



## ІСТОРИКО-СУСПІЛЬНЕ ОБГРУНТУВАННЯ СТРАХОВОЇ ПСИХОЛОГІЇ

Алла КРАВЕЦЬ

Copyright © 2003

**Суспільна проблема.** Невипадковість життя вказує на те, що завжди існують свої причини виникнення, розвитку та зникнення будь-яких явищ, процесів. Так і страхування в державі, його становлення та рівень функціонування залежать від певних причин. Ними може бути ступінь розвитку суспільства, виробництва, соціального захисту, наявність кваліфікованих кадрів, свідомість громадян та інше. Особливо гостро нині, у перехідний економічний період нашої держави, постає питання страхової освіти та професійної підготовки спеціалістів зі страхування як окремої галузі економіки, що покликана надавати широкий спектр послуг підприємствам та громадянам і водночас як важливого атрибута ринкової економіки.

Отож потреба у знаннях зі страхування, у підготовці кваліфікованих спеціалістів у цій галузі видається надзвичайно актуальною. Водночас треба розуміти, що страхування – це форма соціального захисту, а відтак стабільність громадян, переконання та усвідомлення важливості такого захисту. Прикро, але це не завжди сприймається і правильно оцінюється людьми через об'єктивні чи суб'єктивні причини, особливо за нинішніх економічних умов. Внаслідок цього є потреба навчати страхуванню як у школах, так і у ВНЗ, у тому числі формувати повніше уявлення про зміст цієї економічної категорії, про її історичні та теоретичні засади. До того ж спеціалісти зі страхування повинні оволодівати основами психології і педагогіки, тому

що тоді матимуть змогу відшукати оптимальний шлях до кожної людини в конкретній ситуації задля підготовки і здійснення повновагової страхової процедури.

**Мета статті** – на основі історичного аналізу зародження та процесу формування страхового захисту, обґрунтувати його закономірність й актуальність розвитку в Україні, а також потребу в формуванні позитивної страхової психології у суспільстві.

**Авторська ідея.** Проведений огляд історичного розвитку страхового ринку в Україні показав, що для формування позитивної страхової психології у суспільстві необхідно професійно готувати спеціалістів зі страхової справи. Саме вони повинні мати не лише економічні знання, а й оволодівати основами психології та педагогіки. При цьому важливе місце у підготовці страховиків потрібно віддати саме формуванню комунікативних умінь як головного компонента спілкування. Спілкування – основний формоутворювальний механізм психологічної взаємодії, дія якого і зrealizовує процес страхування. Тож задля успішного розвитку страхового ринку в державі, для утвердження його як соціальної гарантії захисту громадян, треба розробити науково виважену і життєздатну програму ґрунтовної психолого-педагогічної підготовки спеціалістів зі страхування.

**Сутнісний зміст:** обґрунтовується теза, що формувати позитивну страхову психологію у суспільстві треба двома шляхами: а) через утвердження певних

економічних гарантій і системи захисту від страхування, б) за допомогою ґрунтовної підготовки відповідних кваліфікованих кадрів, що дадуть змогу здійснювати конструктивний вплив на страхувальника задля його належного страхового захисту.

**Ключові слова:** страхування, страхова психологія, страховик, страхувальник, психологічний вплив, психологічна взаємодія, спілкування, стилі спілкування.

Страхування передбачає постійні стосунки між контактними суб'єктами, у процесі яких формуються, виникають і розвиваються взаємовідносини, котрі спрямовані на досягнення спільної мети – надання кожному громадянину страхового захисту. Ці взаємини створюють модель, у якій суб'єкти страхового ринку постійно перебувають під дією психологічних процесів. При цьому всі суб'єкти страхування (клієнти, компанії тощо) мають свою психологію, яка і визначає кінцевий результат їхньої взаємодії. На позитивний результат останньої прямо та опосередковано впливає суспільна страхова психологія, що формується у процесі організації, створення та розвитку страхового ринку.

