

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

УДК 159.923.2. : 316.6

ГУМЕНЮК Надія Романівна

ПОРОЗУМІННЯ ЯК МІЖОСОБИСТІСНИЙ ФЕНОМЕН І
ПСИХОТЕХНІКА

Спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна (наукова) програма – «Психологія»
кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Виконала студентка
Групи ПСм – 21
Гуменюк Надія Романівна

підпис
Науковий керівник:
д-р психол. наук, проф.
Фурман О.Є.

підпис

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту
«__»_____2024р.
Завідувач кафедри

підпис

Тернопіль – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ФЕНОМЕНУ ПОРОЗУМІННЯ У МІЖДИСЦИПЛІНАРНОМУ ПІДХОДІ.....	7
1.1. Нейронні механізми порозуміння: міжособистісна синхронізація та когнітивне узгодження за сучасних умов узмістовлення.....	7
1.2. Психологічна характеристика комунікативного та інтерактивного аспектів спілкування у процесі порозуміння.....	10
1.3. Перцептивна та спонтанно-інтуїтивна сторона особистісного прийняття людини людиною.....	14
Висновки до першого розділу.....	19
РОЗДІЛ 2. ФАКТОРИ І ТЕХНІКИ ФОРМУВАННЯ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ У ПРОЦЕСІ РОБОТИ ПСИХОЛОГА ТА КЛІЄНТА.....	21
2.1. Психологічні чинники постання взаєморозуміння у міжособистісному спілкуванні.....	21
2.2. Порозуміння як психотехніка і ефективний інструмент роботи із клієнтами.....	26
Висновки до другого розділу	32
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОТЕХНІК ПОРОЗУМІННЯ ФАХІВЦЕМ-ПСИХОЛОГОМ У ГРУПОВІЙ ВЗАЄМОДІЇ.....	33
3.1. Психосоціальний тренінг розвитку умінь та навичок порозуміння для практикуючих психологів.....	33
3.2. Практичні рекомендації щодо вдосконалення здатності до взаєморозуміння.....	44
Висновки до третього розділу.....	46
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ.....	57

АНОТАЦІЯ

Гуменюк Н. Р. Порозуміння як міжособистісний феномен і психотехніка.
– Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «магістр» за спеціальністю 053 «Психологія», освітньо-професійна (наукова) програма. – Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2024.

У роботі розкрито феномен порозуміння як складний процес взаємодії, що розгортається у чотириаспектній моделі спілкування. Окремо досліджено нейробіологічні механізми порозуміння, зокрема роль когнітивного узгодження та міжособистісної синхронізації. Розроблено тренінгову програму для вдосконалення навичок порозуміння серед практикуючих психологів.

ANNOTATION

Gumeniuk N. Mutual Understanding as an Interpersonal Phenomenon and Psychotechnique. – Manuscript.

Doctoral studies for the education level «Master» with the title 053 «Psychology». – West Ukrainian National University, Ternopil, 2024.

The thesis explores the phenomenon of mutual understanding as a complex interaction process unfolding within a four-aspect communication model. The neurobiological mechanisms of mutual understanding are separately examined, particularly the role of cognitive alignment and interpersonal synchronization. A training program has been developed to improve mutual understanding skills among practicing psychologists.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасне дослідження феномену порозуміння як міжособистісного явища та психотехніки набуває надзвичайної актуальності в умовах розвитку високих технологій та глобалізації, адже ефективне взаєморозуміння залишається чинником соціальної гармонії та особистісного зростання. Нині у фокусі наукових досліджень перебуває не лише розвиток взаємодії людини з людиною, а й осмислення процесів порозуміння у контексті комунікації зі штучним інтелектом. Це вимагає поглибленого вивчення механізмів людського спілкування як зразку для розвитку та підтримки взаєморозуміння між технологічними системи та людьми.

З огляду на це, світові тенденції наукових підходів дедалі більше спрямовані на мультидисциплінарні дослідження, що охоплюють нейропсихологію, нейрофізіологію, соціальну психологію та психологію комунікації. За кордоном, зокрема у США та Японії, активізується робота над вивченням дзеркальних нейронів і нейрофізіологічних механізмів емпатії за допомогою інноваційних методів нейровізуалізації, як-от функціональна магнітно-резонансна томографія та електроенцефалографія. Виявлення активності мозкових центрів, які відповідають за соціальне розуміння, забезпечує новий рівень усвідомлення основних елементів порозуміння. Однак не всі аспекти цього явища достатньо досліджені: залишаються невирішеними питання формування стабільного емоційного резонансу та точного сприйняття невербальних сигналів.

В Україні дослідження міжособистісного порозуміння здебільшого ведуться у руслі соціальної психології, але сьогодні очевидно постає потреба комплексного підходу, що поєднує також і нейронауки, відображаючи принцип психологічного паралелізму, і психософію. Оскільки взаєморозуміння – базова навичка, необхідна для ефективної роботи психологів, консультантів і

педагогів, розробка науково обґрунтованих методик для його досягнення вкрай доцільна. Вивчення механізмів розвитку порозуміння може не лише покращити соціальні та терапевтичні стосунки, а й стати основою для нових психотехнік, що сприяють поліпшенню навичок взаємодії у широких соціальних та професійних сферах.

Дане дослідження має **на меті** створити сучасну теоретико-прикладну систему розуміння міжособистісного феномену порозуміння та використання його як психотехніки.

Відповідно **завданнями** роботи поставили:

- 1) теоретично обґрунтувати феномен порозуміння у соціогуманітаристиці;
- 2) визначити нейробіологічні механізми постання та розвитку епізодів взаєморозуміння;
- 3) описати явище порозуміння через поняттєво-функціональну структуру спілкування у єдності його чотирьох аспектів;
- 4) проаналізувати взаємозв'язок феномену порозуміння та теоретичної моделі особистісного прийняття людини людиною А. В. Фурмана;
- 5) вивчити фактори та техніки становлення взаєморозуміння у сучасній психологічній роботі;
- 6) визначити психологічні параметри та показники виникнення феномену порозуміння у міжособистісному спілкуванні;
- 7) розробити методи вдосконалення відповідних навичок і здібностей шляхом створення тренінгової програми для психологів.

Об'єктом дослідження є міжособистісне контактування (спілкування, бесіда, розмова, діалог тощо) як феномен психодуховної та соціальної сфер людського повсякдення, а його **предметом** – явище порозуміння у різних психологічних формовиявах, особливостях, характеристиках, а також у психотехніках професійної роботи з ним.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, конкретизація, класифікація, систематизація даних науково-психологічної літератури;

емпіричні – психологічне спостереження, бесіда, опитування, самоспостереження та відеофіксація.

Наукова новизна: обґрунтовано концепт «порозуміння» не лише його традиційним функціонуванням у перцептивній взаємодії, а й через формат чотириаспектної структури спілкування у єдності комунікативного, інтерактивного, перцептивного та спонтанно-інтуїтивного компонентів, що дає змогу глибше зрозуміти та осмислити його природу, а також вивчити можливості застосування як психотехніки. У зв'язку із цим здійснюємо спробу обґрунтувати та описати явище порозуміння як психотехніку та визначити напрямки удосконалення відповідних умінь і навичок психологів.

Практична значимість дослідження полягає у створенні сучасної та комплексної авторської тренінгової програми «Розвиток навичок порозуміння для практикуючих психологів»(а також для управлінців, педагогів, соціальних працівників), щозорієнтована на розвиток, зростання та вдосконалення миследіяльних спроможностей порозуміння та враховує нейрофізіологічні та психосоціальні чинники ефективної комунікації, дає змогу більш цілісно аналізувати динаміку соціальних і терапевтичних стосунків.

Структура та обсяг дослідження: робота складається зі вступу, трьох розділів, підрозділів, висновків та переліку джерел. Також наявні 7 додатків. Обсяг основної частини дослідження – 47сторінок. Список використаних джерел містить 48 позицій. В роботі подається 1 таблиця.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНЕ ОБГРУНТУВАННЯ ФЕНОМЕНУ ПОРОЗУМІННЯ У МІЖДИСЦИПЛІНАРНОМУ ПІДХОДІ

1.1. Нейронні механізми порозуміння: міжособистісна синхронізація та когнітивне узгодження за сучасних умов уzmістовлення

Питання досягнення порозуміння виникають на фоні міжнародних конфліктів, міжрелігійних сутичок, міжкультурного спілкування, а також звичайно, і в міжособистісних відносинах – у сім'ї, дружбі, коханні, дитячо-батьківських, навчальних та професійних взаєминах. У кожній з цих сфер існують свої особливості, проте основним простором для вивчення порозуміння постає спілкування, взаємодія двох, вербальний діалог.

З огляду на проведений теоретичний аналіз української та зарубіжної наукової літератури, можна сформулювати перелік значень, в яких використовується поняття порозуміння. Найчастіше феномен взаєморозуміння постає у вигляді проблеми його досягнення, тому в такому випадку доцільно говорити про узгодження думок та інтересів в рамках міжособистісного спілкування. Загальне поняття та види спілкування описують М.Н. Корнєв[18], Г.С. Костю, Марценюк М. [21], В.В. Москаленко, О.М. Степанов; основні характеристики цього процесу відображені у працях М.С. Корольчука, Л.Е. Орбан-Лембрик, І.О. Трухіна та ін.; комунікативний аспект спілкування знайшов своє відображення у творах Н.М. Гончарук, В.М. Малик [23], В.В. Олійник; спонтанно-інтуїтивний – у роботах О.Є. Фурман[35]. Що стосується самого феномену порозуміння, який спостерігається у міжособистісному спілкуванні, то він розглядається лише як елемент перцептивного аспекту спілкування (за Г.М. Андреевою)[12, с. 155].

Зважаючи на обмеженість вивчення порозуміння в українській психологічній науці, звернемося до міжнародних досліджень у галузі нейробіології та соціальної неврології. Ці наукові напрямки розкривають нові горизонти вивчення порозуміння під час комунікації, акцентуючи увагу на нейронних механізмах і фізіологічних процесах, що супроводжують міжособистісну взаємодію. Накопичені нейровізуалізаційні дані дають змогу дослідникам аналізувати міжмозкову синхронізацію й нейронні кореляції, що лежать в основі порозуміння, значно збагачуючи наше осмислення спілкування як глибокого міжособистісного феномену.

Фізіологічний стан двох людей у момент найвищого порозуміння, коли вони відчують, що їх дійсно розуміють, К. Марсі відобразив математичним рівнянням, яке назвав «логарифмом емпатії». Це – особливий взаємозв'язок у потових реакціях, що виникає у тому разі, якщо люди отримують задоволення від комунікації один з одним [9, с. 35]. Тобто, можемо говорити про вияв феномену порозуміння у якості певного позитивного почуття. Оскільки в науковій літературі немає цілісних окремих досліджень взаєморозуміння як почуття – поєднання емоцій (задоволення, радості тощо), які піддаються когнітивній оцінці, відображаються тілесними симптомами та ін., то зазначимо перспективу подальшого вивчення останніх. Також Р. Розенталь наголошував на тому, як фіксується порозуміння – «...ми впізнаємо його щоразу, як відчуємо приємність, залученість та зручність», взаєморозуміння оприявнюється приємним станом, породжує гармонійне сяйво симпатії, почуття товаришності, де кожна людина відчуває тепло, розуміння та щирість інших. Такий особливий зв'язок поєднує в собі три елементи: взаємну увагу, спільне позитивне відчуття та добре скоординований невербальний дует. «Коли ця трійця постає разом, ми каталізуємо порозуміння» - стверджує Р. Розенталь [9, с. 37].

Упродовж останніх років когнітивні нейробіологи зосередилися на вивченні нейронних процесів, що активуються під час вербального спілкування, досліджуючи при цьому кортикальні функції та зв'язки, які лежать

в основі соціального пізнання [45]. Одним із результатів таких досліджень стала концепція гармонізації мозкових сигналів між людьми, які взаємодіють у соціально визначених умовах [42]. Вважається, що міжмозкова синхронізація формується під впливом факторів, таких як рівень соціальної активності, емоційна включеність у взаємодію та специфіка стосунків між учасниками. При цьому нейронні області, що зазвичай відображають взаємозв'язок, охоплюють скронево-тім'яні й префронтальні зони, відповідальні за соціальне розуміння, а також дзеркальні та ментальні системи й мережу, що обробляє мовні сигнали[44].

Нейронні області, що активуються у слухача та оратора під час взаємодії, синхронізуються в процесі усного спілкування, хоча часто з невеликою затримкою, оскільки сигнал переходить від того, хто говорить, до того, хто слухає. Виходячи за межі індивідуальних мозкових процесів, побудова спільного сенсу між співрозмовниками вимагає не лише передачі та обробки звукових сигналів, але й залучення до складного процесу узгодження концептів. Це узгодження допомагає зменшити конотаційну неоднозначність і сприяє епізодам взаємного розуміння [48]. Дослідження свідчать, що синхронізація ритму мови, темпу та синтаксису сприяє передачі інформації, однак для ефективного ситуативного узгодження під час розмови співрозмовники мають сформулювати схожі концептуальні моделі теми обговорення [47]. Під час комунікації люди не лише адаптують свою мову і поведінку у відповідь на динаміку бесіди, але й постійно коригують очікування та передбачення щодо співрозмовника. Отже, успішне спілкування — це гнучкий процес узгодження на вербальному та невербальному рівнях.

Зазначимо, що Л. Шют та ін. запропонували генеративну модель, що базується на платформі прогнозуючого кодування, де мозкові сигнали співрозмовників можуть динамічно узгоджуватися на різних рівнях представлення. Таким чином, під час розмовного спілкування між учасниками виникає міжособистісне вирівнювання нейронних коливань, яке виходить за межі мовно-слухової системи і сприяє встановленню спільної уваги, що

необхідна для ефективного розуміння [48]. Синхронізація відбувається на різних рівнях: лінгвістичному (нижньому рівні) через узгодження мовних та слухових процесів, а також позамовному (вищому рівні) завдяки взаємному тлумаченню обговорюваної теми, що сприяє адаптації спільного концептуального простору для досягнення порозуміння.

Таким чином, на основі гіперсканування двох мозків у момент взаємодії, феномен порозуміння можна визначити як особливий вид міжособистісного зв'язку, що виникає на рівні фізіологічних, емоційних та когнітивних процесів між людьми. Цей зв'язок характеризується гармонізацією нейронної активності, зокрема узгодженням ритму, швидкості мови та концептуальних моделей під час спілкування. Порозуміння супроводжується відчуттям синхронії, соціальної гармонії та спільної уваги, що створює сприятливий емоційний фон та сприяє встановленню глибокого взаємного розуміння.

