....	206
Організаційно-управлінські засади соціальної взаємодії в громадах	239
Рекомендована література	261