На наш погляд, **страхова психологія – це галузь економічної психології, яка вивчає психічні процеси та спричинену ними поведінку людей у процесі усвідомлення, оцінки, аналізу і, як наслідок, формує у їхній свідомості бажання брати участь у процедурі страхування.**

Страхування і, природно, страхова психологія у суспільстві беруть свій початок у глибокій давнині [11]. Так, перші форми страхування зустрічаються вже за два століття до нашої ери. У збірнику законів царя Хаммурапі, йдеться про укладення договорів між учасниками торгового каравану для того, щоб разом нести збитки, які могли бути від нападу розбійників, крадіжок, природних катаклізмів. Іншими словами,

для членів каравану було зрозуміло, що лише взаємна підтримка один одного у спільній справі є гарантом (страховкою) від розорення і збитків. Поява психології взаємопідтримки (психології страхування) у давні часи – наочне підтвердження позитивних аспектів страхування.

За часів Київської Русі прикладом розвитку страхування є “Руська правда” Ярослава Мудрого. Саме тут були прописані своєрідні правила страхування, відповідно до яких “дикая вира” (плата всіх членів общини) виплачувалася у випадку смерті, яку завдав невідомий (стаття 3) чи незумисного вбивства (стаття 6). Страховий принцип тут проявляється в тім, що виплата, пов'язана зі смертю члена общини, здійснювалася у подушному поділі “вири” між членами спільноти та у поділі платежів між постраждалими на кілька років уперед. Зокрема, у селянській общині існувала договірно-страхова психологія, яка формувала відносини на солідарних засадах. Узятих зобов'язань треба було дотримуватися, тому що за їх невиконання боржник відповідав майном, а інколи – волею. Форма укладання договорів була уставною (відкритою) і за участю свідків.

Прикладом позитивного розуміння страхування, яке виявлялося у страховій солідарності є чумацькі артілі. Позитивна страхова психологія спонукала всі справи і проблеми у чумацьких обозах вирішувати спільно: спочатку існувала практика укладання договорів, які у подальшому набули вигляду звичаю взаємного страхування. Скажімо, у випадку загибелі вола інший купувався за кошт артілі.

Саме такі яскраві приклади є проявом зародження і розвитку страхової справи і, більше того, вони підкреслюють виняткове значення суспільних процесів взаємозобов'язання, котрими переймалися всі, хто дотримувався загальноприйнятого обов'язку. Названі правила організації життя – це певний взірєць зародження та формування позитивної страхової психології у тогочасному суспіль-

стві. Для XV–XVII століття характерні аналогічні приклади із соціальної практики Московської держави. Так, аналіз історії торгівлі показує, що люди в тяжкі моменти свого існування для захисту майна завжди вдавалися до послуг взаємодопомоги через страхування. Позитивним є той факт, що страхова психологія широкого громадського загалу підтримувалася державою. У цей час головними джерелами страхового права було царське законодавство – Судебники, Соборне Положення, указні та духовні грамоти, укази, вироки Боярської думи, Постанови земських зборів, галузеві розпорядження Приказів. Саме ці документи узаконювали допомогу у формі взаємного страхування, в основі якої знаходився переважно колективний інтерес. Договори страхування стосувалися товарів та засобів перевезення (кораблі, в'ючні тварини тощо), допомоги при переїздах і поїздках, запобігання нещасним випадкам, стихійному лиху. Примітно, що для всіх договорів було взаємне страхування, коли члени того чи іншого колективу страхували самі себе і не ставили цілі отримати прибутки. У такий спосіб зазначений вид економічних відносин поступово проникає в усі сфери життя докапіталістичної Росії, що більшою чи меншою мірою усвідомлюється усіма соціальними прошарками суспільства.