1.2. Психологічна характеристика комунікативного та інтерактивного аспектів спілкування у процесі порозуміння

Для цілей вивчення порозуміння як міжособистісного феномену з погляду соціальної психології найкраще відповідають загальновідомі підходи Г.М. Андрєєвої, В.П. Казміренка та М.Н. Корнєва, які описують процес спілкування в єдності «комунікативного, інтерактивного, перцептивного» аспектів. Утім, окремо відзначимо, що ці компоненти ще доповнюються четвертим – «спонтанно-інтуїтивним», котрий описується в «теорії інноваційно-психологічного клімату» О.Є. Фурман [35]. І хоча Г.М. Андрєєва та М.Н. Корнєв [18] розглядають взаєморозуміння лише в рамках перцептивної сторони спілкування, зважаючи на умовність виділення таких аспектів та традицію його розуміння в сучасній науковій літературі, – розглянемо постання порозуміння також у межах комунікативного, інтерактивного та спонтанно-

інтуїтивного елементів як всього цілісного циклу взаємодії. Доцільність і важливість такого розгляду зумовлена також тим, що порозуміння часто аналізується як бажаний результат комунікації.

У даній теорії комунікативна сторона спілкування відображає обмін й обробку інформації між індивідами, що відбувається у процесі взаємодії та охоплює такі елементи:

1. Вербальне спілкування – використання мовних засобів для передачі думок, ідей, смислів, значень та цінностей, що вміщує вибір слів та змісту висловлювань. Важливими для порозуміння постають однаковий тезаурус та розуміння ситуації, в якій здійснюється мовлення[28].

2. Невербальна комунікація включає жести, міміку, тон голосу, позиції тіла, дистанції між людьми, характеристики візуального контакту, а також мову запахів, їжі, напоїв, одягу тощо. Невербальні сигнали становлять інтегровану систему, що не лише доповнює та підсилює, а іноді й замінює вербальні засоби комунікації. За даними сучасних досліджень, до 55% інформації передається через міміку, пози й жести, ще 38% — через інтонації й голосові модуляції. Лише 7% інформації припадає на зміст слів у процесі спілкування, що підкреслює важливість форми подачі повідомлення над його змістом. Більшість невербальних компонентів комунікації є вродженими й забезпечують здатність досягати взаєморозуміння на емоційному та поведінковому рівнях з іншими людьми [19,с. 144; 16].

3. Використання символів, що мають значення для обох сторін: культурних, національних чи релігійних, а також знаків чи інших сигналів, що сприяють розумінню. Разом з тим, такі умовні прикмети передають глибинні емоції та психологічні стани. Особливо цікавою та терапевтично цінною постає можливість трактування символів, оприявнених клієнтом під час сеансів психотерапії.

На сьогодні, зокрема, емодзі стали важливим інструментом у досягненні взаєморозуміння в онлайн-комунікації, де традиційні невербальні сигнали відсутні. Їх використання дозволяє частково заповнити дефіцит емоційного

вираження, який зазвичай забезпечується невербальними засобами. Емодзі сприяють передачі емоцій, відчуттів та настроїв, що полегшує сприйняття емоційного контексту повідомлення, допомагаючи людям «знайти спільну мову» через екран. Завдяки широкому розмаїттю емодзі, користувачі можуть виражати нюанси своїх емоцій або підсилювати зміст тексту. Символи слугують універсальною мовою, яка зрозуміла незалежно від культури чи мови, що робить їх ефективним інструментом для досягнення взаєморозуміння у глобальній мережі. Проте, через свою умовність, емодзі не завжди точно передають повний спектр почуттів і можуть навіть вводити в оману, якщо їх використовують для вираження нещирих емоцій. Таким чином, зазначені символи, хоч і спрощують спілкування, не завжди здатні відобразити всю глибину людських переживань, що створює етичні питання їх використання як повноцінного замінника невербальної комунікації[26; 43].

4. Інтерпретація та осмислення отриманої інформації залежить від багатьох внутрішніх та зовнішніх чинників, як-то наміри, особливості характеру, емоції, мотивації, розуміння ситуації тощо (детальніше розглянуто нами у підрозділі 2.1.Психологічні чинники постання взаєморозуміння у міжособистісному спілкуванні).

Друга сторона спілкування – інтерактивна, характеризується тим, що у її процесі відбувається активний обмін діями, дозволяючи учасникам спланувати та організувати власну діяльність, розподілити обов'язки й скоординувати виконання. Взаємодія розкривається як сукупність обопільних впливів, що сприяють виконанню спільних завдань і досягненню встановлених цілей. Кожен компонент взаємодії містить певну структуру відносин, що формується соціальним контекстом діяльності. Міжособистісні стосунки відбуваються в межах спільної мети, визначаючи тип взаємодії (наприклад, співпраця або компроміс) та його якісні характеристики (такі як результативність підтримки). Стратегія цієї взаємодії залежить від особливостей соціальних відносин, на які впливає психосоціальний контекст діяльності, тоді як тактика визначається безпосереднім уявленням про особистість партнера під час взаємодії [36,

с.85].Таким чином, інтерактивний аспект полягає у співставленні свого плану дій з планом партнера, в оцінці особистого вкладу у взаємодію з вкладом співбесідника, а також у ступені залученості кожного.

Розглядаючи позиції у міжособистісній взаємодії, американські психологи Дж. Міллер та Л. Стейнберг виділяють дві основні орієнтації: на контроль та на розуміння. Перша передбачає прагнення контролювати ситуацію та поведінку інших, часто з метою домінування та досягнення власних цілей. Спрямованість на розуміння, навпаки, окреслює наміри осмислити поведінку іншої людини, її думки, ситуацію взагалі, щоб покращити взаємодію, уникнути розгортання конфлікту та досягти взаєморозуміння. Проте такі орієнтації не є жорстко розмежованими і можуть перетинатися. Стратегія «контролерів» полягає у тому, щоб більше говорити, монополізувати спілкування, в той час, як «розуміючі» більше слухають і спостерігають, зосереджуючись на внутрішньому аналізі. «Контролер» нав'язує свій план, а «розуміючий» прагне адаптуватися до партнера[27,с. 20].

Теорії структурного та транзактного аналізу Е. Берна [1], які пояснюють позиції та взаємодію сторін, відображають інтерактивний аспект спілкування. Така модель допомагає зрозуміти, як людина вибудовує відносини, реагуючи на поведінку співрозмовника, та як транзакції можуть впливати на характер комунікації й рівень порозуміння між учасниками. Автор виділяє три его-стани, які можуть проявлятися в кожному індивіді під час контактування: «Батько» (відтворює норми, установки та погляди, засвоєні від батьків в дитинстві чи від авторитетів); «Дорослий» (раціональний стан, спрямований на об'єктивний погляд та логіку); «Дитина» (емоційний стан, орієнтований на інстинкти, почуття, спонтанність (вік приблизно від двох до п'яти років). Виокремлення шаблонів поведінки та почуттів, що характеризують кожен із станів, називається структурним аналізом.

Між трьома станами однієї людини і трьома іншої виникають транзакції, які Е. Берн визначає як одиниці спілкування, що містять стимул (повідомлення,

яке відправляється одним індивідом) та реакцію (відповідь іншого). Транзакції поділяються на такі типи:

1. Прямі, в яких взаємодія відбувається між сумісними его-станами, наприклад, між двома «Дорослими» чи «Батько» – «Дитина». Така комунікація відкрита і сприяє досягненню взаєморозуміння.

2. Перехресні, при яких стимул і реакція надходять від несумісних его-станів. Наприклад, одна людина говорить з позиції «Дорослого», а інша відповідає зі стану «Дитини», що викликає непорозуміння та конфлікт.

Значну роль в порозумінні відіграють життєві позиції за Е. Берном, в яких відображається ставлення до себе та інших:

А) «Я – окей, ти – окей» (позитивна позиція взаємоповаги);

Б) «Я – не окей, ти – окей» (занижена самооцінка);

В) «Я – окей, ти – не окей» (настанова зверхності, зневаги до інших);

Г) «Я – не окей, ти – не окей» (негативна установка, що демонструє безвихідне становище)[1].

Таким чином, транзакції між его-станами, позиції та сценарії індивідів важливі для розуміння того, як відбуваються взаємодії та, які стратегії ефективні для гармонійного спілкування, а які ведуть до непорозуміння.

1.3. Перцептивна та спонтанно-інтуїтивна сторона особистісного прийняття людини людиною

Перцептивний формовияв міжособистісного спілкування дає змогу учасникам взаємодії сприймати і пізнавати один одного через механізми ідентифікації, емпатії та рефлексії [35, с. 240-241]. Проблема такого сприйняття співрозмовниками полягає в тому, що у кожного з них формується свій образ іншого, який не завжди відповідає дійсності.

Явище міжособистісного сприйняття вивчається багатьма українськими та зарубіжними науковцями. На сьогодні здійснено достатньо досліджень, присвячених постанню образу іншої людини та створенню першого враження про неї (І. Варнавська [2], А.Н. Гірняк [6; 7], А. Добридень [11], А.В. Фурман [34], Р.М. Ціцей [37]). Закордонні вчені також широко розглядали окреслену проблематику, так, нове видання книги «Зовнішній вигляд, стигма та соціальна поведінка» 2022 р. (за оригіналом 1986 р.), серед інших, охоплює такі питання: стереотипізації; взаємозв'язку зовнішнього вигляду та соціального впливу; ролі запаху в соціальній перцепції та поведінці [46]. Особливості процесу сприйняття людей у групах, командах та колективах вивчали Н. Альт і Т. Філіпс [41].

Розмежовуючи поняття соціальної перцепції та міжособистісного сприймання як напрямків дослідження психічного матеріалу для розгортання субпроцесів феномену прийняття особи особою, що є «найважливішим психологічним чинником будь-яких міжособистісних стосунків», насамперед спільної діяльності, спілкування, А.В. Фурман створив досконалу теоретичну модель особистісного прийняття людини людиною [34]. За цією моделлю «інтенційне поглинання свідомісною спроможністю однієї особи особистісного засвіту іншої стимулює у першій формування психічного образу цієї особи, що супроводжується виробленням до неї певного ставлення і позиціонування, а також пов'язане із конструюванням і прогнозуванням способів найбільш адекватного й в ідеалі оптимального (найкращого з можливих за конкретних умов взаємодії) міжособистісного порозуміння» [34, с. 56]. Дане твердження свідчить про те, що досягнення порозуміння – це багатогранний, динамічний, взаємопроникний в сенсі взаємодії умовних комунікативного інтерактивного, перцептивного та спонтанно-інтуїтивного аспектів спілкування, процес.

Перший етап особистісного прийняття — це початковий етап, коли людина створює перше враження про іншу особу, ґрунтуючись на зовнішніх даних, соціальному статусі та архетипних уявленнях. Підсвідомі процеси, емоції й стереотипи домінують на цьому етапі, трансформуючи сприйняття у

первинне оцінювання. Запускається когнітивний аналіз та формування основних уявлень про співрозмовника. Також розширюється поле інформаційного обміну, дозволяючи адаптувати образ співбесідника до власної концептуальної схеми[34, с. 65].

Другий етап прийняття характеризується зростанням когнітивної активності, що відображає інтерес до іншої людини та розуміння її особистісних рис і мотивів. Взаємодія інтуїтивного та свідомого пізнання створює глибше особистісне залучення. Це спричиняє внутрішні зміни у ставленні та цінностях, адаптуючи внутрішню систему координат у напрямку емоційного та інтелектуального прийняття. Тож тут актуально говорити про індивідуальнісний характер розвитку процесу особистісного прийняття (за А.В. Фурманом).

Отже, завершення першої, розпізнавальної стадії прийняття, на думку дослідника, полягає у формуванні первинного образу іншої людини у свідомості. Цей початковий образ є нестійким, бо включає узагальнені враження про стать, вік, етнічну належність, професію та світогляд співрозмовника, а також прогноз подальших стосунків. Важливу роль на цьому етапі відіграють когнітивні та соціально-перцептивні здібності, оскільки індивідуальні установки, стереотипи і упередження можуть впливати на повноту й точність створеного образу.

На третьому — діяльнісному — етапі прийняття відбувається глибока адаптація і корекція сприйняття іншої людини, що базується на усвідомлених знаннях та досвіді міжособистісної взаємодії. Цей процес сприяє кращому розумінню, стимулює вибір оптимальних способів співпраці й оновлює початковий образ співрозмовника. Адаптивні зусилля на цьому етапі спрямовані на розвиток продуктивних стосунків, включення знань і досвіду партнера у власний світогляд. Однак, якщо виникають значні розбіжності в цінностях чи стилі життя, може прийматися рішення про скорочення або повне припинення контактів, залежно від наявних обставин та обраних стратегій розвитку. Відбувається осмислення — визначення психологічного і духовного

портрету людини на основі культурних, соціальних і вікових особливостей, що допомагає побудувати адаптований образ для співпраці чи конкуренції.

На четвертому — післядіяльному етапі особистісного прийняття відбувається підсумкове оцінювання та глибоке осмислення іншої людини як суб'єкта взаємодії. Цей процес містить критичну оцінку та надання значущості присутності цієї особи у житті. Виникає рефлексивне прийняття, яке дозволяє партнеру адаптуватися до стилю й способу життя іншого, або ж відкинути подальші контакти, якщо виникає відчуття несумісності. Цей завершальний етап визначає формат майбутньої співпраці, включаючи прийнятні способи взаємодії, психологічний комфорт та підтримку індивідуальності кожного. Має місце осенсовування: взаємне розуміння особистих сенсів, цінностей та потенціалу іншої особи. Це дозволяє досягти рефлексивного осмислення спільних цілей, планів і почуттів, що створює глибше особисте сприйняття співрозмовника.

Отже, на другій — збагачувальній стадії прийняття особистості (за А.В. Фурманом) відбувається уточнення та рефлексивне підтвердження (або спростування) первинних уявлень про співрозмовника. Цей етап поєднує деталізацію та коригування образу іншої людини, а також розвиток поведінкових стратегій для взаємодії з нею. У процесі відбувається інтеграція нового образу в свідомість, що може змінити внутрішні психологічні налаштування. У підсумку досягається все глибше порозуміння між людьми та збільшуються їх самореалізаційні (адаптаційні та креативні) ресурси й особистісний розвиток обох сторін, або відбувається дистанціювання й втрата шансів на взаємне культурне збагачення кожного[34].

Як вже зазначалося, перцептивна сторона спілкування сприяє порозумінню через механізми ідентифікації, емпатії та рефлексії. Ідентифікація — це психічний процес, у якому індивід уподібнює себе іншій особі чи групі, ґрунтуючись на емоційному зв'язку. Відбувається засвоєння цінностей, ролей, моральних якостей іншої людини, а також копіювання її думок, емоцій та поведінки. Ідентифікація — це спосіб розуміння іншої особистості через

усвідомлене або неусвідомлене ототожнення з нею, що полягає у прагненні зрозуміти її емоційний стан, настрій, ставлення до світу, уявляючи себе на її місці. Феномен ідентифікації тісно пов'язаний з емпатією. [14].

А.В. Фурман визначає емпатію як «високоафективну форму ідентифікації», де людина емоційно асоціює себе з іншим, відчуючи глибоке співпереживання і навіть співстраждання [33, с. 13]. В українській психології глибокий аналіз явища емпатії здійснила Л.П. Журавльова, яка зазначає, що «основою емпатії є відображення суб'єктом переживань об'єкта емпатії» та підкреслює її роль у досягненні взаєморозуміння разом із комунікативною, пізнавальною та регулятивною функціями [13, с. 60, 127]. Д. Гоулман підкреслює, що здатність до емоційної налаштованості та співпереживання створює фундамент для порозуміння [8, с. 181]. Однак самих емоційних переживань недостатньо – для досягнення глибокого взаєморозуміння потрібна рефлексія, що сприяє узгодженню смислів між співрозмовниками.

Рефлексія – це вища психічна здатність, що об'єднує різні психічні процеси, дозволяючи особистості усвідомлювати й аналізувати свої думки, емоції та дії. Цей процес самоспостереження й самоспілкування відіграє ключову роль у формуванні індивідуальності людини [15, с. 34]. Рефлексія, як спосіб осмислення власного досвіду та взаємодії зі світом – базова реальність психічного життя. Вона допомагає створювати смислові зв'язки, закріплювати нові навички й розуміти їхню цінність, послідовно розширюючи внутрішній досвід.

Цінність теоретичної моделі прийняття людини людиною А.В. Фурмана полягає також у тому, що в ній знаходить своє відображення і спонтанно-інтуїтивний аспект спілкування, виділений О.Є. Фурман. «Спонтанно-інтуїтивний процес сприяє самопізнанню, саморозумінню та самоусвідомленню кожної особистості, пов'язаний із індивідуальною та універсальною активністю через внутрішній діалог і саморефлексію. Він наповнює комунікацію ситуаціями багатозначного осмислення сенсу життя, підтримує компетентну

взаємодію, стимулює саморозкриття та зміцнює Его-інтеграцію особистості» [34, с. 215].

Отже, міжособистісне сприйняття в процесі спілкування засноване на механізмах ідентифікації, емпатії та рефлексії, що дозволяє людям пізнавати одне одного та формувати взаєморозуміння. В основі моделі прийняття людини людиною, розробленої А. В. Фурманом[34], лежить процес формування образу співрозмовника, який проходить через стадії розпізнавання та збагачення і включає етапи створення первинного враження, когнітивного аналізу та подальшої адаптації. Даний процес динамічно впливає на розвиток соціальних та емоційних зв'язків, стимулюючи глибше порозуміння і визначення оптимальних стратегій співпраці.

Висновки до першого розділу

1. У межах розділу розглянуто порозуміння як багатовимірний феномен, для досягнення якого поєднуються когнітивні, емоційні, фізіологічні та соціальні процеси. Його визначено як базовий компонент міжособистісної взаємодії, важливий для досягнення гармонії у спілкуванні та узгодження спільних смислів.

2. Проаналізовано роль міжмозкової синхронізації, що забезпечує взаємну когнітивну та емоційну гармонізацію. Виділено ключові зони мозку – префронтальну та скронево-тім'яну, які активуються під час взаєморозуміння. Синхронізація ритмів і когнітивних моделей між співрозмовниками зменшує неоднозначність та сприяє глибшому розумінню.

3. Розроблено поняттєво-функціональну модель, що включає: комунікативний аспект – передачу смислів через вербальні та невербальні засоби; інтерактивну сторону – взаємодію, побудовану на ролях, станах, тактиках та стратегіях; перцептивний формовияв – створення образу

співрозмовника через емпатію, ідентифікацію та рефлексію та спонтанно-інтуїтивний аспект – інтуїтивні реакції, що посилюють внутрішню гармонію і саморефлексію.

4. Досліджено відповідність між феноменом порозуміння та теоретичною моделлю А. В. Фурмана. Встановлено, що особистісне прийняття людини іншою людиною базується на тих самих механізмах гармонізації когнітивних, емоційних і соціальних процесів, які характерні для порозуміння. Розглянуто стадії розпізнавання та збагачення в межах моделі вченого, що деталізують розвиток взаєморозуміння.

5. Порозуміння як феномен – це багатовимірний міжособистісний зв'язок, який виникає на основі гармонізації когнітивних, емоційних і фізіологічних процесів між учасниками комунікації. Воно проявляється у здатності досягати спільного розуміння смислів, емоційного резонансу та узгодження поведінкових моделей, що забезпечує стан соціальної гармонії та синхронії між співрозмовниками.

Таким чином, другий розділ надав цілісне теоретичне й прикладне підґрунтя для розуміння механізмів і структури порозуміння, які постають основою подальшого практичного впровадження у психологічній роботі.

РОЗДІЛ 2

ФАКТОРИ І ТЕХНІКИ ФОРМУВАННЯ ВЗАЄМОРОЗУМІННЯ У ПРОЦЕСІ РОБОТИ ПСИХОЛОГА ТА КЛІЄНТА

2.1. Психологічні чинники постання взаєморозуміння у міжособистісному спілкуванні

Як відомо, перше враження про людину буває дуже стійким, хоча й не завжди вірним. Якщо особі вдасться досягти сприйняття себе як компетентної та привітної, то це може створити позитивну основу для співпраці та взаєморозуміння (за Калюжним А.А.) [11, с. 51]. Перші 10-15 секунд перцепції зовнішнього вигляду і поведінки людини достатні для формування певної думки про неї [2, с. 60]. Проте процес пізнання контрагента по спілкуванню розпочинається ще до самої міжособистісної взаємодії з отримання певної інформації про нього від інших (через розповіді, слухи чи соціальні мережі). Таке попереднє ознайомлення створює певну установку на сприйняття особи. Це настановлення важко вважати об'єктивним, адже воно часто емоційно забарвлене і відображає відносини, які склалися у іншої особи – джерела інформації. При цьому негативна установка сильніше вкорінюється, ніж позитивна і також може відображати очікування від спілкування. Відповідно, якщо другий співбесідник відчує до себе таке негативне ставлення, то може

зустрічно відреагувати негативно або неадекватно через можливе хвилювання. Таким чином, основа для взаєморозуміння буде підірвана на довго.

Інший тип настановлень – комунікативна установка особистості — це готовність певним чином реагувати на різні типи партнерів із взаємодії, що формується на основі її досвіду спілкування, оцінок і переживань стосовно поглядів та поведінки інших людей (за В. Бойко). Вона включає налаштованість і активність у комунікації, поєднуючи елементи поточної ситуації з минулим досвідом, що спрямовує хід думок та дій. На думку В.Бойка, установка — це певний шаблон реакції, звичка відповідати на знайомі ситуації, соціальні явища та типи людей. Вона постає як джерело ментальної енергії, економлячи розумові та фізичні ресурси особистості та має потужний інформаційно-енергетичний вплив.

Енергію негативної комунікативної установки неможливо повністю відокремити від сенсорного сприйняття партнера. Проблеми виникають навіть тоді, коли людина намагається приховати свій негативний стан щодо інших. Стимування негативних емоцій створює постійне напруження, що відчувається іншими та, яке зрештою може спричинити стрес або невроз. Іноді розрядка відбувається в колі сім'ї, серед друзів або в громадських місцях [4, с. 32-33]. Конструктивній взаємодії можуть перешкоджати психологічні бар'єри відчуженості, недовіри та нетерпимості [20].

При безпосередньому сприйнятті та входженні в контакт уловлюються зовнішні ознаки особи та співставляються з її особистісними характеристиками, на основі чого інтерпретуються її вчинки. На підставі такого створеного образу партнера при знайомстві будується все майбутнє спілкування, тому так важливо справити гарне перше враження. В тій чи іншій ситуації значущими виявляються різні ознаки, які дають змогу причислити людину до певної групи. Інші ж особливості та риси індивіда, що виявилися не у фокусі, домислюються, доконструйовуються на основі існуючих у людини стереотипів.

Ефект стереотипізації означає, що судження про людину формується на ґрунті певного попереднього досвіду або загальновідомої думки, яку

сприймають без критики. Шаблони часопростору особи — це спрощені уявлення про характеристики чи очікувану поведінку членів певної групи, на основі яких людині приписуються властивості, характерні для її групи. Вони мають як позитивну, так і негативну роль: надають готові моделі поведінки в нових ситуаціях або щодо незнайомих людей і водночас, часто ігнорують індивідуальні риси співрозмовника та можуть призводити до упереджень, коли на основі обмеженого досвіду формується хибне враження про людину[32].

Зовнішні ознаки впливають на оцінку інтелекту людини: наприклад, якщо людина в окулярах, її інтелектуальний та освітній рівень часто переоцінюють (хоча сучасні дослідження демонструють часткову правдивість такого твердження). Чоловіків із довгим волоссям зазвичай сприймають як більш духовних, інтелігентних і з широким колом інтересів. Оцінка привабливості чи непривабливості людей — одна з базових. Вона здійснюється автоматично, незалежно від бажання і впливає на думки, дії та поведінку в моменті та в майбутньому [17, с. 99].

Приписування виникає через нестачу інформації під час першого сприйняття людини. Співрозмовник змушений домислювати її, щоб скласти уявлення та передбачити можливу поведінку іншого. Воно може базуватися на ефекті ореолу, який полягає в тому, що людині, про яку склалася позитивна думка, приписують інші хороші риси, навіть якщо вони не спостерігаються. Наприклад, гало-ефект спрацюватиме, коли позитивні враження про досягнення людини в одній галузі автоматично впливають на оцінку інших її сфер діяльності, навіть якщо ці сфери не мають жодного зв'язку. Інакше кажучи, помилка ореолу виникає, коли загальне враження про особу формує оцінки її якостей і за характеристиками, подібними або зовсім не пов'язаними з початковими успіхами[22, с.55]. Ефект ореолу частіше виникає за умов, коли: а) людина не володіє знаннями про якості, які оцінює; б) риси стосуються моральних якостей; в) особа недостатньо знає об'єкт сприйняття.

Ефект первинності та новизни означає, що перше враження має сильніший вплив, аніж подальші. Саме тому перша зустріч суб'єктів

міжособистісного спілкування – особливо важлива. Змінити початкове враження нелегко, адже для цього потрібен тривалий процес знайомства [39, с.1333].

Всі названі та багато інших факторів, що одночасно спрощують сприйняття та загрожують внутрішній валідності об'єктивної оцінки ситуації, за умов наявності внутрішніх інтенцій (з тих чи інших причин) на порозуміння, все-таки сприяють досягненню останнього. Внутрішні механізми такого узгодження позицій співрозмовників стають більше зрозумілими, коли звернутися до напрацювань когнітивної та соціальної психології у сфері мислення. У своїй книзі «Мислення швидко і повільне» Д. Канеман [17] вводить поняття двох основних систем мислення, які він називає Система 1 та Система 2.

Система 1 — це автоматична, швидка, інтуїтивна і майже несвідома форма мислення. Вона працює миттєво, не потребує зусиль і часто базується на інстинктах або підсвідомих асоціаціях, завдяки чому дозволяє приймати швидкі рішення в ситуаціях, коли немає часу на аналіз. Проте, її недолік — це схильність до когнітивних упереджень і помилок, адже вона покладається на шаблони, що не завжди відображають реальність. Основні характеристики Системи 1 відображено у додатку А [17, с. 107].

Система 2 — це повільне, розважливе, раціональне і свідоме мислення. Вона вимагає концентрації та зусиль, тому задіюється тоді, коли потрібно провести глибокий аналіз, зважити всі варіанти або вирішити складну задачу. Система 2 дозволяє бути критичним і логічним, що робить її менш схильною до помилок, проте через її енергозатратність люди часто покладаються на Систему 1 у повсякденних ситуаціях, переходячи до іншої — раціональної, тільки за необхідності.

Наступний важливий чинник, що відіграє значну роль і полегшує досягнення взаєморозуміння, — це мотивація співрозмовників. На основі проведеного нами дослідження (беручи до уваги загальнотеоретичні визначення мотивації [30]), поданого у додатку Б, формулюємо визначення

мотивації щодо порозуміння як комплекс внутрішніх і зовнішніх чинників (актуальних на даний момент), які стимулюють людину до встановлення та підтримки комунікації, перехід до інтеракції, перцепції та до інтуїтивних механізмів само- та взаєморозуміння, котрі спрямовані на досягнення індивідуальних цілей та результатів взаємодії. Зазначена мотивація щодо окресленого явища формується на основі особистих та соціальних потреб, має на меті зближення позицій та зниження бар'єрів у спілкуванні. Вона активізує готовність до відкритості, довіри, емпатії та пошуку спільних інтересів, зосереджуючи зусилля людини на створенні гармонійних відносин та спільних рішень.

Соціальні психологи виявили, що точність взаєморозуміння значною мірою залежить від емоційних взаємин — симпатії чи антипатії, дружби чи ворожнечі. Емоційний контекст стосунків впливає на здатність партнерів правильно оцінювати один одного, коли йдеться про особистісні якості. В психології існує поняття «міжособистісна атракція», яке охоплює когнітивний аспект емоційного ставлення, соціальну установку та власне емоційну реакцію на іншу людину. Атракція, в широкому сенсі, є позитивним емоційним ставленням однієї людини до іншої. Це почуття виникає як результат оцінки емоційного ставлення, що може варіюватися від неприязні та антипатії до симпатії та любові, виявляючись у вигляді специфічної соціальної установки до іншої особи. Докладно особливості розвитку та механізми формування атракцій досліджували А.Н. Гірняк[6; 7], І.В. Ролдугіна та А.П. Фрадинська [29], що розглядаємо у додатку В.

Актуальними для встановлення порозуміння постають навички слухання, сам психічний процес якогоскладний, і окрім сприйняття, осмислення та розуміння інформації, включає і її емоційну оцінку та ставлення до партнера по спілкуванню. Різні типи слухання — пасивне та активне — детально описані М. Берклі-Аленом[38] і розглянуті у додатку Д.

Деякі властивості особистості здатні суттєво впливати на процес спілкування та досягнення порозуміння. Одні з них допомагають успішному

просуванню діалогу (екстравертованість, емпатійність, толерантність, гнучкість), а інші – заважають (інтровертованість, владність, схильність до контролю, конфліктність, агресивність, надмірна скромність тощо).