Позитивні тенденції формування страхової психології у Росії на кінець XVIII століття поступово приводять до встановлення державної страхової монополії. І хоч вона виявлялася головню у фіскальному характері та використовувалася для поповнення доходної частини державного бюджету, все ж великим досягненням було те, що держава активно стимулювала розвиток страхової справи, розгледіла й визнала її переваги. Перший крок у цьому напрямку зроблений Катериною Другою у Маніфесті від 28 червня 1786 року. Тоді були створені урядові установи, для яких потрібні були кошти, головними дже-

релами надходження котрих стали допоміжні асигнаційні банки, облікові та страхові контори. Водночас функції державного страховика, який мав монопольне право, виконувала страхова експедиція при Державному кредитному банку.

Отже, аналізований період формування страхової психології вказує на позитивне сприйняття та оцінку страхування як необхідної умови фінансової стабільності Російської імперії. Підтвердженням цього є той факт, що на початку XIX століття створено першу страхову установу – страхове товариство Феодосії (грудень 1812 року), а в 1827 році – оголошений указ про утвердження Страхового товариства, що стало початком розвитку акціонерного страхування. В цей час у Росії з'явилася нова галузь страхування – страхування життя та транспортне страхування (морське і сухопутне) з одночасною видачею кредитів під товари.

Соціокультурне утвердження страхової психології Росії на той час дає змогу підсумувати, що страхова справа починає вдосконалюватися, розширюється географія створення страхових установ, з'являються правові акти, що регулюють їх діяльність. Природно виникає потреба у суспільному аналізі зазначених процесів, який бере на себе перший вітчизняний тематичний журнал “Російський вісник страхування”. В літературних і юридичних джерелах, а саме в першому томі Повного зібрання Законів Російської імперії в “Реєстрі алфавітному”, з'являється розділ “Страхування”. Все це, без сумніву, вказує на те, що російське суспільство прониклося розумінням й осмисленням виняткового значення страхування у своєму життєфункціонуванні, де страхова психологія сприяла розвитку державного і взаємного страхування.

Політичні процеси, викликані реформою 1861 року, позитивно вплинули на формування страхової психології в тамтешньому суспільстві, особливо на державному рівні. Можна навіть стверджувати, що в цей період почався актив-

ний етап розвитку страхування. Так, були прийняті правові акти, що регулювали здійснення страхової діяльності. Передусім відзначимо “Положення про нагляд за діяльністю страхових установ та Товариств”, конструктивну роботу Товариства міського взаємного страхування, Земського страхування та Акціонерних страхових товариств. Останні, збільшуючи і накопичуючи свої резерви, формували позитивну страхову психологію й утверджували довіру до страхування у суспільстві. Цьому сприяла грошова реформа 1895–1897 років і початок роботи в Росії іноземних страхових товариств (“Нью-Йорк” та “Еквітейбл” із США, “Урбек” із Франції).

Кінець XIX – початок XX століття привів до переоцінки деяких принципових позицій в організації страхової справи і зміни страхової психології у високих державних посадовців Росії. Це стосувалося передовсім Товариств взаємного страхування, тобто приватних спілок. Тому тут починає активно прогресувати процес монополізації страхової справи. Було створено кілька впливових страхових спілок, які могли витримувати конкуренцію й самодостатньо отримувати високі прибутки. Все це підвищувало і зміцнювало роль страхування на державному рівні, коли сама держава все більше регулює страхову справу, кодифікує страхове право, є конкурентом приватного страхування. Отож страхова психологія державних посадовців змусила їх дійти висновку, що страхування – важливий і невід’ємний атрибут російського суспільства, джерело прибутків, гарант стабільності їхніх майнових та політичних інтересів. Тому страхування на початку XX століття починає набувати обов’язкового характеру (водночас така обов’язковість інколи викликала спротив малозабезпечених прошарків населення), приватне страхування все більше витісняється приватним.