Здатність впливати на інших значною мірою обумовлена авторитетом тієї людини, яка здійснює вплив, з думкою якої рахуються, яку намагаються наслідувати, та якій довіряють у вирішенні важливих питань. Часто такій особі підкоряються без особливих сумнівів у правильності її рішень чи розпоряджень. Однак авторитет не виникає автоматично — він формується в процесі розвитку майстерності та досвіду. Види авторитетівроглянуто у додатку Е. До атрибутів авторитету можна віднести такі символи престижу, як відома марка автомобіля, коштовності, нагороди, міжнародні чи національні премії (наприклад, Нобелівська премія, кінопремія «Оскар»), участь у світських заходах та елітних зібраннях.

Важливий крок на шляху досягнення взаєморозуміння між співрозмовниками — це дослідження партнера, занурення в його внутрішній світ. Важливо розібратися в цілях і мотивах поведінки особи, її переживаннях, установках, станах, очікуваннях та можливих побоюваннях. Цей процес пізнання відбувається двома шляхами: через аналіз актуальної інформації про конкретні дії та психічні стани партнера і через відображення стійких особистісних рис (емоційних, вольових, інтелектуальних). Вдале поєднання цих двох підходів забезпечує об'єктивність у розумінні особистісних якостей співрозмовника.

Досягнення взаєморозуміння — це лише частина успіху, його ще потрібно вміти зберегти. Для цього потрібні зусилля обох сторін: прагнення підтримувати розуміння, терпіння при вирішенні нових розбіжностей, готовність до поступок і тактовність у спілкуванні. Існують методи навчання, які допомагають людині точніше та глибше сприймати інших, зокрема за допомогою соціально-психологічного тренінгу. Один із базових кроків для поліпшення сприйняття інших — усвідомлення існуючих стереотипів та відмова від них. Ще один підхід полягає в тому, щоб навчитися бачити себе очима інших, порівнюючи власні уявлення особи про себе з тим, як її

сприймають оточуючі. Важливо, щоб такий тренінг проводився у реальних групах, об'єднаних спільною діяльністю.

2.2. Порозуміння як психотехніка і ефективний інструмент роботи із клієнтами

Термін «психотехніка» вперше ввів німецький психолог В. Штерн у 1903 році, визначивши її як прикладну психологію, що зорієнтована на вирішення завдань суспільного розвитку. Психотехніка фокусується на впливі на поведінку людей для прогнозування їх професійної діяльності та розвитку особистісних якостей. Аналіз визначень поняття «психотехніка» дає змогу говорити про її зв'язок з психологією та педагогікою [3]. Актуальним для практичних психологів постає розгляд психотехніки саме у контексті психології через її фокус на роботі з внутрішнім світом особистості, механізмами психічної регуляції та соціально-психологічною взаємодією. Психотехніка в психології спрямована на роботу з мотивацією, емоціями, мисленням, пам'яттю та іншими когнітивними функціями. У цьому контексті вона стає інструментом для терапії, корекції, особистісного розвитку, а також подолання кризових станів, використовується для глибинної роботи, зокрема, розвитку саморефлексії, саморегуляції та адаптаційних механізмів.

Порозуміння як психотехніка застосовується у професійній діяльності психологів, педагогів, консультантів, соціальних працівників, медіаторів, управлінців для вирішення міжособистісних конфліктів, розвитку довіри та емоційного зв'язку, а також забезпечення ефективного співробітництва. Порозуміння – важливий інструментом психотерапії та психологічного консультування, використовується в різних підходах, груповій терапії та індивідуальній роботі.

Необхідність досягнення взаєморозуміння найбільш характерна для такої моделі психологічного консультування як діалогічна. Важливий аспект професійного становлення психолога-консультанта – це його практичні компетентності: застосування креативного підходу до виявлення та вирішення питань, аналітичне мислення, здатність до планування, гнучкість, самоорганізація, ефективність, критичність та енергійність в роботі. Основна мета психологічного консультування – це підтримка особистості, яка перебуває в процесі постійного становлення та зростання[40].

У процесі консультування людині надається допомога в адекватному сприйнятті себе, інших та життєвих обставин, а також у покращенні внутрішньоособистісних та міжособистісних відносин. На цей процес впливають наступні чинники: структура, умови проведення, мотивація клієнта до змін, його особистісні особливості та якості консультанта. Ефективне консультування потребує взаєморозуміння між психологом і клієнтом, особливо коли останній має нереалістичні очікування, що потребують прояснення ролей і обов'язків обох сторін.

Багато клієнтів звертаються за допомогою добровільно, що підвищує її ефективність. Однак існують і «недобровільні», яких направляє третя сторона (наприклад, школярі), та «опозиційні», які прагнуть змін, але уникають пов'язаних із цим дискомфортних процесів. Інші можуть просто ухилятися від прийняття рішень, очікуючи, що консультант вирішить їхні проблеми за них. Слід очікувати, що більшість клієнтів виявляють певний опір, і тому важливо використовувати техніки, що допомагають спрямувати цю енергію у конструктивне русло. Важливо, щоб порадник також усвідомлював власні емоції в таких ситуаціях, оскільки це сприятиме ефективнішій допомозі.

На початку консультації першочерговим є встановлення довірливого контакту, що забезпечить клієнту відчуття безпеки та мотивацію для участі. На цьому етапі консультант має серед іншого досягти таких цілей: заохотити до відкритого обговорення та взаєморозуміння проблем, що обговорюватимуться; поглибити рівень взаєморозуміння; підвищити впевненість клієнта у тому, що

успіх у вирішенні проблеми залежить від спільних зусиль; окреслити первинне розуміння проблеми та завдання для її розв'язання; визначити шляхи для вирішення проблеми.

Успішна співпраця базується на добровільності, конфіденційності та відповідальності. Такі умови дають змогу клієнту відчувати позитивне ставлення до себе без осуду, що створює атмосферу довіри. Підтримувати ці стосунки слід за допомогою технік активного слухання, заохочення, перефразування та зворотного зв'язку [25]. Ефективне слухання полягає не тільки у змісті сказаного, але й у розумінні невербальних сигналів, що передають емоційний стан клієнта. Процес слухання переходить від простого сприйняття до глибокого розуміння й турботи, після чого можна переходити до вирішення питань.

Основні принципи успішного слухання включають: природний діалог; використання відкритих запитань; увага до змісту розповіді клієнта; фокусування на внутрішньому і зовнішньому діалозі клієнта; присутність «тут і зараз»; слухання з теплом і емпатією; забезпечення клієнту можливості безпечно висловити емоції; повага до унікальності клієнта; підтримка і прийняття клієнта як особистості; надання рекомендацій лише за згодою клієнта. Консультант застосовує відкриті запитання для кращого розуміння ситуації, заохочуючи клієнта досліджувати свої почуття та власні ресурси. Важливо уникати закритих питань, складних відповідей та зайвих деталей, а також утримуватися від прогнозів чи суджень.

Місце порозуміння як психотехніки у психотерапії розкривається також через аналіз поняття «терапевтичного альянсу», яке досліджував Е. Бордін в рамках когнітивно-поведінкової терапії. На його думку, в основі успішного робочого альянсу містяться три компоненти:

1. Взаємне погодження завдань – визначення того, чого потрібно досягти в процесі терапії, які психологічні зміни мають відбутися, а також які методи будуть застосовуватись.

2. Узгодження цілей втручання – формулювання короткострокових та довгострокових цілей за умови зобов'язання обох сторін (клієнта і терапевта) активно працювати над їх досягненням.

3. Позитивний зв'язок між терапевтом та клієнтом, що ґрунтується на взаємній симпатії, повазі, довірі та відданості спільній роботі [5, с. 54].

Ключовим компонентом психотерапії постає психологічний вплив, а мовлення виступає основним інструментом навіювання, з допоміжною роллю невербальних засобів. Сугестія також має велике значення в процесі соціалізації особистості, і її використовують для досягнення конкретних цілей у соціальних взаємодіях.

Серед інших важливих чинників терапевтичних стосунків – їх колаборативний характер, який виявляється у тому, що терапевт, наскільки це можливо, взаємодіє з клієнтом на рівні Дорослий-Дорослий. Також використовується саморозкриття, якщо це в інтересах клієнта і здатне допомогти йому. Нормально сказати «Я не знаю» або «Можна, я хвилинку подумаю» – допустимо спільно вирішувати проблеми в рамках взаєморозуміння. Таку відкритість слід обмежувати лише тоді, коли це некорисно для клієнта.

Як чинник, що сприяє порозумінню, у когнітивно-поведінковій терапії використовується метод Сократівських запитань (техніка досліджувального діалогу) – цінний для саморефлексії, взаєморозуміння та виявлення клієнтом неадаптивних переконань, думок і установок. Цей метод ґрунтується на ідеї, що задаючи певні запитання, терапевт допомагає клієнту самостійно приходити до нових, раціональніших і реалістичних висновків, більш ефективних для зміни деструктивних переконань. Мета полягає в тому, щоб поступово спонукати клієнта до перегляду власних думок та установок. Терапевт формулює запитання таким чином, щоб клієнт почав аналізувати основи своїх автоматичних думок, оцінюючи їх обґрунтованість та відповідність реальності. Цей метод сприяє розвитку в клієнта навичок самостійної оцінки своїх поглядів, що важливо для досягнення довгострокових змін у поведінці та

емоційному реагуванні. Типові сократівські запитання, що застосовуються в когнітивно-поведінковій терапії, можуть бути такими: «Які докази підтверджують правдивість цієї думки?», «Чи існують альтернативні інтерпретації ситуації?», «Що б відбулося, якби ви розглядали ситуацію з іншої перспективи?» або «Як Ви оцінюєте цю ситуацію, застосовуючи інший погляд?» За допомогою таких запитань терапевт допомагає клієнту систематично перевіряти обґрунтованість своїх автоматичних думок, що сприяє їх переоцінці та заміні на більш адаптивні та функціональні переконання, що знижують емоційну напругу та покращують поведінкові реакції [5, с. 147 – 170].

Створення атмосфери порозуміння в процесі терапії є важливим фактором ефективності, і досягається через:

- формування умов у психотерапевтичному довір'ї, що забезпечують приватність, конфіденційність, безпеку та комфорт для клієнта;
- демонстрацію поваги до особистості клієнта, його переживань та поглядів;
- серйозне ставлення до його проблем без ігнорування або применшення їх значення;
- фокусування на його інтересах, що має пріоритет перед власними інтересами терапевта;
- підтримку високого рівня професіоналізму та компетентності психолога;
- надання корисної інформації та рекомендацій, що сприяють покращенню життєвих умов клієнта;
- підтримку автономії клієнта, дозволяючи йому приймати власні рішення на основі обговорених варіантів і пропозицій;
- гнучкість у підходах до оцінки стану клієнта, уникнення стереотипних припущень або категоризації на основі теоретичних уявлень;
- постійний моніторинг прогресу клієнта, зокрема в контексті досягнення терапевтичних цілей та дотримання рекомендацій;

–активну участь терапевта у процесі, що включає увагу до клієнта під час сесій, уникання поспіху та відволікань, а також регулярність терапевтичних зустрічей [5, с. 56 – 57].

Терапевт має керуватися неупередженістю, усвідомлюючи та рефлексуючи щодо власної системи переконань і ставлення, адже це дозволяє уникати проектування власних поглядів на клієнта. Важливо постійно перевіряти, чи пропозиції фахівця релевантні для конкретного клієнта та чи відповідають його індивідуальному досвіду та потребам.

На шляху до ефективного порозуміння можуть виникати практичні перешкоди, зокрема, через мовні бар'єри, рівень грамотності або різницю в невербальній комунікації. Відмінності в мовних виразах між терапевтом і клієнтом можуть призвести до непорозумінь, що знижує результативність терапевтичного процесу. Водночас фізичний контакт, навіть якщо він має не сексуальний характер, сприймається по-різному в залежності від індивідуальних меж комфорту особи, зокрема у випадку травматичного досвіду. Таким чином, важливо заздалегідь обговорити з людиною межі фізичного контакту в терапії, зважаючи на особисті переживання та комфорт. Терапевт повинен також враховувати власні відчуття, розуміючи, які дії прийнятні в кожному конкретному випадку [5, с.70 – 72].

Порозуміння, таким чином, постає як важлива психотехніка, що сприяє емоційній гармонії консультанта чи терапевта з клієнтом, впливу та взаємодії з останнім на основі довіри, відповідальності, професійності та етики.

Висновки до другого розділу

1. Серед психологічних чинників формування взаєморозуміння перше враження має вирішальний вплив на подальшу взаємодію, створюючи базу для довіри чи потенційних бар'єрів. Стереотипізація, ефекти ореолу, первинності та

новизни впливають на оцінку співрозмовника, формуючи не завжди об'єктивний образ, що може як полегшувати, так і ускладнювати порозуміння.

2. Важливу роль відіграють установки особистості, що ґрунтуються на попередньому досвіді, емоційних оцінках і звичках реагувати на певні типи людей. Мотивація співрозмовників до порозуміння відіграє ключову роль, сприяючи відкритості, емпатії та зниженню бар'єрів у спілкуванні.

3. Порозуміння як психотехніка поєднує інструменти емпатії, активного слухання, рефлексії та управління невербальними сигналами. Успішне використання порозуміння вимагає встановлення довірливого контакту, уваги до емоційного стану клієнта та вміння працювати з бар'єрами, які виникають через нереалістичні очікування чи опір.

4. Розуміння невербальних сигналів, забезпечення довірливої атмосфери в терапевтичному просторі та використання таких комунікативних технік, як Сократівські питання, дають змогу встановлювати порозуміння та зберігати його, що сприяє вирішенню запиту клієнта.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПСИХОТЕХНІК ПОРОЗУМІННЯ ФАХІВЦЕМ-ПСИХОЛОГОМ У ГРУПОВІЙ ВЗАЄМОДІЇ

3.1. Психосоціальний тренінг розвитку умінь та навичок порозуміння для практикуючих психологів

На основі здійсненого теоретичного аналізу психологічних параметрів та показників виникнення феномену порозуміння у міжособистісному спілкуванні та його використання як психотехніки, використовуючи методи вдосконалення відповідних навичок і здібностей, створено тренінгову програму. Дана програма (таблиця 3.1) відповідає всім вимогам психосоціального тренінгу і проводиться у групі. Сформовані у такому штучно створеному довкіллі уміння та навички, сприяють покращенню здібностей терапевтів та консультантів

досягати порозуміння з клієнтами на практиці та таким чином домагатися терапевтичного ефекту від взаємодії.

Методологічна основа даної програми здійснена з використанням ключових принципів та методів соціально-психологічного тренінгу [31]. Для досягнення високої результативності здобуття та розвитку навиків побудови взаєморозуміння між партнерами спілкування використано правила успішної роботи в групах [10, с. 298] та враховано переваги групової тренінгової роботи порівняно з індивідуальною (додаток Ж) .

Основна мета тренінгу полягає у розвитку комунікативної компетентності, емпатії, рефлексивності, емоційного та соціального інтелекту учасників та їх навичок ефективного управління міжособистісною взаємодією з ціллю побудови довірливих терапевтичних стосунків.

Таблиця 3.1

Авторська програма тренінгу «Розвиток навичок порозуміння для практикуючих психологів»

№ п/п	Аспекти спілкування, в яких постає порозуміння	Засоби та форми виникнення взаєморозуміння у міжособистісному спілкуванні	Критерії та показники особистісного зростання щодо здатності досягати порозуміння	Система інтелектуальних, тренінгових і практико зорієнтованих способів, методів, прийомів і психотехнік діагностики та покращення навичок взаєморозуміння	К-ть занять / обсяг годин
1	2	3	4	5	6

1.	Комуніка тивний	Вербальні та невербальні	Комунікативні здібності, ефективність передачі інформації, чіткість і логічність висловлювань, здатність формулювати думки, відповідність висловлювань темі. Самопрезентація. Здатність до активного слухання, перефразування, уточнення, адекватне сприйняття зворотного зв'язку. Відповідність невербальних сигналів (жести, міміка) змісту повідомлення, здатність розпізнавати та використовувати інтонацію й темп мовлення для посилення ефекту порозуміння	1. Проблемно-діалогічний дискурс. Тематика: «Активне слухання», «Вербальне та невербальне повідомлення як спосіб взаємодії з клієнтом» 2. Вправа «Знайомство (самопрезентація)» 2. Ознайомлення з принципами роботи групи 3. Вправа «Якщо я правильно зрозумів, то...» 4. Використання методу «Сократівських запитань» 5. Вправа «Дзеркало». 6. Рефлексія комунікативного блоку	9/18
----	--------------------	--------------------------------	--	---	------

Продовження табл.

3.1

1	2	3	4	5	6
2.	Інтерак тивний	Міжособистісна та групова взаємодія, співпраця, спільні проекти, конструктивна дискусія, обмін думками	Взаємодія в команді, навички співпраці, кооперації, усвідомлення ролей у командній діяльності, готовність до допомоги. Конфліктологічна компетентність. Гнучкість у поведінці та прийняття альтернативних думок. Переконливість та аргументація. Усвідомлення	1. Інтерактивна лекція. Тематика: «Ефективність технік, методів, прийомів впливу на клієнта», «Транзактний та структурний аналіз Е. Берна» 2. Вправа «Сильні сторони» 3. Рольова гра: створення діалогів із використанням різних стилів комунікації 4. Вправа «Дорослий»	8/16

			внутрішніх переживань станів Дорослий, Батько, Дитина	5. Техніка «Пустий стілець» 6. Особиста рефлексія двох попередніх вправ та спільне обговорення 7. Вправа «Захоплення ініціативи у діалозі». 8. Рефлексія інтерактивного блоку	
3.	Перцеп тивний	Спостереження , аналіз невербальних сигналів, ідентифікація, емпатія, рефлексія, стереотипи та установки	Здатність до точного сприйняття невербальних сигналів, інтерпретація міміки, жестів, розпізнавання емоційного стану співрозмовника. Емоційна чутливість та емпатія. Вербалізація почуттів та емоційних станів. Управління емоціями. Рефлексивність у сприйнятті: уміння критично оцінювати перші враження, аналізувати стереотипи та упередження у сприйнятті, збагачувати образ іншої людини на основі взаємодії	1. Полілог «Ефекти сприйняття та стереотипи в роботі психолога», «Емоційний та соціальний інтелект» 2. Вправа «Улюблена іграшка» 3. Вправа «Що думають інші про мене» 4. Вправа «Шлюбне оголошення» 5. Відеофіксація виконання буденних дій та обговорення матеріалу 6. Відеофіксація ситуації, що відіграє прийом у психолога з обговоренням 7. Рефлексія перцептивного блоку	10/20

Продовження табл.

3.1

1	2	3	4	5	6
4.	Спонтанно- інтуїтивний	Інтуїція, імпровізація, експресія, креативні рішення, самовираження	Самовираження та природність у спілкуванні: вміння відкрито демонструвати власні думки й почуття, здатність залишатися природним і щирим у комунікації. Розвиток позитивної Я-концепції та позитивного	1. Бесіда на тему: «Екзистенційні ресурси та їх роль у духовному розвитку особистості» 2. Медитація «Внутрішні голос» - на розвиток інтуїції 3. Вправа «Самоаналіз» 4. Методика «Асоціативні картки» 5. Рефлексія	10/20

			мислення. Інтуїтивність та креативність. Внутрішня гармонія та комфорт, здатність діяти впевнено та органічно	спонтанно- інтуїтивного блоку 6. Підсумки тренінгу	
--	--	--	--	--	--

Завдання тренінгу полягають у допомозі учасникам:

- оволодіти теоретичними знаннями та практичними знаннями з соціальної психології та нейронаук щодо постання явища порозуміння;
- сформулювати та покращити комунікативні уміння та навички;
- спробувати у групі та взяти собі в користування прийоми невербальної комунікації;
- розвинути здатність адекватно пізнавати себе та інших (у тому числі, через роботу з установками);
- отримати досвід чуттєвого пізнання динамічних феноменів групи та усвідомити свій вплив на них;
- попрактикуватися у духовних практиках та методах розвитку інтуїції (медитації, молитви, метафоричні карти);
- гармонійно вплинути на формування позитивної Я-концепції та сприйняття себе як професіонала;
- обмінятися попереднім та набутим досвідом;
- актуалізувати потреби саморозвитку, самовдосконалення та ін.

Слід наголосити на правилах підбору учасників групи, які ґрунтуються на необхідності проведення попередніх індивідуальних співбесід та загальної розмови. Негативно вплинути на груповий процес можуть люди без особливого наміру повної включеності в роботу, а також особи з дуже стереотипізованим психологічним захистом [31, с. 124].

Оскільки робота в групі даного тренінгу будується на засадах конфіденційності, довіри та взаємовідповідальності, то заохочується створення приємної атмосфери, наприклад, шляхом розміщення учасників по колу та в

м'яких кріслах у приміщенні з приємними кольорами та можливістю регулювання світла. Це має значення для позитивної групової динаміки — створення безпечного довкілля для обміну досвідом та набуття соціальних навичок.

Початковий етап роботи групи має важливе значення для становлення норм взаємодії учасників та засвоєння ними практичного матеріалу тренінгу. Так, керівник повинен докладно ознайомити з правилами спілкування та слідкувати за їх дотриманням.

Принципами методології даного психосоціального тренінгу постають:

- науковість — опора на емпірично підтверджені соціально-психологічні теорії та методи;
- практична спрямованість — акцент на відпрацюванні конкретних навичок вербальної та невербальної комунікації, покращенні здібностей до емпатії та рефлексії тощо;
- індивідуалізація — адаптація змісту та методів до індивідуальних потреб учасників;
- принцип конфіденційності щодо інформації, отриманої від учасників про них самих, а також щодо їхніх клієнтів ;
- довірливе спілкування та його позитивна спрямованість;
- принцип відповідальності та персоніфікації висловлювань (використовувати конструкції типу «я вважаю...» замість безособових виразів, таких як «вважається...»);
- активне навчання — застосування інтерактивних методів, таких як рольові ігри, комунікаційні вправи, вільні оповіді та групові дискусії, а також забезпечення активної участі учасників (зокрема, щоб допомогти їм поєднувати самозаглиблення з увагою до іншої людини);
- використання принципу «тут і тепер» у спілкуванні, що дозволяє учасникам через довірливий зворотний зв'язок «побачити себе» під час виконання вправ;

—рефлексивність — розвиток здатності до самоспостереження та самоаналізу власних комунікативних стратегій і емоцій, які виникають у процесі взаємодії.

У тренінгу використовуються діагностичні методики, такі як: психологічні тести, опитувальники, інтерв'ю, бесіди, відеоспостереження та самоспостереження. Діагностично важливими постають такі критерії-характеристики, що відповідають умовам оприявлення чотирьох аспектів спілкування:

а) комунікативному: комунікативні здібності, ефективність передачі інформації, чіткість і логічність висловлювань, здатність формулювати думки, відповідність висловлювань темі; навички самопрезентації; здатність до активного слухання, перефразування, уточнення, адекватне сприйняття зворотного зв'язку; відповідність невербальних сигналів (жести, міміка) змісту повідомлення, здатність розпізнавати та використовувати інтонацію й темп мовлення для посилення ефекту порозуміння;

б) інтерактивному: потенціал до взаємодії в команді, навички співпраці, кооперації, усвідомлення ролей у спільній діяльності, готовність до допомоги; конфліктологічна компетентність; гнучкість у поведінці та прийняття альтернативних думок; переконливість та аргументація;

в) перцептивному: здатність до точного сприйняття невербальних сигналів, інтерпретація міміки, жестів, розпізнавання емоційного стану співрозмовника; емоційна чутливість та емпатія; вербалізація почуттів та емоційних станів; управління емоціями; рефлексивність у сприйнятті: уміння критично оцінювати перші враження, аналізувати стереотипи та упередження, збагачувати образ іншої людини на основі взаємодії;

г) спонтанно-інтуїтивному: самовираження та природність у спілкуванні: вміння відкрито демонструвати власні думки й почуття, здатність залишатися природним і щирим у комунікації; розвиток позитивної Я-концепції та позитивного мислення; інтуїтивність та креативність; внутрішня гармонія та

комфорт, здатність діяти впевнено; самоактуалізація через взаємодію; створення особистих та професійних цінностей, сеансів.

Програма тренінгу розрахована на 37 занять тривалістю 74 години та згрупована у блоки, кожен з яких присвячений одному з ключових аспектів спілкування, підвищення вправності взаємодії в яких, дозволяє покращувати терапевтичний альянс та порозуміння між психологом та клієнтом.

Блок 1: Комунікативний аспект.

Мета: створення безпечного довкілля, умов для ознайомлення учасників з принципами роботи групи та один з одним; мотивація учасників, визначення їхніх потреб; розвиток навичок вербальної та невербальної комунікації; вивчення методу «Сократівських запитань».

Методичні прийоми:

1. Проблемно-діалогічний дискурс. Тематика: «Активне слухання», «Вербальне та невербальне повідомлення як спосіб взаємодії з клієнтом».

2. Вправа «Знайомство (самопрезентація)». Учасники називають своє ім'я, коротко описують себе та свою професійну діяльність (місце роботи, стаж, в якому методі працює тощо); з якими труднощами у взаємодії з клієнтами стикаються; які очікування мають від тренінгу. Потрібно сказати про себе так, щоб підкреслити свою індивідуальність, запам'ятатись іншим. Наголошується, що всі учасники повинні уважно слухати один одного. Слід старатися звертати увагу не лише на зовнішні характеристики, а й на внутрішні якості.

3. Ознайомлення з принципами роботи групи. Ведучий повідомляє правила взаємодії, після чого команда обговорює їх та приймає, або змінює з умовою подальшого дотримання спільно створених норм.

4. Вправа «Якщо я правильно зрозумів, то...». Учасники сідають у коло і по черзі вибирають собі партнера, з яким діляться своїми думками, почуттями; інший з пари коротко відтворює отриману інформацію, розпочинаючи із фрази «Якщо я правильно зрозумів, то...». Після проходження такого діалогу всіма учасниками в обох ролях – комунікатора та реципієнта, проводиться спільне обговорення важливих моментів практики.

5. Використання методу «Сократівських запитань», запозиченого із когнітивно-поведінкової терапії [5, с. 147 – 170]. За допомогою Сократівських питань психологи спонукають клієнта пізнати свою позицію та розвинути нові погляди. Влучне запитання звертає увагу реципієнта на інформацію, що обговорюється, але може перебувати поза увагою останнього. Це допомагає клієнту використати такі нові дані для того, щоб переглянути свої дисфункційні припущення та побудувати більш конструктивні нові.

Учасникам пропонується попарно пропрацювати відомі їм, або вигадані негативні установки, що мають місце в проблемних ситуаціях, з якими звертаються клієнти, за допомогою таких запитань: докази «за»; докази «проти»; «альтернативне бачення»; «наслідки». А потім перевірити упередження, використовуючи наступні питання:

- Чи є у Вас досвід, коли це не відбувалося?
- Чи є аспекти, які не відповідають цій думці?
- Як би інша людина могла поглянути на цю ситуацію?
- Чи завжди ситуація розвивається саме так, чи бувають випадки, коли все відбувається інакше?
- Тепер, коли Ви розглянули ситуацію з ширшої перспективи, як зміниться ваше первісне ставлення до неї?
- Наскільки корисно або проблемно утримувати це нове переконання?
- Які позитивні моменти цього переконання, якщо вони є?
- Які негативні наслідки можуть бути у такого погляду на речі?
- Як ви відчуваєтеся, і як на це реагують інші, коли Ви дивитесь на світ таким чином?

На закінчення пропонується поділитися враженнями від техніки.

6. Вправа «Дзеркало»: робота в парах, де учасники відображають невербальні сигнали партнера.

7. Рефлексія блоку: Що заважає/допомагає бути зрозумілим у спілкуванні?

Блок 2: Інтерактивний аспект.

Мета: вивчити взаємодію психолога та клієнта, що сприяє ефективному співробітництву, а також саморозкриття з віднайденням в собі сильних сторін, цінностей, довіри до самого себе.

Методичні прийоми:

1. Інтерактивна лекція. Тематика: «Ефективність технік, методів, прийомів впливу на клієнта», «Транзактний та структурний аналіз Е. Берна».

2. Вправа «Сильні сторони». Методика виконання об'ємна, тому подана у додатку 3.

3. Рольова гра: створення діалогів із використанням різних стилів комунікації (партнерський, директивний, нейтральний).

4. Вправа «Дорослий». Кожен із учасників по одному займає місце у центрі кола. Група задає йому шість запитань – по два з кожної із позицій: Батько, Дорослий, Дитина (за Е. Берном). Завдання того, хто в центрі відповісти з позиції Дорослого.

5. Використання техніки «Пустий стілець» із спілкуванням кожного із учасників із «своїми» уявними Дорослим, Батьком і Дитиною на тему за бажанням.

6. Особиста рефлексія двох попередніх вправ та спільне обговорення.