Перша світова війна (1914 рік) внесла різкі зміни в економічне і політичне

життя Росії, спричинила кризу всіх сфер життя суспільства, що безпосередньо відобразилося і на суспільній психології. Важкий економічний і фінансовий стан країни спонукав перехід до жорсткої системи контролю за діяльністю фінансових установ, у тому числі і страхових. Купівельна спроможність карбованця впала, що знецінило договірні суми страхування, поточні платежі, обсяги відшкодувань. Все це підірвало довіру до страхування, скомпрометувало його важливість та гарантії, дало поштовх до поширення негативної страхової психології. Внаслідок дії деструктивних соціально-економічних процесів підірвалася фінансова основа страхових операцій, інвестиції страхових резервів у державні цінні папери уже не стали надійним вкладенням коштів. Інфляція розвивалася надшвидкими темпами, тому господарство знову натуралізувалося. У суспільній свідомості нівелювався позитив страхування, котрий формувався в Росії упродовж кількох століть. Природного зрушення набув і сам страховий ринок.

Після лютневої революції 1917 року Тимчасовий уряд намагався зберегти і поширити позитивне ставлення до страхування, а тому повністю залишив і всіляко намагався зберегти дореволюційну систему акціонерного, взаємного, земського та державного страхування шляхом надання особливих пільг іноземним страховим товариствам. Урядовці розуміли численні переваги розвинутої на той час страхової системи і прагнули захистити громадян та підприємців й у такий спосіб звільнити державний бюджет від можливих додаткових витрат. Але не дивлячись на це, намагання Тимчасового уряду були марними, а 1914–1917 роки є періодом занепаду дореволюційної фінансової системи й у її форматі – розгалуженої мережі страхування.

Ось саме з такими переконаннями, а точніше із негативною страховою психологією наше суспільство вступило у новий етап свого розвитку – період

революційних перетворень та побудови соціалістичного суспільства. Треба було змінити негативне ставлення громадян до страхування, примусити їх переоцінити свої переконання, повірити в те, що зазнало краху. І це можна було зробити лише упевненими цілеспрямованими діями, віддавши страхування під суворий контроль держави. Саме такий курс обрав Радянський уряд у 1917 році. В СРСР та Українській РСР було введено і діяло аж до кінця 80-х років минулого століття державне страхування. Воно стало монопольним, обов'язковим, психологічно нав'язаним. Крім того, сама організація страхової роботи була піддана істотним змінам (розгалужена система страхових агентів, нові методи страхування та нові його форми тощо), котрі надавали страхуванню масовості і посилювали його господарсько-політичну роль. Ідеї і принципи функціонування системи держстрахування одержали законодавче втілення у відповідних постановах, які змушували громадян приймати ту чи іншу форму страхування, тим самим утверджуючи загальну обов'язковість такої участі. Аналізований період розвитку системи страхування в СРСР насичений кардинальними змінами, яскравий, суперечливий й, безперечно, потребує окремого детального аналізу та глибокого вивчення.

Сучасний період української держави, починаючи з 1991 року, характеризується зародженням, формуванням та розвитком незалежного страхового ринку, в тому числі інтенсивним виникненням страхових компаній, поділом зазначеного ринку, що раніше монопольно належав Держстраху [5]. Очевидно, що для успішного розвитку страхової діяльності потрібні не лише відповідні компанії, а й, як це має місце в усіх розвинених суспільствах, нормативно-правова база, управлінські інститути, досвід та навички роботи в умовах цивілізованої конкуренції, професійна освіта, довіра страховальників до страховика на тлі позитивної страхової психології загалу. На

жаль, ці чинники в Україні були майже відсутні: діяло законодавство часів Держстраху, управлінська вертикаль постійно переходила від одних структур до інших, не дотримувалися правил та норм роботи на страховому ринку, давався взнаки недостатній рівень професійної освіти працівників новостворених компаній, а інколи відчувалася відсутність ґрунтовного розуміння самої суті страхування. Внаслідок цього з'являлися страхові компанії, що працювали виключно на відмивання "брудних" грошей, на схематичних принципах, а також компанії-одноденки, що безвідповідально надавали страховий захист тим, хто вкладав гроші. Ускладнювала ці процеси фінансова нестабільність, яка доповнила негативне ставлення до страхування громадян, тобто ще більше збагатила небажаними тенденціями страху психологію, котра формувалася у суспільстві після знецінення коштів, вкладених у страхові поліси Держстраху. Тому можна з упевненістю сказати, що негативна складова цієї психології панує нині в українському соціумі (недовіра до страхових компаній, небажання та економічна неспроможність громадян забезпечити собі соціальні гарантії). Останні чинники не створюють нормальних умов для розвитку важливого економічного механізму – страхування.

У цій проблемній суспільній ситуації відповідь бачиться у Законі створення-руйнації [6]. Його зміст зводиться до того, що будь-яка розвіткова система, щоб бути життєздатною, пристосовує свої властивості до середовища, в якому існує. Але це середовище час від часу піддається певним неузгодженням, тобто вимагає різких змін тих чи інших умов, потребує від системи вироблення нових характеристик. Суть цього процесу полягає у створенні, за якого часті та сильні негаразди стимулюють вироблення нових умов і спричиняють збільшення життєздатності системи. Тоді вона наповнюється оновленими властивостями, живе і розвивається. Навпаки, коли узгод-

ження занадто рідкі та слабкі, усталені і мають руйнівний вплив на організацію страхування, то настає депривація, – початок кінця. При цьому система настільки слабне, що може деякий час існувати, але згодом гине навіть від незначного незадоволення її потреб.

Відслідкувати ці процеси можна і в страховій системі України. При існуючій нині негативній страховій психології й актуальних суперечностях у здійсненні страхування, треба виробити нові підходи, принципи, умови та риси, що дадуть змогу створити справжній страховий ринок з покладеними на нього соціальними, економічними і відповідними суспільно-політичними функціями. За позитивного вирішення цього завдання відбуватиметься процес створення страхової системи України. Сьогодні, при всіх негараздах страхового ринку, можна констатувати наявність позитивної спонукальної дії різномістової страхової діяльності в суспільстві, витоки її процесного наповнення. Зокрема, прийнято нову редакцію Закону України “Про страхування”; триває процес реорганізації виконавчої структури, до компетенції якої віднесене страхування; активно працює Ліга страхових організацій України, що стала справжнім авторитетним захисником інтересів страховиків. Водночас спостерігається позитивна тенденція у забезпеченні страхового ринку кадрами: введено дисципліну “страхування” в економічних ВНЗ; працюють науковці у галузі страхування; створено інститут страхових брокерів; з’явилися нові страхові продукти; роботу страхового ринку висвітлюють журнали “Страхова справа” та “Фінансові послуги”, а також щотижневий електронний видання журналу “Дайджест”, газета “Україна-бізнес”. За сприяння та ініціативи Ліги страхових організацій України в Інтернеті діє Всеукраїнський сервер страхування, що висвітлює життя страхових компаній та страхового ринку в цілому. Все це сприяє розвитку та суспільному утвердженню українського

страхового ринку, позитивній переорієнтації страхової психології в країні.

У процесі страхування між страховиком та страхувальником відбувається процес, який у психології називається взаємодією. Взаємодіяти – означає здійснювати вплив суб’єкта на об’єкт задля зміни стану останнього. Взаємодія реалізується під час дії двох і більше рівнопорядкованих систем, її результат – зміна у структурі, стані, формі хоча б однієї із цих підсистем. У нашому випадку мовиться про вплив страхового агента на ту особу, котра страхується, у результаті чого підписується договір (позитивний наслідок), або навпаки – не підписується (негативний).

Загалом психологічний вплив пов’язаний із системною діяльністю психіки людини, активністю відображення дійсності, наявністю суб’єктивної картини світу і саморегуляції. Дослідники вказують на два взаємопов’язані шляхи психічної регуляції – зовнішній (відображення довкілля) і внутрішній (самовплив). Свідомість уможливорює динаміку сприйняття-ставлення людини до свого існування та оточення у процесі психологічного впливу. У зв’язку з цим Г.О. Ковальов обґрунтовує кілька взаємоопосередкованих і взаємозумовлених класів психологічного впливу [3]:

а) екологічний: пов’язаний із природним середовищем;

б) соціальний: характеризує приналежність людини до суспільної системи та її імовірну можливість включатися у контакти між людьми;

в) культурологічний: вказує на наявність матеріального і духовного виробництва;

г) аутовплив: визначається можливостями психологічної саморегуляції особи.