7. Вправа «Захоплення ініціативи у діалозі». Двоє учасників розміщуються у центрі. Один із них розпочинає діалог на будь-яку тему, а інший повинен підхопити розмову, але з переведенням співрозмовника на свою тему. Слід бути ввічливим з одного боку, а з іншого – наполегливим. Завдання повторюється всіма членами колективу.

8. Рефлексія блоку: Як можна вдосконалити взаємодію? Які техніки здалися найефективнішими?

Блок 3: Перцептивний аспект.

Мета: розвиток емоційного інтелекту та здатності до емпатії; контроль власних емоцій; розвиток рефлексивності та вміння інтегрувати отримані знання у практичну діяльність.

Методичні прийоми:

1. Полілог «Ефекти сприйняття та стереотипи в роботі психолога», «Емоційний та соціальний інтелект».

2. Вправа «Улюблена іграшка». Описуючи по черзі улюблену забавку, учасники поринають у позитивні емоції дитинства, поділяючи їх з іншими. Це сприяє побудові атмосфери довіри, щирості та доброзичливості.

3. Вправа «Що думають інші про мене». Одна особа виходить із кімнати, а решта – характеризують його, називаючи помічені позитивні риси, звички, здібності, що записується із зазначенням того, хто і як висловився. Відсутній після повернення повинен спробувати відгадати, хто саме міг сказати про нього те, чи інше. Наприкінці зачитуються автори відповідних характеристик. Ця вправа дає можливість кожному учаснику порівняти власне уявлення про себе з думками оточуючих та підняти самооцінку.

4. Вправа «Шлюбне оголошення». Усім членам групи дається п'ять хвилин, щоб написати шлюбне оголошення, в якому розмістити свій психологічний портрет так, щоб зацікавити потенційного партнера. Учасники по черзі зачитують свої повідомлення, а група доповнює те позитивне, що було пропущено. Відбувається усвідомлення своїх позитивних якостей, якими можна зацікавити інших людей, а також відпрацювання навичок самопрезентації.

5. Відеофіксація виконання буденних дій (зайти/вийти з приміщення, сісти/встати зі стільця, попити, дістати речі з сумочки (для жінок) кожного з учасників тренінгу протягом 5 хв. з наступним обговоренням відеоматеріалу щодо ефектів, які транслює особа за допомогою невербальних сигналів.

6. Відеофіксація ситуації, що відіграє прийом у психолога з попарним задіянням учасників тренінгу з послідовним постфактум аналізом.

7. Рефлексія блоку: Як сприйняття клієнта впливає на якість роботи психолога? Що демонструє фахівець своєю невербальною поведінкою у консультуванні?

Блок 4: Спонтанно-інтуїтивний аспект.

Мета: розвинути інтуїтивні здібності, які дозволяють працювати з клієнтами в умовах невизначеності та нестандартних ситуаціях; закріплення

навичок, оцінка рівня самозростання учасників, формування плану подальшого самовдосконалення.

Методичні прийоми:

1. Бесіда на тему: «Екзистенційні ресурси та їх роль у духовному розвитку особистості».

2. Проведення медитації «Внутрішній голос» – на розвиток інтуїції [24].

3. Вправа «Самоаналіз». Ведучий звертається до всіх: «Уявіть, будь ласка, що Ви вже досягли великого рівня особистісної та професійної майстерності. Як змінюється Ваш настрій? Які зміни відбуваються у положенні тіла та виразі обличчя? Тепер встаньте позаду Вашого стільця. Уявіть, що на ньому сидите Ви, в тій самій ситуації, в якій перебуваєте зараз — Ваше «Я-теперішнє». Подивіться на себе уважно, але вже з точки зору Вашого «Я-майбутнього» і подумайте, які риси, якості та досвід маєте в даний момент, а які вам ще потрібно розвинути. Далі проводиться аналіз та обговорення.

4. Методика «Асоціативні картки»: пошук рішень для роботи з клієнтом через інтуїтивні асоціації.

5. Рефлексія блоку: Як розвивати інтуїцію в професійній діяльності?

6. Підсумки тренінгу: огляд і обговорення ключових інсайтів і технік; створення особистісних планів дій для використання отриманих знань у реальній практиці; сертифікація учасників.

Результати тренінгу: актуалізація теми та опанування нових навичок в усіх аспектах спілкування; підвищення рівня емпатії та рефлексивності; оптимізація комунікативної компетентності учасників; зменшення конфліктності в роботі психолога з клієнтами; розвиток навичок ефективного слухання, передачі та сприйняття інформації; усвідомлення власних особливостей у спілкуванні з клієнтами; розширення репертуару стратегій та технік терапевтичної взаємодії; утвердження позитивної Я-концепції та бачення себе як професіонала.

3.2. Практичні рекомендації щодо вдосконалення здатності до взаєморозуміння

Подальше висвітлення зазначеної проблематики комплексно обґрунтуємо в таких тематизмах:

1. Організаційні аспекти покращення взаєморозуміння:

- організувати комфортне робоче місце з урахуванням індивідуальних потреб клієнтів; використовувати елементи, які створюють довірливу атмосферу, як-от живі рослини, спокійні кольори, затишні меблі;

- заздалегідь планувати взаємодію, структурувати консультаційні сесії, чітко визначаючи цілі кожної зустрічі, планувати теми розмови для забезпечення послідовності;

- обмежити зовнішні відволікаючі чинники – попередньо інформувати клієнтів про важливість безперервності сесії та уникнення телефонних дзвінків під час роботи.

2. Емоційний інтелект і робота з емоціями:

- фахівцям-психологам рекомендується розвивати емпатію через тренування активного слухання, концентрацію на невербальних сигналах клієнта (міміці, інтонації, позах), щоб краще зрозуміти його емоційний стан. Використання технік емоційного резонансу сприятиме створенню довірливого зв'язку. Водночас емоційна заразливість може впливати на міжособистісну взаємодію – перебування у токсичному середовищі підвищує ризик перенесення негативного емоційного стану на себе;

- управління емоціями є ключовим для побудови конструктивної взаємодії, тому слід розвивати власну здатність регулювати емоції через техніки усвідомленості, дихальні вправи або короткі медитації між консультаціями. Це допоможе уникати перенесення емоцій клієнта на себе;

- потрібно практикувати регулярну рефлексію, щоб розрізняти власні емоції від емоцій клієнта, уникати хибних інтерпретацій та суб'єктивних проєкцій.

3. Підвищення комунікативної компетентності:

- тренувати навички активного слухання, яке містить використання уточнюючих питань, перефразування та відображення почуттів клієнта, щоб допомогти йому відчувати себе почутим і зрозумілим;

- удосконалювати сприйняття невербальних сигналів і вчитися синхронізувати свою поведінку з клієнтом для створення гармонійного діалогу;

- розвивати навички комунікації у складних ситуаціях. Під час роботи з клієнтами, які демонструють опір або агресію, варто використовувати техніки деескалації, як-от збереження спокійного тону голосу, контроль міміки та підтримання відкритої пози тіла.

4. Розвиток когнітивних здібностей і самоусвідомлення:

- слід регулярно аналізувати власну роботу через обговорення із супервізором, участь у професійних тренінгах або ведення журналу рефлексії;

- використовувати рольові ігри та симуляції для прогнозування поведінки клієнтів у різних сценаріях. Це допоможе точніше оцінювати ситуації та розробляти ефективні стратегії взаємодії.

5. Соціальна адаптивність і лідерські навички:

- виробляти гнучкість у підходах – адаптувати техніки комунікації до особистісних особливостей клієнта, враховуючи його культурні, соціальні й емоційні потреби;

- дбати про свою і мотивацію клієнта до взаємодії – підтримувати через позитивне підкріплення його прогресу, висловлювати підтримку та заохочувати до вирішення проблем.

6. Навчання через спостереження та моделювання:

- спостерігати за клієнтом у процесі взаємодії, звертаючи увагу на його реакції, жести, інтонацію та загальну поведінку;

- використовувати приклади колег або фахівців із високим рівнем порозуміння з клієнтами для впровадження у свою практику.

7. Психологічна саморегуляція:

- задіювати у своїй практиці аутогенне тренування, медитації, дихальні техніки або фізичні вправи для зниження напруги після роботи;
- регулярно отримувати супервізію, відвідувати психолога для профілактики професійного вигорання, аналізу актуальних проблем і розв’язання внутрішніх конфліктів, що впливають на професійну діяльність.

8. Групова робота для зміцнення стресостійкості та комунікації:

- проводити групові тренінги, дискусії, рольові ігри для обговорення ситуацій із практики. Це сприятиме формуванню командного духу, розвитку навичок конструктивної взаємодії та підвищенню ефективності міжособистісних відносин.

Застосування цих рекомендацій уможливить психологам удосконалити свої професійні навички, підвищити рівень взаєморозуміння з клієнтами та ефективно протидіяти стресовим факторам у професійній діяльності.

Висновки до третього розділу

1. У межах розробки психосоціального тренінгу для розвитку навичок порозуміння у практикуючих психологів визначено, що найефективнішими методами розвитку навичок порозуміння постають комплексні вправи, спрямовані на: розвиток емпатії через рольові ігри та симуляційні ситуації; вдосконалення активного слухання та асертивної комунікації; підвищення соціально-перцептивної чутливості за допомогою вправ на розпізнавання невербальних сигналів клієнтів. Тренінг також містить інтеграцію когнітивних, емоційних і поведінкових компонентів для підвищення ефективності взаємодії психолог-клієнт.

2. У спробі формулювання практичних рекомендацій було запропоновано: використання технік рефлексивного аналізу для підвищення усвідомленості в процесі терапії; впровадження методів управління емоціями, таких як дихальні вправи й медитація, для регуляції емоційного стану до та під час консультацій; регулярне проведення вправ на розвиток інтуїтивного мислення, що сприяє швидкому ухваленню рішень у спонтанних ситуаціях; адаптацію методів, які враховують індивідуальні особливості комунікативної поведінки, для професійного застосування психологами, управлінцями, педагогами та соціальними працівниками.

3. Загалом, зазначений розділ підтвердив прикладне значення тренінгу як інструменту вдосконалення навичок практикуючих психологів у досягненні порозуміння з клієнтами та визначив основу для подальшого впровадження розроблених рекомендацій у професійну діяльність.

ВИСНОВКИ

1. Теоретичне обґрунтування феномену порозуміння характеризує його як формовий в смислової паритетності або рівнозначності мотивів, думок, поглядів, переконань, дій учасників міжособистісної взаємодії, досягнення між ними згоди та миру. Порозуміння не лише результат вербального або

невербального обміну інформацією, а більш складний процес взаємодії, окремий стан актуалізації свідомості, що переживається людиною як упевненість у правильності відтворюваних уявлень змісту висловлювань іншої особи. У соціогуманітаристиці порозуміння розглядається як механізм взаємної адаптації та розвитку спільних смислів між учасниками комунікації, що уможливорює встановлювати гармонійні взаємини, знижувати соціальну напругу та підтримувати стабільність у соціальних структурах.

2. Нейробіологічний аспект порозуміння був досліджений через вивчення когнітивних та емоційних процесів, що забезпечують взаєморозуміння. Виявлено, що міжособистісна синхронізація та когнітивне узгодження відіграють важливу роль у встановленні порозуміння між індивідами. Механізми емпатії, віддзеркалення та симпатії сприяють розвитку взаєморозуміння в міжособистісних стосунках, оскільки дають змогу усвідомлювати емоційний стан партнера та коригувати поведінкові реакції на основі цього осмислення.

3. Опис явища порозуміння через чотири аспекти спілкування — комунікативний, інтерактивний, перцептивний та спонтанно-інтуїтивний — дає змогу глибше зрозуміти його багатогранність. Ці аспекти взаємодіють і взаємопов'язані, формуючи єдину структуру, через яку досягається порозуміння.

4. У рамках теоретичної моделі А. В. Фурмана проаналізовано взаємодію феномену порозуміння з процесами особистісного прийняття. Водночас встановлено, що досягнення порозуміння неможливе без попереднього прийняття партнера в комунікації як рівноправного суб'єкта. В контексті спілкування воно створює умови для злагодженого процесу взаєморозуміння, оскільки знижує бар'єри між людьми, дозволяє враховувати індивідуальні особливості та відчувати потребу в спільній дії.

5. У процесі дослідження виокремлено ключові фактори, що сприяють становленню взаєморозуміння в психологічній роботі, серед яких важливими є: активне слухання, відкритість до інтерпретації емоційних та когнітивних станів

партнера, відсутність упередженості, використання невербальних технік та встановлення довірливого зв'язку. Техніки, які використовуються в психологічній практиці, містять методи рефлексії, парафрази, активного слухання, Сократівських питань, перебування в різних ролях і станах, емпатії тощо. Їх ефективність доведена через забезпечення зворотного зв'язку, що сприяє підвищенню рівня порозуміння між психологом та клієнтом.

6. Визначено ключові психологічні параметри виникнення порозуміння в міжособистісному спілкуванні, зокрема рівень володіння комунікативними навичками, емоційна зрілість, здатність до саморегуляції, рівень соціальної чутливості, розвитку інтуїції, мотивації на порозуміння, особистісних характеристик та ін. Ці показники важливі для діагностики та прогнозування ефективності комунікації, оскільки вони визначають здатність індивідів адаптуватися до змінних ситуацій та створювати умови для досягнення порозуміння.

7. На основі визначених психологічних параметрів та показників було розроблено методи вдосконалення навичок взаєморозуміння для психологів. Авторська тренінгова програма «Розвиток навичок порозуміння для практикуючих психологів» містить вправи на розвиток активного слухання, техніки емпатії, розвитку особистісної та професійної інтуїції, творчості, а також методи саморегуляції, які допомагають психологам підвищувати ефективність комунікації в процесі психологічної роботи. Програма зорієнтована на формування професійних навичок, які сприяють встановленню продуктивних терапевтичних стосунків між психологом і клієнтом, що є важливою умовою для успішного втручання та психологічної допомоги.

8. У дослідженні доведено, що феномен порозуміння – це складний та багатовимірний процес, який охоплює когнітивні, емоційні, соціальні та неробіологічні аспекти взаємодії між людьми. Розуміння механізмів досягнення взаєморозуміння дає змогу розробити ефективні методи для покращення

комунікації, як у теоретичному, так і в практичному контекстах психологічної роботи.

Перспективи подальших розробок проблематики порозуміння як феномену і психотехніки охоплюють кілька ключових напрямків. По-перше, вивчення нейробіологічних основ цього процесу, зокрема ролі різних ділянок мозку, що відображають постання механізмів емоційної синхронізації та когнітивної адаптації під час комунікації. Інший важливий напрямком – розробка нових психотехнік для вдосконалення навичок порозуміння, адаптованих для професійної діяльності, зокрема у бізнесі та психотерапії. Крім того, необхідно продовжити дослідження впливу соціокультурних факторів на взаєморозуміння, зокрема у контексті культурних відмінностей та соціальних стереотипів, а також в умовах стресу та конфліктних ситуаціях.