Три перші класи формують зовнішній контур психологічного регулювання, четвертий – зорганізовує внутрішній світ, тобто все це вибудовує певну систему, а в системі вони дають змогу задіяти різні засоби, прийоми і методи психодіяння. При цьому методологічні прийоми такого

діяння передбачають знання сучасних парадигм психологічної науки (реактивна, акціональна, діалогічна та психокультурна) і відповідних їм стратегій психологічного впливу – імперативна, маніпулятивна, розвивальна, модульно-розвивальна [2].

Якщо говорити про страховика та особливості психовпливу на його клієнтів, то варто підкреслити такі емпіричні факти. В Україні нині переважає негативна страхова психологія, хоча поряд існує й певне позитивне ставлення до цього гарантованого виду соціального захисту. Природно, що в суспільстві наявне роздвоєння у поглядах та інтерпретації змісту цієї економічної категорії. Біфуркаційна своєрідність аналізованого періоду вказує на можливість змінити ситуацію навколо сфери страхування на краще. Для цього потрібно професійно працювати з кожним страхувальником (клієнтом), бачити й оцінювати індивідуально-психологічний тип людини (відкритий чи закритий), визначати силу і час “початкового попадання” в зону впливу клієнта, з’ясовувати характер і моделі його поведінкових реакцій у відповідь на вплив страховика [4] Важливо також знати як сформований той чи інший тип впливає на вибір конкретного способу задіяння особистості до страхових позицій, на прийняття позитивного чи негативного рішення в контексті її соціокультурного досвіду та життєвого шляху. Саме кризові моменти (біфуркації) є підґрунтям окремого вибору клієнта, зумовлюють прийняття і використання “відкритих” або “закритих” методів реагування і саморегуляції його психологічної орієнтації внутрішнього світу. При цьому оптимальні умови розвитку і функціонування страхування як психосоціальної потреби зводяться до відкритої взаємодії, діалогу та паритетності на всіх процедурних етапах страхової співдіяльності. Тому страхові агенти, тиражуючи соціальний позитив взаємин, покликані вміло володіти як

теоретичними основами психологічних знань, так і мати достатній практичний досвід конструктивного спілкування.

Одна з важливих складових успіху психологічного впливу страховика на страхувальника – керівництво міжособистісним простором. Американський антрополог Е. Холл розробив фізичні нормативи різних рівнів взаємодії між людьми, до яких він відносить і психологічні підтвердження [7]. Саме віддаль, на думку вченого, може регулювати психовплив на сприйняття і прийняття рішень партнером. При цьому кожна віддаль характерна для певного типу стосунків і входження у простір інших, може змінити або негативно вплинути на запланований позитивний результат. Вчений виділяє три рівні проксемічного (простір і час) поведження: перший впливає із філогенетичного минулого людини (територіальність); другий – із психофізіологічного процесу сприйняття; третій – із структурування простору залежно від культури людини. У результаті цього обґрунтовані такі норми наближення до суб’єкта спілкування, який перебуває у центрі взаємин: інтимне – до 0,5 м, міжособистісне – від 0,5 до 1,2 м, соціальне – від 1,2 до 3,7 м, публічне – від 3,7 м і більше.

Дослідник М. Хейдеметс проаналізував вплив місця на результат психологічного діяння (складові простору) і навів приклади процентної переваги їх використання: 46% одержали конкуруючі взаємостосунки (“один навпроти одного”); 42% – звичайні (“ситуація поруч під кутом 90°”); 11% – кооперативний (“плече біля плеча”); 1% – віддалений; 0% – всі інші віддалені у просторі міжособового контакту [10]. Саме розташування партнерів чи учасників переговорів з однієї сторони столу (11%) має найбільший ефект та дію, тому що тут найімовірніше досягнути позитивного результату і взаєморозуміння.

Ще один відомий дослідник та спеціаліст міжособистісних взаємостосунків

А. Шефенц встановив, що на позитивний результат взаємодії впливає також час: у перші 20 хв розмови можна найбільше отримати і максимально поінформувати співбесідника, а решта часу – це уточнення й конкретизація сказаного. Тому саме у цей проміжок часу потрібно вкладати якомога більше інформації, що передається, і прагнути найповніше задовольнити свої потреби в ній.

Важливим елементом психологічного впливу, без сумніву, є спілкування. Оволодіння його концептуальними засадами і глибоке знання стилів – чи не найважливіша передумова прийняття позитивного рішення. С.А. Шейну виділяє три головні стилі міжособистісного спілкування, котрі спрямовані на відображення, взаємовідношення і взаємозвернення:

діалогічний —> довірливий,  
рефлексивний —> альтруїстичний,  
маніпулятивний —> псеводіалогічний,  
конформний —> монологічний [4].

Доповнює цю типологію стилів спілкування С.Л. Братченко [8]:

1) *довірко-діалогічний* – висока активність й ефективність спілкування, оптимізм, прагнення до взаєморозуміння;

2) *конформний* – поверхове, депроблематизоване спілкування;

3) *пасивно-індеферентний* – дистанційність, замкненість, байдужість, низький рівень відчуттів;

4) *альтруїстичний* – повна самовіддача і недовіра до самодіяльності інших;

5) *рефлексивно-маніпулятивний* – егоцентрична спрямованість, вимогливість до співрозмовника, нещирість, висока самооцінка;

6) *авторитарно-монологічний* – орієнтація на насильство, вимагання згоди від партнера.

7) *конфліктний* – неприйняття спілкування та своєї професійної ролі, песимізм, низький самоконтроль, прояви постійної жалісливості.

Саме ці типи і стилі спілкування взяті за основу при проведенні експерименту в чотирьох вимірах: домінування, аг-

ресія, співпраця, примус [7]. Найбільш ефективним виявився довірливо-діалогічний стиль, котрий ідеально поєднує переваги співпраці і домінування. Але його застосування та втілення в життя – це здебільшого результат ґрунтовної професійної підготовки спеціалістів зі страхування, щонайперше шляхом організації і проведення спеціальних курсів, у тому числі і спеціалізованих семінарів-тренінгів, які передбачають оволодіння прикладною психологією і конкретними психопрактиками конструктивного впливу на страхувальника.

1. Психология воздействия / Под ред. А.А. Бодалева. – М.: МГУ, 1997. – С. 78–95.

2. Гуменюк О. Психологічний оргвплив у структурі модульно-розвивальних взаємин // Психологія і суспільство. – 2002. – №3–4. – С. 59–82.

3. Ковалёв Г.А. Три парадигмы в психологии – три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. – 1987. – №3. – С. 41–49.

4. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание: Учеб. пос. для студ. вузов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1999. – 608 с.

5. Медведева Т. Развитие отечественного рынка страховых услуг // Экономист. – 1999. – №11. – С. 87–90

6. Оводов Е. Современная Россия: психика кризиса и кризис психики // Управление персоналом. – 2001. – №5. – С. 78–81.

7. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб.: Питер, 1999. – С. 67–85.

8. Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. – М.: МГУ, 1989. – 216 с.

9. Савенкова Л.О. Теоретико-методологічні основи підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування. – К., 1997. – С. 39–47.

10. Таранов П.С. Приемы влияния на людей. – М., 1997. – С. 29–46.

11. Шахов В., Аленичев В. Зарождение страховой науки в России // Страховое ревю. – 2000. – №8–11. – С. 57–64.

Надійшла до редакції 13.06.2002.