Додатково, важливо зосередитися на вивченні явища порозуміння в цифрових середовищах, оскільки новітні технології значно змінюють способи комунікації, зокрема через віртуальні платформи та соціальні мережі. Це вимагає розробки нових методів оцінки ефективності взаєморозуміння в умовах обмеженої невербальної інформації та анонімності. Інтердисциплінарні дослідження, що об'єднують психологію, нейронауки, соціологію та філософію, дають змогу створити більш комплексні теоретичні моделі і практичні стратегії для покращення міжособистісної взаємодії. Таким чином, подальші розвідки цього феномену повинні поєднувати теоретичні та практичні аспекти, сприяючи розвитку ефективних методів взаєморозуміння в сучасному світі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Берн Е. Що ти кажеш після привітання. Психологія людської долі. Харків : КДС, 2018. 432 с.
2. Варнавська І. Основні фактори формування успішного іміджу викладача. Перспективи та інновації. 2023. №7(25). С. 60-68. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2023-7\(25\)-60-69](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2023-7(25)-60-69)
3. Васько В. Розвиток психотехніки як науки про професіоналізацію особистості в історії педагогіки: дефініційний аналіз. *Вісник*. 2024. № 26 (182). С. 11 – 18. URL: <https://epub.chnpu.edu.ua/jspui/handle/123456789/10067>
4. Велитченко Л., Шаповалова В. Комунікативна установка як соціальнопсихологічний аспект процесу комунікації. Сучасна психологія: проблеми та перспективи. *Збірник наукових праць за матеріалами Всеукраїнської науковопрактичної конференції «Сучасна психологія: проблеми і перспективи»* (24травня 2022 р.). Ізмаїл: РВВ ІДГУ, 2022. С. 32-35.
5. Вестбрук Д., Кеннерлі Г., Кірк Дж. Вступ у когнітивно-поведінкову терапію : пер. з англ. Я. Кремінської / за наук. ред. К. Явни-Розенталь та О. Романчука. Львів : Галицька Видавнича спілка, 2021. 416 с.
6. Гірняк А.Н. Лекційне заняття на тему «Формування атракцій та прийомів активного слухання». URL: <http://ppt-online.org/14803> (дата звернення: 13.06.2024).
7. Гірняк А. Н. Психологічні прийоми формування атракцій як способи налагодження освітньої взаємодії. *Актуальні проблеми психології*. Том І. Випуск 50. С. 50 – 57. URL: <http://appsychology.org.ua/data/jrn/v1/i50/10.pdf> (дата звернення: 10.06.2024).
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект : пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Харків: Віват, 2018. 512 с.
9. Гоулман Д. Соціальний інтелект. Нова наука про людські відносини. Харків, 2020. 400 с.
10. Гуменюк (Фурман) О.Є. Психологія Я-концепції : навч. посіб. Тернопіль : Економічна думка, 2004. 310с.

11. Добридень А. Формування сучасного іміджу вчителя початкової школи. *Неперервна педагогічна освіта в Україні: стан, проблеми, перспективи* : матеріали Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Умань, 26 квіт. 2024 р.). Умань, 2024. С. 50 – 54.

URL:https://sno.udpu.edu.ua/images/2024/04/Zbirn_tez26_04_2024.pdf#page=50

12. Жуковська Л. М. Використання інноваційних технологій у підготовці майбутніх маркетологів до професійного спілкування. *Актуальні проблеми державного управління*. 2018. С. 150 – 156.

URL:[file:///C:/Users/777/Downloads/nvnau_ped_2013_192\(1\)_26.pdf](file:///C:/Users/777/Downloads/nvnau_ped_2013_192(1)_26.pdf)

13. Журавльова Л.П. Психологічні основи розвитку емпатії людини : дис. ... доктора психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2008. 469 с. URL: <http://dspace.pdpu.edu.ua/handle/123456789/1516>

14. Ідентифікація. Матеріал із Вікіпедії. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%86%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%84%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F>

15. Іллющенко С.Ю. Психологічний зміст феномена рефлексії як властивості, процесу, стану. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 4(57). С. 32-43.

16. Іоффе М. В. Особливості невербального аспекту спілкування в управлінській діяльності : дис. ... д-ра філософії в галузі психології. Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського. Київ, 2023. 297 с.

17. Канеман Д. Мислення швидко й повільне / пер. з англ. М. Яковлев. Київ : Наш формат, 2017. 480 с.

18. Коваленко А.Б., Корнєв М.Н. Соціальна психологія : підручник. Київ, 1995. 400 с.

19. Ковалинська І. В. Невербальна комунікація. Київ : Вид-во «Освіта України», 2014. 289 с.

20. Козирєв М. П. Комунікативні бар'єри спілкування та шляхи їх подолання. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2014. № 1. С. 201-211.

21. Костю С., Марценюк М. До питання історії вивчення поняття спілкування. *Вісник Національного університету оборони України*. 2019. № 2 (52). С. 72 – 78. URL: <http://visnyk.nuou.org.ua/article/view/195139/195410>

22. Крикун В. Ю. «Інфоциганство» як явище сучасного українського медіапростору. *Перспективи. Соціально-політичний журнал*. 2023. № 3. С. 50–57. DOI <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2023.3.7>

23. Малик В.М. Спілкування та комунікація: співставлення понять *Інноваційна педагогіка*. 2023. № 55 (1). С. 179-187. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2023/55.1.35>

24. Медитація «Внутрішній голос» URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Fa3ng8woOe4> (дата звернення: 03.07.2024).

25. Монастирова Л. Активне слухання як один із прийомів комунікації у залагодженні конфлікту. *Psycholinguistics in a Modern World*. 2020. 15. С. 200 – 203. URL: <https://doi.org/10.31470/2706-7904-2020-15-200-203>

26. Олейник А.О. Роль символів емодзі та їх значення у спілкуванні онлайн. *Перспективи. Соціально-політичний журнал*. 2022. № 3. С. 108 – 114. DOI <https://doi.org/10.24195/spj1561-1264.2022.3.15>

27. Половинкіна А. В. Психологічні стратегії взаємодії в парних стосунках : кваліфікаційна робота магістра спеціальності 053 «Психологія» / наук. керівник М. Г. Ткалич. Запоріжжя : ЗНУ, 2021. 87 с. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/6421>

28. Процай Л., Федій Ю. Вербальна та невербальна комунікація в умовах змішаного навчання майбутніх учителів початкових класі. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2023. Вип. 59. Том 2. С. 368-373. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/24146>

29. Ролдугіна І. В., Фрадинська А. П. Особливості розвитку атракції у працівників соціономічних професій. *Збірник наукових праць Хмельницького*

інституту соціальних технологій Університету Україна. 2017. №. 14. С. 250 – 254.

30. Сайко В. Р. Дослідження поняття «мотивація» в контексті управління персоналом. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2023. Вип. 36. С. 60 – 69. URL:<file:///C:/Users/777/Downloads/716-Article%20Text-1299-1-10-20230311.pdf>

31. Сурякова М.В., Панфілова Г.Б., Склянська О. В. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу) : навч.посібник. Електронне видання. Дніпро: Середняк Т. К., 2021. 150 с.

32. Ткачишина О. Р. Кризові ситуації: адаптаційні ресурси особистості та соціальні стереотипи. *Теорія і практика сучасної психології*. № 1, Т. 3. С. 116 – 120. DOI: <https://doi.org/10.32840/2663.2020.1-3.20>(дата звернення: 16.05.2024).

33. Фурман А.В. Теоретична модель емпатійної взаємодії психолога з клієнтом: циклічно-вчинковий підхід. *Психологія і особистість*. 2022. № 2 (22). С. 56-77.

34. Фурман А.В. Теоретична модель особистісного прийняття людини людиною. *Психологія і суспільство*. 2020. № 1. С. 56-77. DOI: <https://doi.org/10.35774/pis2020.01.056>

35. Фурман О.Є. Психологічні параметри інноваційно-психологічного клімату загальноосвітнього навчального закладу : дис. ... доктора психол. наук : 19.00.07. Одеса, 2015. 467с. URL: <https://www.pdpu.edu.ua/doc/vr/furman/dis.pdf>

36. Фурман О., Шафранський В., Гірняк Г. Міжособове спілкування і вплив як осереддя та інструмент соціально-психологічної роботи. *Психологія і суспільство*. 2022. № 2. С. 83-96.<https://doi.org/10.35774/pis2022.02.083>

37. Ціцей Р. М. Фактори, що впливають на формування першого враження при встановленні психологічного контакту. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Збірник наукових праць. Харків: НУЦЗУ, 2012. Вип. 11. 263 с. С. 216. URL:http://www.edu-mns.org.ua/nmc/123/EKP_11.pdf#page=217

38. Чуйко Г. В., Чапак Я. В., Комісарик М. І. Особливості проблеми слухання в психології. *Наукові перспективи*. 2022. № 5(23). С. 564 – 579. DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-5\(23\)-564-579](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2022-5(23)-564-579)
39. Шаповалова А. М. Психологія політичної комунікації. *Наукові перспективи*. 2024. № 9(51). С. 1329 – 1338. URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-9\(51\)-1329-1338](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-9(51)-1329-1338)
40. Шкарлатюк К., Хлівна О. Структурування психоконсультативного процесу у дизайні психологічного дослідження. *Перспективи та інновації науки*. 2022. №. 8 (13). С. 444 – 454. DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-8\(13\)-444-454](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2022-8(13)-444-454)
41. Alt N. P., Phillips L. T. Person perception, meet people perception: Exploring the social vision of groups. *Perspectives on Psychological Science*. 2022. 17. №3. P. 768-787. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/17456916211017858>
42. Babiloni F., & Astolfi L. Social neuroscience and hyperscanning techniques: past, present and future. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*. 2014. 44.P. 76-93. URL: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3522775/>
43. Boutet I. et al. Emojis influence emotional communication, social attributions, and information processing. *Computers in Human Behavior*. 2021. 119. URL: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106722>
44. Gvirts H.Z., & Perlmutter R. What guides us to neurally and behaviorally align with anyone specific? A neurobiological model based on fNIRS hyperscanning studies. *The Neuroscientist*. 2020. 26(2). P. 108-116. URL: <https://doi.org/10.1177/1073858419861912>
45. Gvirts Problovski H. Commentary: Using second-person neuroscience to elucidate the mechanisms of reciprocal social interaction. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*. 2020.02.11. URL: https://www.researchgate.net/publication/339176967_Commentary_Using_second-person_neuroscience_to_elucidate_the_mechanisms_of_reciprocal_social_interaction

46. Herman C. Peter, Mark P. Zanna and E. Tory Higgins eds. Physical Appearance, Stigma, and Social Behavior: The Ontario Symposium Volume 3. Taylor & Francis. 2022. 336 p.URL: <https://doi.org/10.4324/9781003308928>

47. Schoot L., Hagoort P., Segaert K. Stronger syntactic alignment in the presence of an interlocutor. *Frontiers in Psychology*. 2019. 10. P. 685. URL: <file:///C:/Users/777/Downloads/fpsyg-10-00685.pdf>

48.Schoot L., Hagoort P., Segaert K. What can we learn from a two-brain approach to verbal interaction? *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*. 2016. 68.P. 454-459.URL: https://pure.mpg.de/rest/items/item_2305721/component/file_2308863/content

Міністерство освіти і науки України
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

ГУМЕНЮК Надія Романівна

ПОРОЗУМІННЯ ЯК МІЖОСОБИСТІСНИЙ ФЕНОМЕН І
ПСИХОТЕХНІКА

Спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна (наукова) програма – «Психологія»
кваліфікаційна робота за освітнім ступенем «магістр»

Частина 2

ДОДАТКИ

Тернопіль – 2024

Додаток А

Основні характеристики Системи 1 за Д. Канеманом:

- працює дуже швидко, миттєво реагуючи на подразники без участі свідомого контролю, тобто працює на рівні інтуїції та автоматичних реакцій;
- формує враження, почуття, Схильності, а коли її підтримує Система 2, вони перетворюються на переконання та наміри;
- може бути запрограмована Системою 2 на мобілізацію уваги, коли виявлено особливу схему чи модель;
- зумовлює фахові реакції та продукує фахову інтуїцію за умови попередньої кваліфікованої підготовки;
- створює узгоджену систему активованих ідей в асоціативній пам'яті; базується на простих шаблонах і асоціаціях, шукаючи відповідність між поточною ситуацією і наявним досвідом, що дозволяє швидко реагувати, але також може обмежувати широту аналізу;
- використовує мінімум ресурсів, що робить її ідеальною для вирішення простих, повсякденних завдань або повторюваних дій;
- пов'язує відчуття когнітивної легкості з ілюзією істинності, приємними відчуттями та зниженим ступенем пильності;
- робить висновки і вигадують причини й наміри;
- ігнорує неоднозначність і придушує сумніви, бере на віру та підтверджує;
- перебільшує емоційну узгодженість;
- продукує обмежений набір оціночних суджень;
- інколи замінює складне питання простішим;
- сильніше реагує на втрати, ніж на здобутки та ін. [17, с. 107].

Додаток Б

Науковий матеріал для виведення поняття мотивації на порозуміння

Термін «мотивація» походить від латинського «movere», що означає «рухати», і описує внутрішню силу, яка спонукає людину до дій, спрямованих на досягнення цілей, як у професійному, так і в особистому житті. У словнику української мови це поняття трактується як «сукупність мотивів, що обґрунтовують певні дії». Таким чином, мотивація стає джерелом, яке підштовхує людей до діяльності, що сприяє задоволенню духовних і фізичних потреб. Виділяють два типи мотивації: внутрішню – походить із внутрішніх потреб та зовнішню – виникає, коли людина діє, бо отримує задоволення від самої діяльності чи має бажання подолати виклик, або під впливом зовнішніх стимулів, таких як винагорода чи страх перед покаранням.

Серед усіх визначень мотивації наведемо декілька, що характеризують це поняття найбільш різносторонньо в рамках поставленої задачі змалювання особливостей мотивації до порозуміння.

Мотивація – це комплекс чинників психічної або фізіологічної природи, який запускає та організовує поведінку людини, направлену на досягнення певної мети.

Мотивація – це сукупність мотивів, що керують поведінкою, думками чи діями людини на даний момент.

Мотивація – це стан людини, який спонукає її вибрати конкретну лінію поведінки для досягнення певного результату, формується на основі її потреб, і який підтримує поведінку цієї людини з точки зору спрямованості та інтенсивності.

Варто зазначити, що для формування ефективної мотивації важливим є процес трансформації мотивів у мотивацію, що відбувається завдяки наявності

привабливої мети. Мета — це заздалегідь визначений результат дій, на який спрямовані зусилля індивіда або суспільства.

При дослідженні мотивів у професійній діяльності та повсякденному житті можна помітити, що активність людини підвищується за умови очікування вигоди від дій. Відповідно, потреба-користь є сильною мотиваційною складовою у спільній діяльності, особливо коли обидві сторони, залучені в процес спілкування, отримують вигоду від досягнення спільної мети[30].

Додаток В

Атракція

Термін «атракція» етимологічно походить від латинського «*attractio*» — притягнення, і описує процес виникнення між людьми взаємної симпатії, розуміння та прийняття, що сприяє узгодженню дій і формуванню позитивних взаємин. Сучасний англійський іменник «*attraction*» означає «притяжіння», «залучення». О. Гребенюк та Т. Гребенюк під атракцією розуміють феномен виникнення між людьми взаємної привабливості, порозуміння й взаємоприйняття, що не лише узгоджує їхні сумісні дії, а й сприяє виникненню та подальшому розвитку позитивних взаємин. Водночас вказане поняття означає процес взаємного тяжіння людей один до одного, механізм формування їхніх уподобань. При цьому особливістю атракції виступає те, що вона є «атитюдом (соціальною установкою, ставленням) на поодинокий об'єкт, на окремого індивіда, а не на певний вид об'єктів» [6].

Особливість атракції полягає в тому, що вона є соціальною установкою, спрямованою на конкретну людину, а не на групу чи клас об'єктів [7, с. 51].

На процес налагодження ефективної міжособистісної взаємодії найбільшим чином впливають такі чинники: 1) фізична привабливість і вираз обличчя; 2) компетентність; 3) фактор подібності (копіювання) і контрасту співрозмовника; 4) доладна жестикуляція; 5) дистанція і взаєморозташування співбесідників; 6) візуальний і тактильний контакт; 7) географічна близькість та часте перебування у полі зору (сусідство, навчання в одній академічній групі); 8) уважне вислуховування партнера та стиль спілкування тощо. Розглянемо найпоширеніші прийоми формування атракцій, в основі котрих лежить посмішка, візуальний контакт, ім'я співрозмовника, інтерес до його особистого

життя, наслідування, прояв слабкості, відкрита позиція та просторове позиціонування співбесідників, терпляче вислуховування і комплімент[7].

Прийом «Ім'я»: люди позитивно реагують на своє ім'я, тому часто звертатися до співрозмовника важливо для створення атракції та налаштування на позитивне сприйняття. Ім'я сигналізує про значущість особистості та сприяє самоствердженню.

Прийом «Дзеркало»: підтримання виразу обличчя та посмішка допомагають створити атмосферу довіри. Люди тягнуться до оптимістів і веселих співрозмовників.

Прийом «Золоті слова»: компліменти та перебільшення якостей співрозмовника допомагають підвищити його самооцінку та викликають позитивні емоції. Важливо бути ввічливим та створювати також можливості для самопохвали.

Прийом «Терплячий слухач»: вислуховування співрозмовника з інтересом сприяє встановленню довірливих відносин. Люди цінують, коли їх слухають і проявляють увагу до їх емоцій.

Прийом «Особисте життя»: питання про особисті справи співрозмовника демонструють інтерес і допомагають налагодити емоційний зв'язок. Важливо цікавитися інтересами людини поза її навчанням чи роботою.

Прийом «Послуга»: прохання про послугу дає змогу встановити контакт і збільшити прихильність, оскільки люди часто прагнуть допомогти тим, хто звертається до них з потребою.

Прийом «Помилка»: демонстрація своїх помилок викликає симпатію, оскільки співрозмовники відчують себе корисними, виправляючи недолік і це підвищує рівень довіри.

Прийом «Погляд»: зоровий контакт важливи для формування довіри. Дивитися в очі співрозмовнику дозволяє демонструвати щирість та прив'язаність.

Прийом «Калька»: копіювання поведінки співрозмовника, такої як поза, міміка чи слова, уможлиблює створення відчуття взаєморозуміння.

Прийом «Долоні»: відкриті долоні демонструють щирість та дружелюбність, тоді як з'єднані пальці чи кулаки можуть сигналізувати про агресивність.

Прийом «Відчуття ліктя»: сидіти поруч зі співрозмовником, а не напроти нього, допомагає створити атмосферу співпраці та зменшує напругу в розмові.

Додаток Д

Активне та пасивне слухання

Пасивне (нерефлексивне) слухання визначається як «уміння уважно мовчати», і його зазвичай застосовують, коли співрозмовник збуджений або занепокоєний, прагне висловитись або коли партнери з комунікації мають різний соціальний статус. Воно проявляється у мінімальному втручанні та емпатичному мовчанні, що забезпечує співрозмовнику простір для вираження своїх почуттів. Таке мовчання ще називають «мінімальною підтримкою», важливою для представників професій, що вимагають спілкування, як, наприклад, психологів. У клієнт-центрованій терапії, заснованій К. Роджерсом, пасивне слухання допомагає терапевтам уникнути інтерпретації з власної перспективи, дозволяючи клієнту самому розкритися. В екзистенційній психології І. Ялома також підкреслюється значення принципу «тут і зараз».

Активне (рефлексивне) слухання потребує зворотного зв'язку і передбачає не лише уважне вислуховування, а й взаємне розуміння інформації, що обмінюється не тільки вербально, але й невербально. Такий підхід включає уточнення і узгодження сказаного, що допомагає забезпечити адекватну відповідь, засвідчуючи не тільки зацікавленість, а й активне залучення. Обов'язковим елементом активного слухання є підтвердження, що сказане правильно зрозуміле, що досягається шляхом перефразування, уточнення, узагальнення.

Отже, рефлексивне слухання — це діалогічний процес, що забезпечує рівномірний внесок обох сторін. Завдяки цьому комунікатор має можливість усвідомити, наскільки правильно його зрозумів співрозмовник. Для якісного слухання необхідно звільнитися від власних думок та Его.

Активне слухання є важливою технікою для досягнення успішної комунікації, оскільки воно забезпечує глибше розуміння співрозмовника. Ця техніка включає в себе вербальні та невербальні прийоми, які допомагають

підтвердити слухання та виражати увагу до того, що говорить співрозмовник [25].

Невербальні прийоми активного слухання включають:

- жести і міміку, які підтверджують, що слухач чує і розуміє співрозмовника;
- зоровий контакт – слід підтримувати контакт, але не дивитись занадто пильно, щоб не викликати відчуття агресії;
- відкрита поза– важливо не схрещувати руки та уникати різких рухів, демонструючи відкритість і готовність до спілкування;
- легкий нахил голови до співрозмовника, що виражає зацікавленість і готовність слухати.

Щодо вербальних прийомів активного слухання, можна виділити такі тактики:

Задавання відвертих питань, щоб отримати більше інформації й продемонструвати інтерес. Наприклад: «Як ви вважаєте?», «Ваша думка щодо...?».

Уточнення, що дозволяє отримати більше інформації або перевірити точність почутого. Це може бути зроблено шляхом запитань чи повторення сказаного з інтонацією запитання: «Ви сказали, що... будь ласка, уточніть».

Перефразування, коли слухач повторює слова співрозмовника своїми словами, щоб переконатися в правильності розуміння. Наприклад: «Отже, ви маєте на увазі, що...?».

Емпатія, що дозволяє показати розуміння емоцій співрозмовника, виражаючи співчуття чи повагу до його почуттів. Наприклад: «Тобто, ви не хочете робити це, тому що це не відповідає вашим потребам?».

Віддзеркалення, коли слухач повторює важливі слова чи фрази співрозмовника, що може допомогти йому поглянути на проблему з іншого боку. Наприклад: «Ви тільки-но згадали, що...».

Підведення підсумків, яке дозволяє підсумувати важливі моменти та забезпечити розуміння, що було сказано. Наприклад: «Ми можемо домовитись про те, що...».

Таким чином, активне слухання є ключовим фактором для ефективної комунікації та вирішення конфліктів, оскільки воно не тільки дозволяє краще зрозуміти співрозмовника, але й демонструє повагу та зацікавленість до його думок і почуттів.

Додаток Е

Види авторитету

Авторитет – це здатність людини впливати на інших завдяки певним якостям і виконанню відповідних функцій. Людина може здобути авторитет завдяки розумовим досягненням, моральним якостям або значним успіхам у конкретній галузі. Авторитетність виявляється через ступінь впливу на оточуючих, здатність керувати ними, отримувати визнання та внутрішню згоду. Думки та вчинки людини з авторитетом мають потужний вплив на інших. Для підтримання цього статусу важливо постійно працювати над собою та аналізувати свою життєву позицію, позбуваючись шкідливих звичок, навіть якщо це вимагає виходу зі зони комфорту.

Авторитет може мати різні форми:

1. Формальний авторитет – це повага до посади людини.
2. Менш формальний авторитет – визначається повагою до її статусу.
3. Особистий авторитет – базується на повазі до самої особистості.

Існують різні види авторитету:

1. Індивідуальний авторитет, що залежить від самої особистості.
2. Істинний авторитет, що базується на високих моральних якостях, де вчинки людини відповідають нормам моралі.
3. Посадовий авторитет, який виникає через службове становище чи посаду.
4. Моральний авторитет, що визначається особистісними якостями людини.
5. Професійний авторитет, пов'язаний з високим рівнем знань і вмінь у певній професії.

Також існує інша сторона авторитету, коли він є неістинним або помилковим, наприклад, авторитет, побудований на пригніченні, педантизмі, чванстві чи дистанціюванні від інших.

Додаток Ж

Переваги групової тренінгової роботи порівняно з індивідуальною:

1. Груповий досвід протидіє відчуженню, допомагає вирішенню міжособистісних проблем; людина уникає непродуктивного зосередження на собі та своїх труднощах, з'ясовує, що її проблеми не унікальні, що й інші переживають схожі почуття. Для багатьох людей подібне «відкриття» саме по собі виявляється сильним психотерапевтичним чинником.

2. Група відображає суспільство в мініатюрі, робить очевидними такі приховані чинники, як тиск партнерів, соціальний вплив і конформізм; в групі скраво моделюється система відносин і взаємозв'язків, що характерна для реального життя учасників. Це дає їм можливість побачити й проаналізувати в умовах психологічної безпеки соціально-психологічні закономірності спілкування та поведінки інших людей і самих себе, неочевидні в життєвих ситуаціях.

3. Група надає можливість одержання зворотного зв'язку та підтримки від людей зі схожими проблемами. У реальному житті далеко не кожна людина може одержати щирий, безоцінний зворотний зв'язок, що дозволяє побачити своє «віддзеркалення» в очах інших людей, які добре розуміють суть переживань, оскільки самі вони переживають майже те саме. Можливість «вдивлятися» в цілу галерею «живих дзеркал» є, мабуть, найважливішою перевагою групової психологічної роботи, якої не досягти жодним іншим способом.

4. У групі людина може набувати нових умінь, експериментувати з різними стилями відносин серед рівних партнерів; якщо в реальному житті подібне експериментування завжди пов'язане з ризиком нерозуміння, неприйняття і навіть покарання, то тренінгові групи виступають своєрідним «психологічним полігоном», де можна спробувати поводитися інакше, ніж зазвичай, «приміряти» нові моделі поведінки, навчитися по-новому

ставитися до себе і до людей – і все це в атмосфері доброзичливості, прийняття й підтримки.

5. У групі учасники можуть ідентифікувати себе з іншими, «зіграти роль» іншої людини для кращого розуміння її та себе і для ознайомлення з новими ефективними способами поведінки, які застосовують інші; у результаті цього виникає емоційний зв'язок, співпереживання, емпатія, які сприяють особистісному зростанню й розвитку самосвідомості.

6. Взаємодія в групі створює напругу, яка допомагає з'ясувати психологічні проблеми кожного; цей ефект не виникає під час індивідуальної психокорекційної роботи; психологічна напруга в групі може (і повинна) відігравати конструктивну роль, підживлювати динаміку групових процесів; завдання ведучого – не дати напрузі вийти з-під контролю й зруйнувати продуктивні відносини в групі.

7. Група полегшує процеси саморозкриття, самодослідження та самопізнання; ніяк інакше, ніж у групі, ці процеси повною мірою неможливі; відкриття себе іншим і самому собі дозволяє зрозуміти й змінити себе, підвищити впевненість у собі [31, с. 128 – 129].

Додаток 3

Вправа «Сильні сторони»

Кожний член групи повинен розповісти про свої сильні сторони, про те, що він любить, цінує в собі, про те, що дає йому почуття внутрішньої впевненості й довіри до себе в різних ситуаціях. Не обов'язково говорити тільки про позитивні риси характеру, важливо підкреслити те, що є або може бути точкою опору в різні моменти життя. Ця вправа спрямована не тільки на визначення власних сильних боків, а й на вміння думати про себе позитивно.

Тому, виконуючи її, слід уникати будь-яких висловлювань про свої недоліки, помилки. Керівник повинен стежити за тим, щоб хтось не вдавався до самокритики.

Висловлюється перший бажаючий. Він може говорити про свої сильні сторони 3-4 хвилини і навіть якщо закінчить раніше, час, що залишився належить йому. Це означає, що інші члени групи залишаються слухачами, вони не можуть висловлюватися, уточнювати деталі, просити пояснень або доказів.

Людина, яка говорить про себе, не повинна обґрунтовувати або пояснювати, чому вона вважає ті чи інші якості своїм сильним боком. Потім починає говорити наступний учасник, і так триває, доки не висловляться всі.

Потім керівник дає кожному аркуш паперу, олівці й пропонує спробувати назвати свої сильні боки, причому не тільки ті, що згадувались, а й інші, які кожний усвідомлює в себе. Побачивши, що члени групи виконали вправу, керівник роздає їм аркуші паперу з переліком якостей, важливих для міжособистісного спілкування, який був складений на першому занятті. Напроти кожної якості значилась цифра, за допомогою якої кожен оцінив себе. Керівник просить знову оцінити ті ж якості, тобто поставити нову оцінку.

Після цього учасники тренінгу створюють групи з 2-3 чоловік (за симпатіями). Кожна з них знаходить місце, де ніхто не заважав би – адже потрібно ще обговорити, як, спираючись на свої сильні боки, зробити щось по-справжньому цінне. На це відводиться 30 хвилин. Потім усі знову повертаються до загального кола і розповідають один одному про їх враження [31, с.136 – 137].